

Pengeinstitutankenævnet

ÅRSBERETNING

for

2015

København

Marts 2016

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	Formandens bemærkninger	3
2.	Ankenævnet, medlemmer, medarbejdere og grænseoverskridende netværk.....	7
3.	Ankenævnets kompetence	9
4.	Ankenævnets hjemmeside	11
5.	Statistik	12
6.	Domme afsagt i 2015 i sager, hvor Pengeinstitutankenævnet tidligere har truffet afgørelse.	20
7.	Udvalgte afgørelser fra 2015	47
8.	Pengeinstitutankenævnets vedtægter pr. den 1. juli 2012	51
9.	Pengeinstitutankenævnets nye vedtægter pr. den 1. februar 2016	59

1. Formandens bemærkninger

I 2015 modtog Ankenævnet 431 nye sager, hvilket stort set svarer til antallet af modtagne sager i 2014, hvor nævnet modtog 433 sager. Historisk set ligger antallet af nye sager i 2015 indenfor normalområdet.

Der har i 2015 været afholdt 15 ankenævnsmøder, hvor nævnet samlet har truffet 284 afgørelser. I samme periode har sekretariatet afsluttet 183 sager, inden disse sager nåede til behandling af Ankenævnet. Alle afgørelser, hvor klagerne har fået fuldt eller delvist medhold af Ankenævnet, er blevet efterlevet af pengeinstitutterne.

1.1. Roskilde Bank sager

Ankenævnet har også i 2015 haft mange Roskilde Bank sager til behandling. Mens der i 2014 blev der truffet afgørelse i 30 sager om investering i Roskilder Bank aktier, blev der i 2015 afsluttet 114 sager vedrørende Roskilde Bank. 55 Roskilde Bank sager er blevet videreført til 2016.

Ankenævnet tog i 2015 initiativ til et møde med Finansiell Stabilitet vedrørende ekspeditionen af de verserende Roskilde Bank sager. Der blev på baggrund af dette møde udarbejdet en tids- og handlingsplan for prioriteringen / kategoriseringen af de resterende Roskilde Bank sager:

Klageren var både kunde og tidligere medarbejder i Roskilde Bank:

Ankenævnet har behandlet flere sager, hvor klageren havde købt aktier i Roskilde Bank under aktiesalgskampagnen i 2006 og/eller i 2007, og hvor klageren havde været ansat i Roskilde Bank. Klagerne har ikke fået medhold, idet Ankenævnet vurderede, at de måtte anses for at have en særlig viden om investeringer.

I sag 164/2010 havde klageren været filialchef i Roskilde Bank, og i sag 939/2010 havde klageren været kunderådgiver i Roskilde Bank.

I sag 874/2010 var klageren blevet pensioneret i 2002. Klageren havde forud herfor været bankfuldmægtig og senest ansat i bankens udlånsafdeling og i personalebanken.

I sag 430/2014, havde klageren, der var uddannet sparekasseassistent, været ansat i Roskilde Bank i en længere årrække og blandt andet arbejdet som sagsbehandler med løntillæg som rådgiver i bankens call-center.

Særlig viden / Erhverv:

Ankenævnet har behandlet nogle sager, hvor klageren havde købt aktier i Roskilde Bank under aktiesalgskampagnen i 2006 og/eller i 2007, men hvor klageren ikke kunne sidestilles med en privat kunde som følge af sin betydelige aktivitet som investor. Ankenævnet har på denne baggrund fundet, at klageren havde en sådan særlig

viden om investering i aktier, at den mangelfulde markedsføring i forbindelse med bankens aktiesalgskampagner i 2006 og 2007 ikke kunne anses for at have været bestemmende for klagerens køb af aktier i Roskilde Bank, og klagerne har derfor ikke fået medhold i disse sager.

I sag 662/2010 havde klageren i en periode fra 2004 til 2007 - udover handler med Roskilde Bank aktier - gennemført i alt 170 handler med aktier.

I sag 382/2014 fremgik det af klagerens årsopgørelser for 2006 og 2007, at han var i besiddelse af en ganske betydelig portefølje af værdipapirer, herunder en betydelig aktieportefølje i Roskilde Bank, og at klageren udførte en betydelig investeringsaktivitet. Klageren indtrådte endvidere som bestyrelsesmedlem i Roskilde Bank i oktober 2008.

Andet pengeinstitut:

Ankenævnet har afvist sager, hvor klageren købte aktier i Roskilde Bank via et andet pengeinstitut.

I sag 160/2014 tegnede klageren via et andet pengeinstitut aktier i Roskilde Bank i forbindelse med aktieemissionen i Roskilde Bank i 2007 og indlagde aktierne i depot i dette pengeinstitut. Klageren oplyste, at han henvendte sig personligt i Roskilde Bank inden købet, da han ønskede at høre nærmere om Roskilde Bank aktierne. Ankenævnet afviste klagen i henhold til vedtægterne pr. den 1. juli 2012, § 2, stk. 2, idet Roskilde Banks rådgivning ikke fandt sted som led i et kundeforhold. Klagerens anmodning om rådgivning måtte anses som en henvendelse til Roskilde Bank i bankens egenskab af udsteder af aktierne.

Diverse:

Der henvises til årsberetningen for 2014, hvor der er redegjort for Ankenævnets praksis i forbindelse med sager, hvor

- a. klageren havde købt aktier før aktiesalgskampagnen i august/september 2006
- b. klageren havde købt aktier i perioden mellem de to aktiesalgskampagner (august/september 2006 og marts/april 2007)
- c. klageren havde købt aktier under emissionen i 2007 eller i de udvidede perioder, men hvor klageren ikke var omfattet af forligsaftalen med Forbrugerombudsmanden og Finansiell Stabilitet
- d. klageren havde købt aktier efter aktiesalgskampagnen i marts/april 2007

Verserende retssag:

Københavns byret traf den 1. september 2015 afgørelse i en sag vedrørende køb af Roskilde Bank aktier i kampagneperioden i 2006, hvor klageren ikke forudgående havde modtaget Roskilde Banks kampagnebrev. Finansiell Stabilitet (Roskilde Bank) blev af byretten frifundet for klagerens erstatningskrav. Byrettens dom er anket til Østre Landsret, som forventes at afsige dom den 17. marts 2016. Ankenævnet har ikke truffet afgørelse i sagen. På grund af denne sag valgte Ankenævnet i efteråret 2015 at udsætte verserende Roskilde Bank sager, der vedrørte samme forhold. Behandlingen af disse sager vil blive genoptaget i løbet af foråret 2016.

1.2. Administrative opgaver

2015 har været præget af mange administrative opgaver.

I maj 2013 blev EU's forordning om online-tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet samt EU's direktiv om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet vedtaget. EU lovgivningen har medført, at en ny lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven) samt en ny bekendtgørelse om godkendelse af private tvistløsningsorganer trådte i kraft den 1. oktober 2015.

Ankenævnets sekretariat har som følge af ovennævnte lovgivning skulle udarbejde nye vedtægter. Erhvervs- og vækstministeren har godkendt Ankenævnets nye vedtægter, der herefter er gældende fra den 1. februar 2016 og til den 31. januar 2019. De nye vedtægter pr. den 1. februar 2016 er gengivet i årsberetningen under afsnit 9.

Ankenævnets sekretariat har endvidere som følge af ovennævnte lovgivning skulle etablere nye arbejdsprocesser og -metoder. Af disse kan følgende fremhæves:

Den nye forbrugerklagelov har bl.a. indført sagsbehandlingsfrister, hvorefter Ankenævnet senest tre uger efter en klages modtagelse skal afvise denne, hvis det er åbenbart, at klagen ikke kan behandles af Ankenævnet. Derudover skal Ankenævnet afgøre en klage inden 90 dage fra det tidspunkt, hvor sagen er fuldt oplyst af parterne.

Bekendtgørelsen om godkendelse af private tvistløsningsorganer har åbnet for muligheden for, at de stiftende organisationer kan bemyndige Ankenævnets formand til at træffe afgørelse i visse klagesager, hvor der er fast praksis.

Ankenævnet er pålagt rapporteringskrav, som allerede i denne årsberetning er medtaget under afsnit 5.

En forbruger skal kunne indgive sin klage elektronisk.

Europa-Kommissionen har etableret en online tvistbilæggelsesplatform (OTB-platform), der kan benyttes af forbrugere og erhvervsdrivende fra den 15. februar 2016. Pengeinstitutankenævnet er af Erhvervs- og vækstministeriet blevet anmeldt til

Europa-Kommissionen som godkendt privat tvistløsningsorgan, og Ankenævnet figurerer således på EU's liste over alternative tvistbilæggelsesinstanser (ATB-instanser). I forbindelse med etableringen af OTB-plattformen, har Ankenævnets sekretariat fået oprettet en brugerprofil hos Europa-Kommissionen. Ankenævnet har således fra 15. februar 2016 mulighed for at modtage klager via onlineplatformen.

Sideløbende med arbejdet med vedtægtsændringerne og de dertilhørende nye arbejdsprocesser og -metoder, har sekretariatet siden foråret 2015 været i gang med at kravspecificere en digitaliseret klagesagsbehandling, således at forbrugernes og pengeinstitutternes kontakt til Ankenævnet kan foregå digitalt. I efteråret 2015 påbegyndte selve IT-udviklingsarbejdet, og i løbet af første kvartal 2016 påbegyndtes testfasen med udvalgte forbrugere og pengeinstitutter. IT-processerne forventes fuldt ud implementeret i løbet af andet kvartal 2016. Ankenævnet har som dataansvarlig i december 2015 anmeldt sit kommende elektroniske sagsbehandlingssystem til Datatilsynet, som i februar 2016 gav tilladelse til ibrugtagning af sagsbehandlingssystemet.

2. Ankenævnet, medlemmer, medarbejdere og grænseoverskridende netværk

Pengeinstitutankenævnet blev stiftet i 1988 af Den Danske Bankforening, Danmarks Sparekasseforening samt Sammenslutningen Danske Andelskasser og Forbrugerrådet Tænk. (De tre finansielle organisationer benævnes i denne årsberetning som Finansrådet.) Ankenævnet begyndte sin virksomhed den 1. august 1988.

Ankenævnet er i medfør af § 5 i den tidligere lov om forbrugerklager godkendt af erhvervs- og vækstministeren til at behandle klager i overensstemmelse med § 2 i sine vedtægter pr. den 1. juli 2012. Ankenævnets vedtægter, som var gældende fra den 1. juli 2012 og frem til den 31. januar 2016, er gengivet i årsberetningen under afsnit 8. (Ankenævnets nye godkendte vedtægter pr. den 1. februar 2016 er gengivet i årsberetningen under afsnit 9.)

Ankenævnets formandskab og øvrige nævnsmedlemmer er udpeget af Finansrådet og af Forbrugerrådet Tænk. Alle nævnsmedlemmer blev (gen)udpeget pr. 1. august 2015.

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

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 2015 været følgende:

Udpeget af Finansrådet:

Afdelingsdirektør, Jan Staal Andersen, Nordea 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
 Senior Legal Counsel Inge Kramer, Nordea Bank (fra den 1. august 2015)
 Afdelingsdirektør Anita Nedergaard, Danske Capital
 Chefjurist, Anders Holkmann Olsen, Nordea Bank
 Vicedirektør Flemming S. Pristed, Danske Bank (fra den 1. august 2015)
 Afdelingsdirektør Michael Reved, Nykredit Realkredit
 Chefjurist Karin Sønderbæk, Sydbank
 Chefjurist Astrid Thomas, Lokale Pengeinstitutter
 Kontorchef George Wenning, Lokale Pengeinstitutter
 Afdelingsdirektør Andreas Moll Årsnes, Danske Bank

Udpeget af Forbrugerrådet Tænk:

Rådsmedlem Lani Bannach

Rådsmedlem Hans Daugaard (til den 1. maj 2015)

Rådsmedlem Finn Borgquist (fra den 1. august 2015)

Cand. polit. Søren Geckler

Seniorøkonom Troels Hauer Holmberg, Forbrugerrådet Tænk

Rådsmedlem Poul Erik Jensen

Seniorøkonom Morten Bruun Pedersen, Forbrugerrådet Tænk

Rådsmedlem, cand. oec., Jørn Ravn

Økonomisk Rådgiver Anna Marie Schou Ringive

Ankenævnets sekretariat har i 2015 beskæftiget følgende medarbejdere:

Direktør, cand.jur., Executive MBA, Ulla Wulff Kjær (fra den 1. marts 2015)

Chefkonsulent, cand. jur. Heidi Egger

Specialkonsulent, cand.jur. Pia Møllmann

Specialkonsulent, cand.jur. Kirsten Risager

Sekretær Heidi Due

Sekretær Irene Ploug Larsen

Grænseoverskridende netværk

Ankenævnets sekretariat deltager i internationale finansielle netværk: Et skandinavisk netværk og et europæisk netværk (FIN-NET). Desuden deltager sekretariatet i et globalt ombudsmand-netværk (International Network of Financial Services Ombudsman Schemes).

Disse netværk samarbejder om grænseoverskridende tvister, og hvor det er muligt/egnet, gør deltagerne af netværket brug af hinandens kompetencer i forbindelse med klagesager over en finansiell virksomhed, der er etableret i udlandet, men hvor klagesagen har større tilknytning til Ankenævnets hjemland end til det land, hvor den finansielle virksomhed er etableret.

3. Ankenævnets kompetence

Ankenævnet er oprettet i medfør af lov om forbrugerklager.

I årsberetningen for 2015 findes bestemmelserne om Ankenævnets kompetence i de vedtægter, der er gældende pr. den 1. juli 2012, §§ 2-5 og 7, og som er gengivet i årsberetningen under afsnit 8.

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. vedtægterne pr. den 1. juli 2012, § 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 pr. den 1. juli 2012, 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. 1094 af 14. september 2015 om god skik for finansielle virksomheder.

Efter vedtægterne pr. den 1. juli 2012, § 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 vedtægterne pr. den 1. juli 2012, §§ 2-5, nævnte forhold påses af Ankenævnets sekretariat, som efter vedtægterne pr. den 1. juli 2012, § 6, kan afvise klager, der af en af de nævnte grunde utvivlsomt falder uden for Ankenævnets kompetence.

Efter vedtægterne pr. den 1. juli 2012, § 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 9.500 afgørelser, som Ankenævnet har truffet. Søgning kan ske via fritekstsøgning, eller der kan søges via et emneregister. En søgning kan endvidere begrænses til kun at omfatte afgørelser truffet i en bestemt periode.

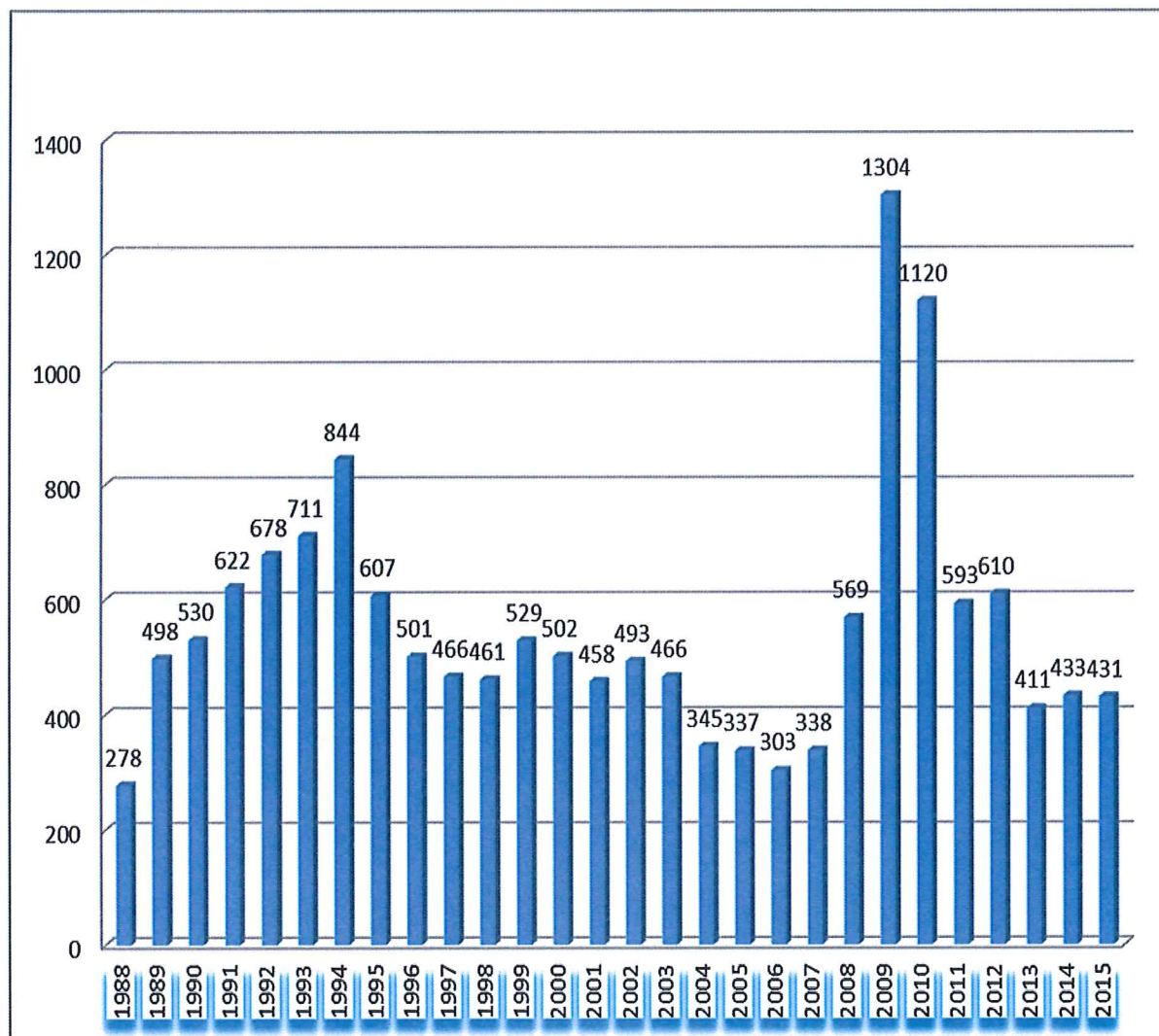
De afgørelser, som pågældende pengeinstitut har valgt ikke at følge, jf. Ankenævnets vedtægter pr. den 1. juli 2012 § 11, stk. 2, er markeret særskilt (med IF). Det samme gælder afgørelser, der er principielle eller på anden måde særligt interessante (markeret med OF). Afgørelser, hvor Ankenævnets sekretariat 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

5.1. Udvikling i antal klager siden nævnets etablering den 1. august 1988

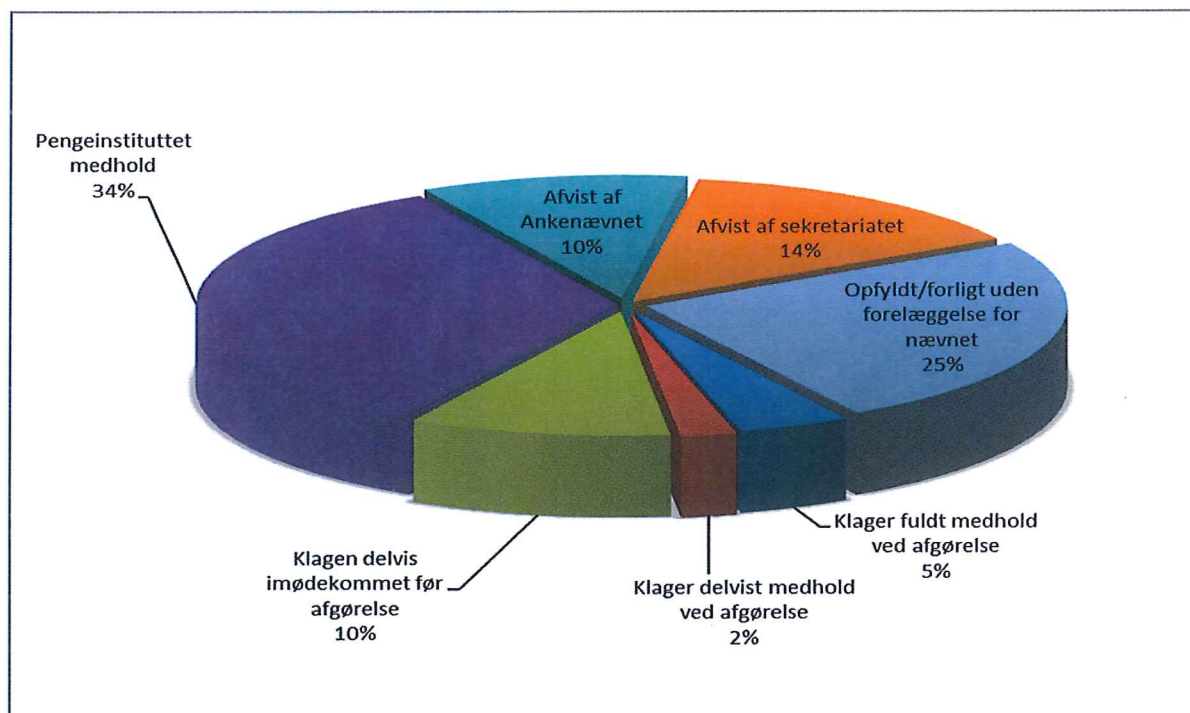


5.2. Skematisk oversigt over sagernes behandling i årene 2008-2015

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Overført fra året før	72	249	909	1314	1043	786	558	331
Modtaget i året	569	1304	1120	593	610	411	433	431
Til behandling	641	1553	2029	1907	1653	1197	991	762
Afgørelser fra Ankenævnet:	221	313	416	545	512	437	281	284
Klager fuldt medhold	14	29	67	84	50	20	12	20
Klager delvist medhold	8	23	24	40	32	20	18	10
Klager delvist imødekommet under sagens forberedelse, men pengeinstituttet medhold i øvrigt	28	17	11	14	22	30	27	47
Pengeinstituttet medhold	150	208	236	312	330	331	189	159
Afvist	21	36	78	95	78	36	35	48
Afsluttet af sekretariatet:	171	331	299	319	355	202	379	183
Opfyldt/forligt	112	239	223	216	280	104	310	117
Afvist	59	92	76	103	75	98	69	66
I alt afsluttede:	392	644	715	864	867	639	660	467
Under forberedelse/afventer nævnsbehandling:	49	909	1314	1043	786	558	331	295
Antal afgørelser, hvor pengeinstituttet har meddelt, at man ikke ønsker at være bundet af afgørelsen	1	10	40	35	21	5	0	0

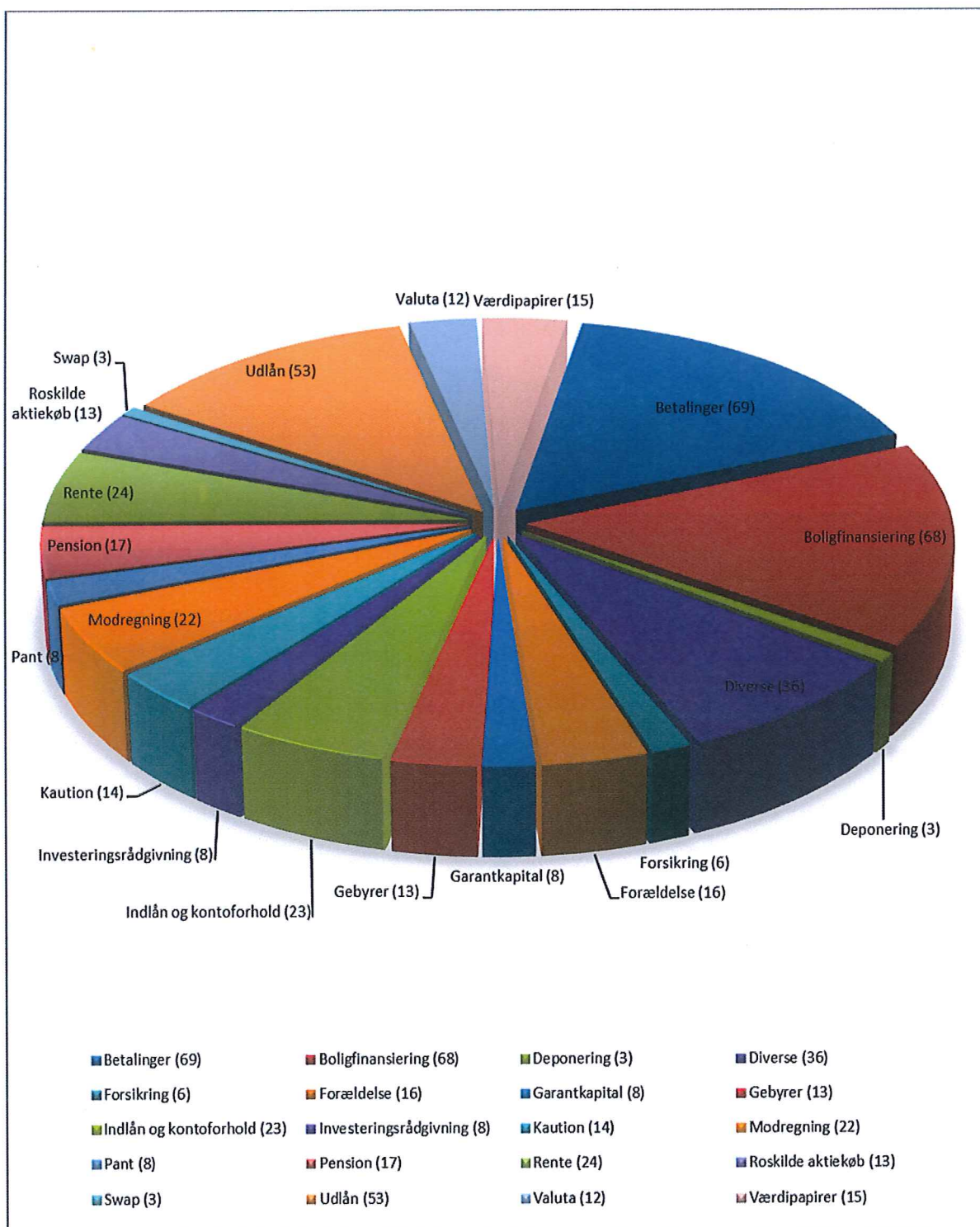
5.3 Klager afsluttet i 2015 fordelt på afslutningsresultat

I 2015 blev der i alt afsluttet 467 sager.



5.4. Klager modtaget i 2015 fordelt på typer af tvister

I 2015 blev der modtaget i alt 431 klager.



5.5. Den procentvise andel af sager, der er indstillet, inden der er nået et resultat

I 2015 har Pengeinstitutankenævnet modtaget i alt 431 nye klager.

Af disse nye klager blev 37,12 % (eller 160 sager) indstillet, inden sagen blev forelagt Ankenævnet:

- 27,14 % (eller 117 sager) blev forligt eller imødekommet, inden sagen blev forelagt for Ankenævnet
- 9,98 % (eller 43 sager) blev tilbagekaldt af klager

5.6. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle afsluttede sager i 2015 har været ca. 15 måneder.

Sagsbehandlingstiden regnes fra den dato, hvor sagen er modtaget i sekretariatet til den dato, hvor sagen er afsluttet, enten fordi sagen er forligt eller imødekommet uden at være forelagt for Ankenævnet, eller fordi Ankenævnet har truffet afgørelse i sagen. Den forholdsvis høje gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2015 skyldes de tidligere omtalte 114 Roskilde Bank sager, som blev afsluttet i løbet af året. Disse sager har tidligere været sat i bero og afventet de forligsforhandlinger, der i december 2013 blev afsluttet mellem Forbrugerombudsmanden og Finansiell Stabilitet

Den gennemsnitlige berammelsestid for sager afgjort af Ankenævnet i 2015 har været ca. 102 dage.

Berammelsestiden regnes fra den dato, hvor sagen er fuldt oplyst af sagens parter, og til den dato, hvor Ankenævnet har truffet afgørelse i sagen.

5.7. Andel af afviste klager

På baggrund af det for 2015 foreliggende statistiske materiale kan det oplyses, at der i 2015 blev lukket i alt 114 sager med begrundelsen "Afvisning". (Paragrafhenvvisningen nedenfor er til vedtægterne pr. den 1. juli 2012):

- 37,72 % Manglende gebyr, skema eller tilbagekaldt af klager (eller 43 klager lukket af sekretariatet)
- 14,04 % § 2-sager: erhverv (eller 16 klager afvist af sekretariatet)

- 1,75 % § 4-sager: anden offentlig myndighed eller andre anke- eller klagenævn (eller 2 klager afvist af sekretariatet)
- 0,88 % § 5-sager: afgjort af domstol (eller 1 klage afvist af sekretariatet)
- 3,50 % er gjort vakante, oprettet ved en fejl, eller to sager er lagt sammen (eller 4 sager lukket af sekretariatet)
- 15,79 % §§ 2-5-sager: erhverv, anden offentlig myndighed eller andre anke- eller klagenævn, afgjort af domstol (eller 18 klager afsluttet af Ankenævnet)
- 26,32 % § 7-sager: usikkerhed om bedømmelsen af de fremkomne faktiske oplysninger/bevisafvisning (eller 30 klager afsluttet af Ankenævnet)

5.8. Andel af sager, hvor klager har fået medhold

I 2015 blev der afsluttet i alt 467 sager. Heraf fik klagerne i 41,54 % af alle de afsluttede sager (eller 194 sager) et positivt resultat af deres klage:

- 4,29 % af klagerne fik fuldt medhold ved sagernes afgørelse af Ankenævnet (eller 20 sager)
- 2,14 % af klagerne fik delvist medhold ved sagernes afgørelse af Ankenævnet (eller 10 sager)
- 10,06 % af klagerne blev delvist imødekommet under sagens forberedelse, men Ankenævnet har ved afgørelsen af sagerne givet pengeinstitutterne medhold i, at klagerne ikke havde yderligere krav (eller 47 sager)
- 25,05 % af klagerne blev opfyldt eller forligt uden at være behandlet af selve Ankenævnet (eller 117 sager)

5.9. I hvilket omfang efterleves Ankenævnets afgørelser

I 2015 er alle afgørelser blevet efterlevet af pengeinstitutterne.

5.10. Effektiviteten af netværk, som samarbejder om grænseoverskridende tvister

Ankenævnets sekretariat deltager i internationale netværk, som samarbejder om grænseoverskridende tvister. Disse netværk er beskrevet i årsberetningen under af-

snit 2.

I 2015 modtog Ankenævnet 14 grænseoverskridende klagesager, som alle blev/bliver håndteret uden bistand fra deltagerne i de samarbejdende netværk, da dette foreløbig ikke har vist sig at være nødvendigt. En konkret vurdering af effektiviteten af netværkets samarbejde er således ikke på nuværende tidspunkt mulig.

5.11. Oversigt over afgørelser i 2015 fordelt på de indklagede pengeinstitutter

AL Finans	1	Nordea Bank.	46
Alm. Brand Bank	3	Nordjyske Bank	4
Arbejdernes Landsbank	7	Nordnet Bank AB	9
Basisbank	1	Nykredit Bank.	7
Danske Bank	25	P/F BankNordik.	4
Den Jyske Sparekasse.	5	Ringkjøbing Landbobank.	2
Djurslands Bank	1	Santander Consumer Bank	5
Dronninglund Sparekasse	2	Saxo Privatbank.	1
Ekspres Bank	2	SEB Kort Bank Danmark	2
FIH Erhvervsbank	1	Skjern Bank.	2
Finansiel Stabilitet (Roskilde Bank).	100	Spar Nord Bank.	8
Fionia Bank (Finansiel Stabilitet)	1	Sparekassen for Nørre Nebel og Omegn	2
Frøs Herreds Sparekasse	1	Sparekassen Kronjylland.	3
FS Finans II (Max Bank af 2011).	1	Sparekassen Sjælland.	4
FS Finans IV (Fjordbank Mors af 2011).	1	Sparekassen Thy.	1
Fynske Bank	1	Sparekassen Vendsyssel.	1
Handelsbanken.	1	Sydbank.	10
Jutlander Bank	1	Totalbanken	1
Jyske Bank.	13	vestjyskBANK.	4
Københavns Andelskasse	1	Østjydsk Bank.	1
Lån & Spar Bank.	6		

I nogle sager er der mere end et indklaget pengeinstitut, hvorfor antallet af sager i denne opgørelse ikke stemmer overens med antal sager afgjort af Ankenævnet i samme periode.

6. Domme afsagt i 2015 i sager, hvor Pengeinstitutankenævnet tidligere har truffet afgørelse.

6.1 Københavns Byrets dom af 6. januar 2015, jf. Ankenævnet afgørelse af 6. september 2011 i sag nr. 198/2010

Klageren, der er født i 1924, var kunde i Roskilde Bank.

Banken har oplyst, at klageren i 1996 havde en beholdning på 50 stk. aktier i banken. Aktierne havde ved udgangen af året en kursværdi på 17.500 kr.

I 2004 var klagerens beholdning af aktier i banken på i alt 425 stk. Aktierne havde en kursværdi på 230.600,75 kr.

I 2005 købte klageren yderligere 80 stk. aktier i banken. Hendes beholdning ved udgangen af året var 505 stk. aktier med en samlet kursværdi på 499.859,10 kr.

Ultimo 2006 var kursværdien af aktierne 657.924,10 kr.

Klageren købte yderligere 110 stk. aktier i banken i marts måned 2007. Købskursen er uoplyst.

På grund af et kursfald på aktierne henvendte klageren sig i september 2007 til banken for at sælge sin aktiebeholdning. Banken frarådede hende at sælge og anbefalede hende at etablere en kassekredit, hvis hun havde behov for likviditet.

Den 28. september 2007 etablerede hun en kassekredit med en trækingsret på 300.000 kr.

Ved udgangen af 2007 havde klagerens beholdning af aktier i Roskilde Bank en kursværdi på 365.198,50 kr. Hendes værdipapirdepot indeholdt endvidere obligationer med en kursværdi på ca. 2.000 kr., øvrige aktier med en kursværdi på ca. 50.000 kr., aktiebaserede investeringsforeningsbeviser med en kursværdi på ca. 250.000 kr. og obligationsbaserede investeringsforeningsbeviser med en kursværdi på ca. 48.000 kr.

Trækket på klagerens kassekredit var 13.352,69 kr.

I januar 2008 blev der udarbejdet en investeringsprofil for klageren. Ifølge profilen havde klageren en mellem risikovillighed og en nettoformue på mellem 2 og 5 mio. kr.

Under sagen har klageren fremlagt en ikke dateret basisaftale om værdipapirhandel. Det fremgår heraf:

"Når du/I handler værdipapirer eller indgår aftale om porteføljepleje, og du/I i den forbindelse modtager personlige anbefalinger om transaktioner i værdipapirer, vil banken vurdere om værdipapirerne er egnede for dig/jer."

Klageren nedlagde påstand om, at Roskilde Bank (FS Finans A/S) skulle erstatte hendes kurstab på aktier i Roskilde Bank A/S.

FS Finans A/S nedlage påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

"Tre medlemmer – Henrik Bitsch, Jesper Claus Christensen og Peter Stig Hansen udtaler:

Vi lægger til grund, at banken frarådede klageren at sælge sine aktier i Roskilde Bank i forbindelse med, at klageren i september 2007 henvendte sig til banken med henblik på at sælge aktierne.

Vi finder det ikke godtgjort, at banken herved begik en ansvarspådragende fejl. Herved bemærkes, at klageren, der havde erhvervet sine aktier i banken succesivt over en længere årrække, ikke kunne være uvidende om den risiko, der er forbundet med investering i aktier, herunder at kursen efterfølgende kunne vise sig at falde yderligere, og at hun selv måtte træffe en beslutning om et eventuelt salg af aktierne og bære risikoen herved.

Vi finder ikke, at der er en sådan sammenhæng mellem klagerens gældsoptagelse, herunder den beskedne størrelse af trækket på hendes kassekredit, og hendes ønske om at sælge sin aktiepost, at det var ansvarspådragende for banken at fraråde hende salget.

Selvom klagerens værdipapirdepot ultimo 2007 havde en kraftig eksponering i aktier, herunder aktier i Roskilde Bank, finder vi ikke, at den investeringsprofil, som klageren fik udarbejdet i banken primo 2008, med tilstrækkelig sikkerhed tilsiger, at banken burde have anbefalet klageren at reducere sin beholdning af aktier.

To medlemmer – Troels Hauer Holmberg og Bent Olufsen – udtaler:

Vi finder, at banken er erstatningsansvarlig. Vi lægger herved vægt på, at anbefalingen om at låne som alternativ til at sælge Roskilde Bank aktier, er en ekstremt risikofyldt aftale, at initiativet til aftalen kommer fra Roskilde Bank, og at Roskilde Bank havde en særlig økonomisk interesse i aktierne. Vi finder, at det strider mod branchekutyme at tilbyde lån som alternativ til et salg af egne aktier, og at Roskilde Bank ved sin mangelfulde rådgivning overtræder lovens regler om god skik. Vi stemmer derfor for at tage klagen til følge.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet."

Som følge heraf fik klageren ikke medhold i klagen.

Klageren anlagde herefter retssag mod indklagede.

Den 6. januar 2015 afsagde Københavns Byret del-dom i sagen. Af dommen fremgår:

"Det lægges indledningsvist til grund som ubestridt af sagsøgte, at Finansiell Stabilitet A/S ikke gør forældelse gældende for den del af [K's] krav, der relaterer sig til hendes aktieerhvervelse i 2007, hvilket krav i henhold til tegningsblanket af 13. marts 2007 (bilag D) har en værdi af 35.864 kr. Kravet er omfattet af sagsøgtes forligstilbud af 24. februar 2014. Dette krav er derfor ikke omfattet af denne del-afgørelse.

Stævningen i sagen er modtaget i retten den 21. maj 2014.

Af oplysningerne i stævningen fremgår, at [K's] aktiebeholdning i Roskilde Bank pr. 31.12.1996 var 50 aktier til en værdi af 17.500 kr., pr. 31.12.2004 var 425 aktier til en værdi af 230.600,75 kr., pr. 31.12.2005 var 505 aktier til en værdi af 499.859,10 kr., pr. 31.12.2006 var 505 aktier til en værdi af 657.924,10 kr. og pr. 31.12.2007 var 615 aktier til en værdi af 365.198,50 kr.

Af sagsøgeren replik fremgår: "Påstanden i sagen er ikke, at [K] skal have erstatning for rådgivning i forbindelse med hendes erhvervelse af aktierne. Det, som sagen handler om, er rådgivningen, som K fik, da hun henvendte sig i banken for at sælge sine aktier."

Det fremgår af oplysningerne i stævningen, at [K] henvendte sig i banken i september 2007 for at sælge sine aktier, og at hun blev rådet til ikke at sælge sine aktier, men i stedet til at oprette en kassekredit. Det fremgår af [K's] oplysninger til Pengeinstitutankenævnet, at datoen for henvendelsen i banken var den 21. september 2007.

Det fremgår af § 3, stk. 1, i forældelsesloven, at forældelsesfristen er 3 år, medmindre andet følger af andre bestemmelser.

Forældelsesloven trådte i kraft den 1. januar 2008, jf. forældelseslovens § 29. Af lovens § 30 fremgår, at loven også finder anvendelse på tidligere stiftede fordringer, som ikke inden ikrafttrædelsesdagen er forældet efter de hidtil gældende bestemmelser. Dog indtræder forældelse tidligst den 1. januar 2011, medmindre fordringen inden da er forældet efter såvel de hidtil gældende regler som forældelseslovens bestemmelser. Af § 30, stk. 3, fremgår, at afbrydelse af forældelse, der har fundet sted før lovens ikrafttræden, har virkning som afbrydelse efter forældelsesloven, selvom den ikke er sket på den i forældelsesloven foreskrevne måde. Af § 19, fremgår, at virkningen af afbrydelse af forældelse er, at der som udgangspunkt løber en ny forældelsesfrist af samme længde som den afbrudte.

[K's] eventuelle erstatning som følge af rådgivningsfejl i forbindelse med hendes henvendelse i Roskilde Bank den 21. september 2007 er omfattet af den almindelige 3-årige forældelsesfrist i § 3, stk. 1, i forældelsesloven.

Kravet er derfor som udgangspunkt forældet den 1. januar 2011, jf. forældelseslovens § 30, stk. 1, medmindre forældelsesfristen kan anses for afbrudt, eller kravet må anses for omfattet af den omhandlede suspensionsaftale.

Efter reglerne i forældelseslovens §§ 15 og 16, afbrydes forældelse ved skyldners erkendelse af skylden eller ved foretagelse af retslige skridt, [K's] klage til Roskilde Bank den 20. april 2009, som blev afvist af banken den 16. juni 2009, har derfor ikke fristafbrydende virkning.

[K] indbragte sagen for Pengeinstitutankenævnet den 24. marts 2010, dvs. inden forældelsesfristen udløb. Efter reglerne i forældelseslovens § 21, stk. 3, sammenholdt med § 16, har indbringelse af en tvist for Pengeinstitutankenævnet, hvor nævnets afgørelse ikke giver fordringshaver medhold, dvs. ikke fastslår kravets eksistens eller størrelse, virkning som en foreløbig afbrydelse, således at indbringelsen for nævnet skal følges op af et sagsanlæg inden 1 år efter nævnets afgørelse. Da stævning i sagen ikke er indleveret inden 1 år efter, at Pengeinstitutankenævnet traf afgørelse i sagen den 6. september 2011, er forældelsen ikke afbrudt herved.

Indbringelse af sagen for Forbrugerombudsmanden har ikke fristafbrydende virkning, jf. bestemmelserne i forældelseslovens kapitel 5 og 6 modsætningsvist sammenholdt med reglerne i markedsføringslovens om Forbrugerombudsmandens virksomhed.

På den baggrund kan forældelsen ikke anses for afbrudt ved ved fristafbrydende skridt.

Spørgsmålet er herefter, om [K's] krav om erstatning for fejlagtig rådgivning i forbindelse med at være blevet frarådet at sælge sine aktier i 2007 er omfattet af den omhandlede "Suspensionsaftale vedrørende krav i relation til Gammel Roskilde Banks salg af egne aktier" af 16. december 2010 mellem Forbrugerombudsmanden og Finansiell Stabilitet A/S.

Det fremgår af pkt. 2 i suspensionsaftalen af 16. december 2010 med senere forlængelser, at aftalen om suspension af alle frister for forældelse og passivitet gælder for private kunders krav om erstatning, tilbagebetaling og andres beføjelser, der udspringer af Gammel Roskilde Banks salg af egne aktier, herunder i forbindelse med Gammel Roskilde Banks administration af kunders midler, i perioden 1. januar 2006 til 24. august 2008.

Forbrugerombudsmanden og Finansiell Stabilitet A/S indgik i forlængelse heraf forligsaftale den 2. december 2013 om erstatning til private kunder for bankeaktier købt i 2006 og 2007. Med hjemmel heri fremsendte Finansiell Stabilitet A/S den 24. februar 2014 forligstilbud vedrørende aktierne købt i marts 2007 til [K], som den 19. maj 2014 afviste forligstilbuddet.

Efter suspensionsaftalens ordlyd sammenholdt med indholdet af forligsaftalen kan det ikke lægges til grund, at [K's] krav under denne sag om erstatning for fejlagtig rådgivning i forbindelse med at være blevet frarådet at sælge sine aktier i 2007, er omfattet af suspensionsaftalens bestemmelser om suspension af forældelsesfristen. Det forhold, at [K's] henvendelse til Forbrugerombudsmanden blev behandlet sammen med sagerne omfattet af forliget, kan ikke føre til noget andet resultat. [K's] krav omfattet af delhovedforhandlingen er derfor forældet.

I overensstemmelse hermed tages sagsøgte, Finansiell Stabilitets A/S, påstand under delhovedforhandlingen til følge."

6.2 Vestre Landsrets dom af 26. marts 2015, jf. Ankenævnets afgørelse af 26. juni 2012 i sag nr. 526/2011

I august 2007 rettede klageren henvendelse til Spar Nord Bank, da han ønskede at samle sit boliglån samt optage et lån til forbedring af hans ejendom. Klagerens ejendom var da belånt med et 5 % obligationslån hos Totalkredit med en restgæld på 1.275.000 DKK. Klageren havde endvidere et lån hos Spar Nord Bank med en restgæld på 130.169 DKK.

Banken har oplyst, at klagerens ejendom i september 2007 blev vurderet til 2,6 mio. DKK før de planlagte forbedringer.

I september 2007 foreslog banken klageren at optage et valutalån. Den 19. december 2007 indgik klageren en valutakreditaftale med banken om en kreditramme på 2,1 mio. DKK til genforhandling den 1. januar 2012. Kreditten kunne anvendes i CHF, CZK, SEK, JPY eller EUR. Klageren indgik endvidere samtidig en nettingaftale, en aftale om finansielle instrumenter og en aftale om overvågning af valutalån/kassekredit. Af aftalen om overvågning af valutalån/kassekredit fremgik bl.a.:

”... 1. Spar Nord Bank påtager sig:

- løbende at overvåge det/de af aftalen omfattende lån med henblik på at konstatere, når omlægning efter Spar Nord Bank's skøn kan være fordelagtigt for kunden.
 - at bestræbe sig på at rette henvendelse til kunden når omlægningen skønnes at være fordelagtig for kunden.
 - at foretage omlægningen når kundens accept på omlægningen er modtaget.
- ...”

Den 10. januar 2008 blev der trukket 394.477,32 CHF til kurs 456,30 på kreditten, svarende til i alt 1,8 mio. DKK. Beløbet blev anvendt til indfrielse af klagerens obligationslån hos Totalkredit og lånet hos Spar Nord Bank. Det resterende beløb på ca. 395.000 DKK blev bl.a. anvendt til diverse forbedringer af ejendommen.

I august/september 2010 kontaktede klageren banken efter at han havde set en tv-udsendelse om CHF lån. CHF kreditten blev herefter drøftet på et møde i banken. Den 30. september 2010 fik klageren tilsendt en indfrielsesberegning på 2.211.006 DKK.

Af kontooversigt for 2010 fremgik, at kursen på CHF pr. 31. december 2010 var 597,55, og at modværdien af kreditten på 397.738,40 CHF var 2.376.685,81 DKK.

Den 10. august 2011 indfrie banken kreditten på 394.477,32 CHF til kurs 725,82, svarende til 2.863.195,28 DKK. På møde den 12. august 2011 gjorde klageren indsigelse mod indfrielsen. Banken tilbød herefter klageren retablering af CHF kreditten til kurs 617.

I forlængelse af møde den 7. september 2011 blev kreditten på 394.477,32 CHF indfriet til kurs på 617,5, svarende til 2.435.897,45 DKK den 8. september 2011.

Banken har fremlagt en oversigt over valutakurserne for CHF i perioden fra den 18. december 2007 til den 7. september 2011.

Efter det oplyste blev klagerens kredit efterfølgende omlagt til et realkreditlån uden omkostninger for klageren, idet Spar Nord Bank afholdt omkostningerne ved hjemtagelsen af lånet.

Ved e-mail af 4. november 2011 rejste klageren indsigelse mod bankens rådgivning. Ved brev af 18. november 2011 afviste banken klagerens indsigelser.

Klageren har opgjort det samlede kurstab til 335.897 DKK, svarende til kurstabet ved indfrielse til kurs 617,50 med fradrag af et tab på 300.000 DKK, som klageren kan acceptere selv at måtte bære.

Banken har fremlagt en beregning af klagerens rentebesparelse ved omlægning af klagerens eksisterende lån og finansiering af låneforhøjelsen på 395.000 DKK ved optagelse af et CHF lån i stedet for et 5 % realkreditlån. Ifølge beregningen udgør besparelsen ca. 90.000 DKK.

Klageren nedlagde påstand om, at Spar Nord Bank skulle betale 335.897 DKK.

Spar Nord Bank nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

"Tre medlemmer – Eva Hammerum, Christian Bremer og Karin Sønderbæk – udtaler:

Vi finder, at en afklaring af sagens omstændigheder herunder vedrørende bankens rådgivning i forbindelse med klagerens optagelse af valutalån samt vedrørende bankens rådgivning i det efterfølgende forløb vil forudsætte en bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer, som ikke kan ske for Ankenævnet, men i givet fald må finde sted for domstolene. Vi stemmer for at afvise sagen i medfør af § 7, stk. 1 i Ankenævnets vedtægter.

To medlemmer – Maria Hyldahl og Jørgen Ravn – udtaler:

Det fremgår af klagerens risikoprofil, at klageren ikke kan acceptere, at komme til at betale et beløb, der overstiger tabslinen i en rammeaftale. Det burde således have stået Spar Nord Bank klart, at et produkt hvor størrelsen på den fremtidige kredit afhang af udviklingen i et andet aktiv, i dette tilfælde CHF, ville være dårligt egnet til klageren. Som sagen er oplyst findes det i forlængelse heraf ikke godtgjort, at banken har opfyldt sin forpligtelse til at oplyse klageren om risikoen ved aftalen, herunder at hans tab på CHF-kreditten risikerede at overstige lånerammen på 2,1 mio. kr.

Vi finder det således ikke godtgjort, at Spar Nord Bank har løftet sin rådgivningsforpligtelse overfor klageren i forbindelse med optagelsen af valutakreditten. Spar

Nord bank har tillige ikke overholdt § 14 i den daværende god-skik-bekendtgørelse, da banken ikke har godtgjort, at have informeret klageren om relevante produkttyper på markedet, herunder fordele og ulemper ved de forskellige lånetyper.

Som følge heraf finder vi, at banken skal erstatte den del af klagerens tab ved nedlukning af kreditten, som overstiger 2,1 mio. kr.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.”

Som følge heraf afviste Ankenævnet at behandle sagen.

Klageren anlagde herefter retssag mod banken.

Retten i Aalborg afsagde den 7. februar 2014 dom i 1. instans. Af dommen fremgår:

”Retten lægger efter det oplyste til grund, at der blev afholdt møde, hvor [K] og bankrådgiveren deltog, og hvorved Schweizerfranc blev oplyst som en investeringsmulighed.

Retten lægger endvidere til grund, at [K] løbende havde kontakt med bankrådgiveren omkring engagementet.

Efter det oplyste finder retten det ikke godtgjort, at banken og [K] havde aftalt en tabsbegrænsning i forhold til kreditrammen på 2.100.000 kr.

Efter de foreliggende oplysninger finder retten det endvidere ikke godtgjort, at banken ved rådgivning af [K] i forbindelse med oprettelse af valutakreditten og valutalånet begik fejl eller forsømmelser, der kan medføre et erstatningsansvar.

Den omstændighed, at god skik-bekendtgørelsen ikke er udfyldt, kan ikke føre til et andet resultat.

Efter bevisførelsen finder retten, at det måtte stå klart for [K], at der ved optagelsen af et lån i en anden valuta end danske kroner var en risiko for, at kursen på den anden valuta udviklede sig ugunstigt, således at lånets restgæld i danske kroner steg. Af sagens oplysninger, herunder de afgivne forklaringer, fremgår, at kursrisiko og kurstab blev drøftet løbende mellem [K] og banken, og hertil kommer, at [K] fastholdt lånet, selvom han gennem en længere periode kunne konstatere, at kursen på Schweizerfranc steg.

På den baggrund finder retten det ikke godtgjort, at banken ved sin sagsbehandling har pådraget sig erstatningsansvar overfor [K].

Den omstændighed, at banken påtog sig udgiften til omkostninger ved hjemtagelse af realkreditlån, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge af det anførte tages bankens frifindelsespåstand til følge.”

Den 26. marts 2015 afsagde Vestre Landsret dom i ankesag. Af dommen fremgår:

”Landsretten tiltræder med samme begrundelse, som byretten har anført, at det ikke er godtgjort, at banken ved sin rådgivning af [K] i forbindelse med låneopta-

gelsen eller ved sin sagsbehandling i øvrigt, herunder i forbindelse med overvågningen af lånet, har begået fejl eller forsømmelser, der kan medføre et erstatningsansvar.

Det bemærkes herved, at det også efter bevisførelsen for landsretten må lægges til grund, at [K] var bekendt med kursrisikoen ved optagelsen af valutalånet, og at han, uanset at han var bekendt med udviklingen af kursen på schweizerfranc, fastholdt lånet.

Bankens fastsættelse af en kreditramme på 2.100.000 kr. indebar ikke, at [K's] hæftelse for lånet var begrænset hertil. Det findes heller ikke efter bevisførelsen for landsretten i øvrigt godtgjort, at [K] og banken havde aftalt en begrænsning i hæftelsen på 2.100.000 kr.

Landsretten stadfæster derfor byrettens dom.”

6.3 Retten i Esbjergs dom af 26. marts 2015, jf. Ankenævnets afgørelse af 27. februar 2014 i sag nr. 320/2013

Klageren er kunde i Nordea Bank, hvor hun i august 2008 var til møde, idet hun på grund af en skilsmisse overvejede at købe et hus.

Klageren havde et provenu på ca. 800.000 kr., som stammede fra et andet hussalg.

Banken har anført, at klageren blev præsenteret for to forslag til realkreditlån, et 6 % 30-årigt obligationslån, med 10 års indledende afdragsfrihed og et 5 % inkonverterbart 10-årigt stående lån. Den månedlige ydelse før skat udgjorde 6.979 kr. for førstnævnte og 5.813 kr. for sidstnævnte lån.

Klageren valgte herefter at optage et 5 % 10-årigt stående lån på 1.268.000 kr. Det fremgår af en fremlagt budgetberegning, at klagerens månedlige rådighedsbeløb herefter var 6.695 kr. og at hun hvert år skulle bruge 36.000 kr. af sin opsparing.

Den 22. august 2008 sendte banken et lånetilbud til klageren, hvoraf fremgår:

” ...

Indfrielsesvilkår

Ekstraordinær indfrielse/nedbringelse kan ske på 2 måder:

1. ved at indlevere obligationer i samme serie, årgang og rentefod svarende til lånets obligationsrestgæld eller det delvise beløb, hvormed lånet ønskes nedbragt.
2. ved i perioden indtil sidste bankdag i november i det år hvor lånet forfalder i sin helhed, at betale et beløb svarende til hel eller delvis kontant indløsning af obligationerne til kurs 100 med tillæg af omkostninger – herunder eventuelle differencerenter.

...”

Som bilag til lånetilbuddet var vedlagt "Standardiseret Europæisk Informationsblad", hvoraf fremgår følgende vedrørende førtidig eller ekstraordinær indfrielse af lånet:

" ...

Lånet er ydet på baggrund af inkonverterbare stående obligationer, og kan derfor alene ekstraordinært indfries helt eller delvis ved til Nordea Kredit at indlevere obligationer, svarende til obligationsrestgælden eller det delvise beløb hvormed lånet ønskes nedbragt, i samme serie, årgang og rentefod som de, hvormed lånet er effektueret.

I det sidste år i lånets løbetid kan lånet i perioden indtil den 30. november indfries helt eller delvist ved at indbetale det beløb til Nordea Kredit, der kræves til hel eller delvis indløsning af obligationsrestgælden til pari, med tillæg af omkostninger herunder eventuelle differencerenter.

" ...

Samme indfrielsesvilkår er anført i omprioriteringsaftalen og i pantebrevet for lånet.

Der blev ikke udarbejdet et standardskema om dokumentation for rådgivning om lån med sikkerhed i fast ejendom, jf. god skik bekendtgørelsen.

Klageren har oplyst, at hun i 2010 ville se, hvor meget hun kunne spare ved at omlægge sit lån, idet renten var faldet. Hun lavede en beregning på bankens hjemmeside og blev klar over, at det ville koste over 300.000 kr. at omlægge lånet.

Ved brev af 13. august 2013 til banken, gjorde klageren gældende, at banken skulle kompensere hende for kurstabet ved en konvertering. Ved brev af 30. august 2013 afviste banken klagerens krav.

Klageren nedlagde påstand om, at Nordea Bank skulle lade hende indfri lånet til kurs 100 samt yde en rentekompensation på 3 % af hovedstolen regnet fra 2010, hvor hun ønskede at omlægge lånet.

Nordea Bank nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

Der er mellem parterne uenighed omkring det konkrete rådgivningsforløb i forbindelse med klagerens optagelse af det 10-årige inkonvertible 5 % realkreditlån i august 2008.

Der foreligger ingen dokumentation for den pågældende rådgivning eller referat fra rådgivningsmødet i banken.

Tre medlemmer – Vibeke Rønne, Christian Bremer og Karin Sønderbæk – udtaler:

Klageren blev præsenteret for to lånemuligheder med en forskel i ydelsen på ca. 1.168 kr. svarende til ca. 1/6 af ydelsen.

Vi finder, at det er nærliggende, at forskellen i ydelsen har givet anledning til drøftelser mellem klageren og banken. Under hensyn hertil, og til, at det fremgik af omprioriteringsaftalen, pantebrevet og de øvrige lånedokumenter, at lånet var udbetalt på baggrund af inkonverterbare stående obligationer, finder vi, at klageren burde have været klar over, at lånet var undergivet særlige indfrielsesvilkår, som kunne indebære, at det ved førtidig indfrielse alene kunne indfries til overkurs.

Vi finder derfor ikke grundlag for at pålægge Nordea Bank at holde klageren skadesløs for eventuelle negative konsekvenser af låneoptagelsen, herunder betaling af en eventuel overkurs, hvis lånet indfries før tid.

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

Vi finder ikke, at det fremgår klart og tydeligt af de foreliggende lånedokumenter, at det forhold, at lånet er ydet på baggrund af "inkonverterbare stående obligationer", betyder, at gælden vil vokse i tilfælde af rentefald. Vi finder endvidere ikke, at det kan forudsættes, at dette forhold er almindeligt kendt.

Da Nordea Bank ikke har været i stand til at fremlægge dokumentation for rådgivningen eller referat af rådgivningsmødet i denne sag, finder vi det ikke godtgjort, at der er rådgivet om risikoen for, at gælden vil vokse. Vi finder, at Nordea Bank er nærmest til at bære risikoen ved eventuel bevisusikkerhed.

Vi stemmer derfor for, at Nordea Bank skal tilbyde klageren at indfri lånet til kurs 100.

Under hensyn til flertallets afgørelse tager vi ikke stilling til klagerens påstand om rentegodtgørelse.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet."

Som følge heraf fik klageren ikke medhold i klagen.

Klageren anlagde herefter retssag mod indklagede.

Den 26. marts 2015 afsagde Retten i Esbjerg dom i sagen. Af dommen fremgår:

"Det kan efter de afgivne forklaringer lægges til grund, at [K] ved valg af realkreditlånstype i forbindelse med sit huskøb lagde stor vægt på økonomisk sikkerhed i den forstand, at det var meget vigtigt for hende, at hun kendte ydelsen på lånet, og at ydelsen af hensyn til hendes månedlige rådighedsbeløb, der, navnlig hen-set til indregningen af et månedligt beløb på 3.000 kr. fra en opsparingskonto, var lavt lå fast.

Under mødet med Nordea vedrørende finansieringen af huskøbet drøftede [K] og bankmedarbejderne [...] og [...] forskellige lånetyper, som hurtigt udmøntede sig i, at valget for vedkommende skulle stå mellem det lån, der blev valgt – det 5 % stående lån med en løbetid på 10 år på basis af inkonvertible obligationer – eller et 30 årigt fastforrentet lån, 6 %, med 10 års afdragsfrihed på basis af konvertible obligationer. Der var en måned lig ydelsesforskel på de to lån, således at det 30 årige lån var ca. 1.168 kr. brutto og ca. 770 kr. netto dyrere.

Det har i sig selv været nærliggende, at fordele og ulemper ved de to lånetyper har været drøftet på mødet, og under hensyn hertil sammenholdt med [...] og [...] forklaringer – navnlig [...]’s detaljerede forklaring om forløbet af gennemgangen af valg af lånetype – og indholdet af dokumenterne, hvoraf det fremgår, at der er tale om et lån på baggrund af inkonverterbare stående obligationer, finder retten allerede herefter ikke, at der har foreligget sådanne omstændigheder, at der er grundlag for at erklære låneaftalen helt eller delvis ugyldig, hvilket er det som [K] har påstået. Den omstændighed at Nordea ikke iagttog overholdelse af de særlige regler om rådgivning om lån med sikkerhed i fast ejendom, jf. kap. 4 i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomhed – hvilket efter bevisførelsen kan lægges til grund – kan ikke i den foreliggende situation føre til et andet resultat.

Nordeas principale påstand om frifindelse tages således til følge.”

6.4 Retten i Viborgs dom af 18. august 2015, jf. Ankenævnets afgørelse af 26. september 2014 i sag nr. 139/2014

Klageren er kunde i Sparekassen Balling, hvor han har en konto med et tilknyttet Visa/Dankort.

Den 4. oktober 2013 (fredag) blev der ved aflæsning af kortets chip og indtastning af den til kortet hørende pinkode foretaget følgende ni hævnninger på i alt 29.670 kr.:

Hævetidspunkt	Beløb
03.18	500 kr.
03.30	3.995 kr.
04.05	1.200 kr.
04.41	3.990 kr.
05.14	4.000 kr.
05.50	3.995 kr.
06.22	3.995 kr.
06.57	4.000 kr.
07.29	3.995 kr.
I alt	29.670 kr.

Klageren vedkendte sig hævnningerne på henholdsvis 500 kr. og 1.200 kr., men gjorde indsigelse mod de resterende syv hævnninger på i alt 27.970 kr.

Den 4. oktober 2013 kl. 15.00.21 blev kortet spærret. Klageren anmeldte endvidere sagen til politiet. Kort før kl. 16 samme dag henvendte klageren sig personligt i den kontoførende afdeling af sparekassen, der meddelte klageren, at han selv skulle kontakte natklubben for at få den til at tilbageføre pengene til ham.

Ved brev af 13. oktober 2013 til natklubben anmodede klageren om tilbageførsel af beløbene på i alt 27.970 kr., som klageren anførte uretmæssigt var blevet hævet. Klageren anførte, at han ikke havde modtaget ”nogen form for ydelse for disse beløb og ej heller selv havde brugt kortet”.

I slutningen af november 2013 søgte klageren bistand hos en advokat, som den 26. november 2013 anmodede sparekassen om på baggrund af klagerens indsigelser at tilbageføre hævningserne med fradrag af 1.100 kr. i selvrisiko.

Ved brev af 10. december 2013 til natklubben anmodede sparekassen om nærmere oplysninger om de hævnings, som klageren gjorde indsigelse imod.

Ved brev 20. december 2013 til sparekassen svarede natklubben følgende:

"Vedrørende [klagerens] besøg i vores [natklub], kan vi oplyse at det var korthaveren selv der benyttede sit kort, da der bruges både chip og pin kode på vores håndholdte terminaler.

Desværre har vi ingen videoovervågning i [natklubben]."

Den 4. februar 2014 indsatte sparekassen 26.870 kr. (27.970 kr. – 1.100 kr.) på klagerens konto med valør den 4. oktober 2013. Sparekassen anmodede samtidig klageren om at udfylde og underskrive en tro og love-erklæring. Sparekassen henvendte sig endvidere på ny til natklubben med anmodning om kvitteringer eller dokumentation for de omstridte hævnings.

Den 9. februar 2014 underskrev klageren tro og love-erklæring, hvorefter han erklærede, hverken at have deltaget i eller godkendt de omhandlede transaktioner. Ved afkrydsning fremgår, at "kortet var i min besiddelse på tidspunktet for den eller de ikke godkendte transaktioner".

Ved brev af 20. februar 2014 til natklubben anmodede sparekassen om oplysning om og dokumentation for, hvilke ydelser klageren havde købt natten til den 4. oktober 2013.

Ved brev af 4. marts 2014 svarede natklubben følgende:

"Som svar på Deres brev af 20. februar angående [klagerens] besøg i [natklubben] 4. december, kan vi oplyse at korthaveren har købt diverse drikkevarer samt flere flasker af forskellige mærker af champagne bl.a. Plain Champagne, Silver Special m.fl.

Korthaveren får selv en nota vedr. købet.

Håber nu at dette er tilfredsstillende."

Ved brev af 14. marts 2014 meddelte sparekassen, at den afviste klagerens indsigelser, og at det omtvistede beløb på 26.870 kr. var blevet hævet på klagerens konto. Sparekassen havde "afsluttet vores interne undersøgelse af din indsigelse, og vi finder ikke, at der er sket uberettiget anvendelse af dit kort natten til den 4. oktober 2013".

På baggrund af en fornyet henvendelse fra klageren anmodede sparekassen ved brev af 10. april 2014 til natklubben om at få oplyst præcist, hvad der var købt for de hævede beløb.

Ved brev af 22. april 2014 svarede natklubben, at "vores barpersonale er ikke i stand til at huske over et halvt år tilbage".

Klageren nedlagde påstand om, at Sparekassen Balling skulle betale 26.870 kr. med tillæg af renter fra den 14. marts 2014.

Sparekassen Balling nedlage påstand om principalt frifindelse, subsidiært afvisning.

Ankenævnets afgørelse var således:

"Den 4. oktober 2013 henvendte klageren sig til sparekassen Balling om misbrug af hans Visa/dankort på en natklub samme nat, og kortet blev på den baggrund spærret, hvilket skete kl. 15.00.21 samme dag. Sparekassen meddelte klageren, at han selv skulle kontakte natklubben, for at få den til at tilbageføre pengene til ham.

Ankenævnet finder, at sparekassen burde have indledt en undersøgelse af klagerens indsigelser, herunder anmodet klageren om at underskrive en tro og loveerklæring samt indhente dokumentation for, at de ikke vedkendte hævnings var korrekt registreret og bogført m.v., jævnfør lov om betalingstjenester § 62, stk. 1, 2. pkt. og § 64, stk. 1, 1. og 2. pkt.

Af lov om betalingstjenester § 64, stk. 1, 3. pkt. følger endvidere, at registrering af brug af et betalingsinstrument ikke i sig selv er bevis for, at betaleren har godkendt transaktionen, at betaleren har handlet svigagtigt eller at betaleren har undladt at opfylde sine forpligtelser, jævnfør § 59.

Ankenævnet lægger efter det oplyste til grund, at chippen på klagerens Visa/dankort blev aflæst ved de omstridte hævnings på i alt 27.970 kr., og at korrekt pinkode blev indtastet. Klageren har ikke konstateret, at kortet skulle være bortkommet.

Afgørelsen af sagen beror på, om der må antages at være tale om tredjemandsmisbrug, eller om hævnings er foretaget af klageren selv.

Ankenævnet finder, at en stillingtagen hertil forudsætter en bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer, som ikke kan ske for Ankenævnet, men som i givet fald må finde sted for domstolene. Ankenævnet afviser derfor sagen i medfør af vedtægternes § 7, stk. 1."

Som følge heraf afviste Ankenævnet at behandle klagen.

Klageren anlagde herefter retssag mod indklagede.

Den 18. august 2015 afsagde Retten i Viborg dom i sagen. Af dommen fremgår:

"Der foreligger ikke under sagen forklaringer fra andre end [K] selv.

De bestridte hævninger foregik i tidsrummet 3.30 til 7.29, ca. 4 timer, hvor [K] var gæst på [N]. Han havde inden da sammen med bekendte været på flere værts-huse og indtaget spiritus i ikke ubetydelig mængde. Han har forklaret under sa-gen, at han i forbindelse med den seksuelle ydelse indtog spiritus, måske vodka, og ikke har erindring om, hvad der derefter skete, før han om morgenen forlod natklubben. Han var efterfølgende i besiddelse af sit dankort med chip, som sammen med rette pinkode er anvendt ved alle hævninger den pågældende nat.

Som sagen foreligger oplyst, har [K] på denne baggrund ikke godtgjort, at de be-stridte hævninger er sket ved andres uberettigede brug af kortet, jf. herved beta-lingstjenestelovens § 62, stk. 2. Sparekassen frifindes derfor.”

6.5 Vestre Landsrets dom af 20. oktober 2015, jf. Ankenævnets afgørelse af 10. september 2007 i sag nr. 299/2006

Klagerne under denne sag er ægtefællerne M og H, født i henholdsvis 1938 og 1941.

Den 31. januar 2005 blev der efter forudgående henvendelse fra klagerne afholdt et møde hos indklagede, hvor klagerne har været kunder gennem en årrække. Formå-let med mødet var at drøfte klagernes pensionsforhold. Klagerne havde en række pensionsmidler i forskellige forsikringsselskaber. Klagerne har anført, at indklagede på mødet klart gav udtryk for, at indklagede kunne ”gøre det bedre”, således at deres pensionsmidler ville kunne give et afkast på 6 % p.a., hvilket var mere end de 4,5 %, som de hidtil havde opnået. Indklagede har anført, at der blev givet udtryk for, at ind-klagede kunne gøre det bedre, men der blev ikke afgivet garanti herfor.

Efter mødet fremsendte indklagede den 3. marts 2005 en skrivelse vedrørende de på mødet drøftede forhold. Af skrivelsen fremgår:

”...

Endvidere drøftede vi muligheden for overflytning af pensionsmidlerne. Ved flyt-ning fra forsikringsselskab vil garantien på mellem 1,5 – 4,5 % p.a. ophøre. Der kan ved placering af pensionerne i [indklagede] ikke gives garanti på afkastets størrelse. Dog har vi forventning om et afkast på min. 5 – 7 % p.a. ved lav risiko, baseret på investering i obligationsbaserede investeringsbeviser. Eventuelle om-kostningerne i forbindelse med overflytning udgør ca. 1.200,00 pr. ordning – som vi vil godtgøre.

Friværdibelåning

Formålet med belåningen er at skaffe afkast af den bundne formue i ejendom-men. Provenuet kan naturligvis også forbruges løbende. Oplæget er baseret på hjemtagelse af nyt afdragsfrit lån på ca. 1.500.000 kr. Provenuet investeres i virksomhedsobligationer via investeringsforening med et afkast på min. 6 % p.a.

...

Investering

Provenu af lånet og pensionsordninger foreslås pt. investeret via investeringsforeningen BankInvest, således:

Andel	Afdeling
50%	Virksomhedsobligationer
30%	Lange danske obligationer
20%	Højrente Lande

(vi vedlægger "ajour", som omhandler de forskellige foreninger i Bankinvest)

Såfremt der tages udgangspunkt i 2004, har denne investeringssammensætning givet et afkast på ca. 8,5 % p.a.

..."

Klagerne besluttede sig for at overføre deres pensionsordninger til indklagede, hvor der herefter blev etableret kapital- og ratepensionsordninger for hver af klagerne.

Efter at indklagede havde modtaget klagernes pensionsmidler fra klagernes hidtidige pensionsinstitutter, blev der den 18. juli 2005 afholdt et møde hos indklagede, hvor midlernes placering blev drøftet. På mødet underskrev parterne en "Investeringsaftale", hvoraf fremgår:

" ...

Investeringsprofil

Risikovillighed: Lav

Lav risiko:

Jeg lægger størst vægt på sikkerheden. Jeg har svært ved at acceptere tab – selv i kortere perioder.

Mellem/moderat risiko:

Jeg lægger stor vægt på et godt og stabilt afkast. Jeg er indforstået med og kan acceptere, at der kan være tab i perioder.

Høj risiko:

Det væsentlige for mig er udsigten til et højt afkast, også selv om kursudsvingene, og dermed risikoen for tab er store.

Erfaring med investering

Kunden erklærer at have nogen erfaring med investering.

Ingen erfaring:

Har ikke tidligere foretaget investeringer.

Lidt erfaring:

Har foretaget maksimalt 1 investering om året.

Nogen erfaring:

Har foretaget mindst 3 investeringer om året.

Meget erfaring:

Har foretaget mindst 5 investeringer om året.

Investeringshorisont

Periode	Beløb dkk	Tidspunkt	Kommentar
3-5 år	1.400.000,00		Kapitalpensionerne
5-10 år	1.490.000,00		Ratepensionerne

...

Samme dag gennemførte indklagede klagernes køb af:

BankInvest afdeling Virksomhedsobligationer (kurs 101,30)	1.504.929 kr.
BankInvest afdeling Højrentelande (kurs 103,80)	833.868 kr.
Value Invest Global (kurs 150,00)	555.976 kr.

De købte investeringsbeviser var fordelt således:

M's kapitalpension: Bankinvest Virksomhedsobligationer 841.969 kr.

M's ratepension: Bankinvest Virksomhedsobligationer 99.983 kr., Bankinvest Højrentelande 567.915 kr. og Value Invest Global 376.895 kr.

H's kapitalpension: Bankinvest Virksomhedsobligationer 562.976 kr.

H's ratepension: Bankinvest Højrentelande 268.953 kr. og Value Invest Global 178.950 kr.

Klagerne har anført, at H i forbindelse med drøftelserne den 18. juli 2005 forespurgte indklagedes medarbejder A om, hvem der så efter, at det ikke gik galt. A svarede, at det gjorde han, og at det var det, han fik sin løn for.

Klagerne har anført, at de i december 2005 gjorde indklagede opmærksom på, at investeringsbeviserne i virksomhedsobligationer havde en negativ kursudvikling. De forespurgte, om det ikke var bedst at sælge beviserne, men der skete først noget, da de blev indkaldt til et møde den 23. marts 2006.

Af en af indklagede udfærdiget "Investeringsnøgle pensionsmidler" fremgår, at indklagedes anbefaling for "lav risiko" med en tidshorisont på 3-5 år var investering af 45 % af midlerne i Bankinvest Korte Danske Obligationer, 20 % i Bankinvest Virksomhedsobligationer, 20 % i Bankinvest Lange Danske Obligationer og 15 % Bankinvest Hedge Stabil. For en tidshorisont på 5-10 år var anbefalingen 20 % Bankinvest Hedge Stabil, 20 % Bankinvest Lange Danske Obligationer, 20 % Bankinvest Virksomhedsobligationer, 20 % Bankinvest Højrentelande og 20 % Bankinvest Value Invest.

På mødet den 23. marts 2006 blev klagernes investeringer drøftet. Klagerne gav udtryk for ønske om at sælge investeringsbeviserne i virksomhedsobligationer, mens indklagede anbefalede at afvente udbetaling af udbytte på investeringsbeviserne, da der allerede var indregnet et kurstab for udbetalingen. På mødet blev det aftalt at sælge investeringsbeviser i virksomhedsobligationer for 750.000 kr. efter udbyttebetaling den 9. april 2006. Provenuet skulle investeres i aktiebaserede investeringsbeviser.

På mødet underskrev parterne en ny investeringsaftale, hvorefter klagernes risikovillighed nu var ændret til "mellem".

Indklagede har anført, at man afventede udbetaling af udbytte af investeringsbeviserne med virksomhedsobligationer. Umiddelbart efter udbyttebetalingen begyndte kurserne på aktier at skride. Man undlod derfor at sælge beviserne, da man vurderede, at en omlægning var ugunstig.

Den 23. maj 2006 blev det aftalt at sælge alle investeringsbeviser med virksomhedsobligationer. Indklagede gennemførte salget samme dag til kurs 92,90.

Den 7. juni 2006 solgte klagerne investeringsbeviserne i afdeling Højrentelande til kurs 101,20, og den 29. juni 2006 solgte de beviserne i Value Invest Global til kurs 164,60.

Indklagede har fremlagt materiale vedrørende Bankinvest Virksomhedsobligationer, hvoraf fremgår, at afdelingen investerer globalt i kredit- og virksomhedsobligationer med en forholdsvis lav kreditrisiko. Obligationer i afdelingen skal have opnået en investment grade kreditvurdering inden for ratingskalaen Aaa – Baa3 fra et af ratingbureauerne Moody's eller Standard & Poors.

Klagerne nedlagde påstand om, at banken skulle leve op til det, der altid er oplyst på aktionærmøderne, og som de blev stillet i udsigt, da banken rådgav dem om placering af midlerne, og at banken skulle give lige så godt et afkast, som forsikringselskaberne havde givet hidtil.

Indklagede nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

"Tre medlemmer – Peter Blok, Peter Stig Hansen og Erik Sevaldsen – udtaler:

Af indklagedes skrivelse af 3. marts 2005 fremgår udtrykkeligt, at den garanterede rente på mellem 1,5 % og 4,5 % ville ophøre ved overflytning af pensionsmidlerne til indklagede, og at der ved placering af midlerne hos indklagede ikke kunne gives garanti for afkastets størrelse. Indklagede anførte, at man havde forventning om et afkast på minimum 5-7 % ved lav risiko, men klagerne måtte indse, at der ikke var tale om et løfte, men alene om en forventning, som kunne vise sig ikke at holde stik.

Ved investeringerne i klagernes kapital- og ratepensioner den 18. juli 2005 blev indklagedes generelle anbefalinger, jf. den fremlagte "investeringsnøgle", fraveget, navnlig på den måde, at der i større omfang end generelt anbefalet blev investeret i investeringsbeviser baseret på virksomhedsobligationer. Efter det af indklagede oplyste om baggrunden herfor og om den begrænsede yderligere risiko, som disse investeringsbeviser er forbundet med sammenlignet med investeringsbeviser i danske realkreditobligationer, finder vi ikke grundlag for at fastslå, at indklagedes medarbejder begik ansvarspådragende fejl i denne forbindelse. Hertil kommer, at indklagedes beregninger viser, at klagernes samlede tab ved

afhændelse af værdipapirerne i midten af 2006 ville have været større, hvis anbefalingerne i investeringsnøglen var blevet fulgt.

Endelig må det tages i betragtning, at klagerne valgte at afhænde værdipapirerne efter ca. 1 år, uanset at der var tale om en investeringshorisont på 3-5 år for så vidt angår kapitalpensionerne og på 5-10 år for så vidt angår ratepensionerne.

Efter det anførte finder vi ikke grundlag for at pålægge indklagede at betale erstatning.

To medlemmer – Carsten Holdum og Poul Erik Tobiasen – udtaler:

Som følge af sagens kompleksitet og vidtrækkende økonomiske betydning har indklagede et rådgivningsansvar i henhold til god skik-bekendtgørelsen. Indklagede har imidlertid ikke givet klagerne redelig og loyal rådgivning. Vi lægger herved vægt på, at klagernes risikovillighed var fastsat til lav, nærmere konkretiseret til: "jeg har svært ved at acceptere tab – selv i korte perioder". Dette bør sammenholdes med, at klagerne allerede havde deres pensionsmidler placeret i et gennemsnitsrentemiljø, hvor der er ydelsesgaranti på op til 4,5 %, samt at klagernes alder er henholdsvis 66 og 64 år.

Uanset at klagerne måtte forstå, at ydelsesgarantien bortfaldt, var det ukorrekt, når indklagede oplyste, at investering med lav risiko ville give "mindst 5 % til 7 % i afkast"; dette skal sammenholdes med, at den daværende risikofri rente ved placering i statsobligationer med varighed ca. 5 år var under 3 % efter PAL-skat (pensionsafkastbeskatningsloven). Indklagede burde have oplyst, at et merafkast på 2 % til 4 % kun kunne opnås ved at påtage sig en betydelig risiko, herunder risiko for tab.

Resultatet understøttes af, at indklagede ikke synes at have oplyst om, at indklagede har en særlig økonomisk interesse i den foreslåede investering, idet de valgte investeringsforeninger ifølge vedtægterne kan opkræve et gebyr på op til 1,5 % af formuen til fordeling mellem sig og indklagede, ligesom indklagede endvidere ikke har fulgt egne interne retningslinjer for investering med "lav risiko".

Vi finder derfor, at indklagede har pådraget sig et erstatningsansvar over for klagerne og stemmer for, at indklagede skal anerkende denne pligt.

Der afsiges kendelse efter stemmeflertallet."

Som følge heraf fik klagerne ikke medhold i klagen.

Klagerne anlagde herefter retssag mod indklagede.

Den 18. juni 2014 afsagde Retten i Aalborg dom i 1. instans. Af dommen fremgår:

"Efter indholdet af bankens brev til [klagerne] den 3. marts 2005 lægger retten til grund, at banken gjorde [klagerne] opmærksom på, at garantirenten ved en overflytning af [klagernes] pensionsmidler til banken ville bortfalde, at banken ikke kunne give en garanti på afkastets størrelse, og at banken havde en forventning om et afkast på minimum 5-7% baseret på investering i obligationsbaserede investeringsforeninger med lav risiko. Bankens herefter ikke ved overførslen af

[klagerne] pensionsordninger garanteret eller i øvrigt tilsikret [klagerne] et minimumsafkast af [klagerne] pensionsmidler.

Det fremgår videre af bankens brev af 3. marts 2005 til [klagerne], at banken foreslog 50% investeret i BankInvest Virksomhedsobligationer, 30% i lange danske obligationer og 20% i BankInvest Højrente Lande. [Klagerne] risikovillighed blev i forbindelse med investeringsaftalen indgået på mødet den 18. juli 2005 for så vidt angår frie midler vurderet til "mellem" og for pensionsmidler vurderet til "lav", og investeringshorisonten blev i samme aftale fastsat til 3-5 år vedrørende kapitalpensioner og 5-10 år vedrørende ratepensioner. I forlængelse af mødet foretog banken investeringer for [klagerne], idet dog en større del af investeringerne blev placeret i virksomhedsobligationer, uden at der blev foretaget investeringer i lange danske obligationer.

Efter [klageren M's] forklaring lægger retten til grund, at investeringsaftalen den 18. juli 2005 blev indgået på baggrund af ikke blot [klagerne] pensionsbehov, men også på baggrund af [klagerne] økonomiske forhold i øvrigt, herunder de økonomiske forhold i virksomheden. Efter [rådgiver 3's] forklaring lægger retten videre til grund, at investeringsaftalen blev indgået efter en gennemgang af klassifikationerne for [klagerne] risikovillighed ud fra det forhold, at [klageren M] tidligere havde modtaget rådgivning om investering i aktier og værdipapirer og på baggrund af [klagerne] formueforhold i øvrigt. Efter [rådgiver 3 og tidligere rådgiver 2's] forklaringer lægger retten endvidere til grund, at bankens risikovurdering af investeringerne blev foretaget ud fra oplysninger fra BankInvest. Det er herefter ikke godtgjort, at banken i forbindelse med investeringsaftalen den 18. juli 2005 har handlet i strid med bekendtgørelse nr. 604 af 26. juni 2003 om god skik for finansielle virksomheder § 9, § 10, stk. 1, og § 21, stk. 1. Retten lægger videre til grund, at der ikke mellem [klagerne] og banken i juli måned 2005 blev indgået en aftale om porteføljepleje, jf. bekendtgørelse nr. 604 af 26. juni 2003 om god skik for finansielle virksomheder § 20, stk. 2.

Efter afhændelse af BankInvest Virksomhedsobligationerne blev der efter mødet den 23. marts 2006 foretaget geninvesteringer. [Klagerne] risikovillighed blev ved investering af såvel frie midler som pensionsmidler på dette tidspunkt vurderet til "mellem". Retten lægger som anført ovenfor til grund, at også denne vurdering og geninvesteringerne er foretaget ud fra [klagerne] samlede formueforhold sammenholdt med oplysninger fra BankInvest, hvorfor banken ikke i forbindelse med investeringsaftalen den 23. marts 2006 har handlet i strid med bekendtgørelse nr. 604 af 26. juni 2003 om god skik for finansielle virksomheder § 9, § 10, stk. 1, og § 21, stk. 1. Det bemærkes, at [klagerne] efter mødet den 29. juni 2006 i det væsentligste afhændede værdipapirbeholdningen, uanset den oprindelige investeringshorisont på henholdsvis 3-5 år og 5-10 år, idet [klagerne] dog beholdt investeringen i Spar Nord FormueInvest, der var erhvervet for frie midler.

Retten tager herefter bankens påstand om frifindelse til følge, idet det forhold, at skønsmændene [S1 og S2] under sagen til dels har foretaget en anden risikovurdering end den, BankInvest foretog på tidspunktet for investeringens foretagelse, ikke kan føre til andet resultat."

Den 20. oktober 2015 afsagde Vestre Landsret dom i sagen. Af dommen fremgår:

"Af de grunde, der er anført af byretten, tiltrædes det også efter bevisførelsen for landsretten, at [indklagede] ikke ved overførslen af pensionsordningerne har garanteret eller tilsikret [klagerne] et minimumsafkast af deres pensionsmidler.

Landsretten lægger som byretten til grund, at bankens risikovurdering af de foretagne investeringer er foretaget med udgangspunkt i oplysningerne herom fra [...].

Investeringen i [...] den 18. juli 2005 blev foretaget med frie midler, og i investeringsaftalen af samme dato vedrørende frie midler var risikovilligheden angivet til "mellem". Det er ikke godtgjort, at denne investering ikke var i overensstemmelse med den aftalte risikovillighed, og det er heller ikke på anden måde godtgjort, at [indklagede] kan gøres ansvarlig for, at [klagerne] har lidt tab på investeringen i [...].

I investeringsaftalen af 18. juli 2015 vedrørende [klagerne] pensionsmidler er risikovilligheden angivet til "lav", hvilket i aftalen er beskrevet som følgende: "Jeg lægger størst vægt på sikkerheden. Jeg har svært ved at acceptere tab – selv i kortere perioder".

Efter skønsmand [...]'s erklæring af 19. april 2012 sammen holdt med oplysningerne i brevet af 10. februar 2012 fra [...] må det lægges til grund, at flere af de investeringspapirer, som pensionsmidlerne blev placeret i, var angivet med en risikoprofil, der lå over "lav". Dette harmonerer i øvrigt også med forklaringerne for byretten fra både [...] og [...].

[Indklagede] har ikke redegjort nærmere for, hvordan en sammensætning af investeringen, hvor i hvert fald halvdelen af midlerne blev placeret i investeringspapirer med en risiko over "lav", kan føre til, at den samlede investering af pensionsmidlerne kan anses for at være i overensstemmelse med, at risikovilligheden var aftalt til "lav". Landsretten finder herefter, at investeringen af pensionsmidlerne den 18. juli 2005 ikke var i overensstemmelse med den risikovillighed, der var aftalt ved investeringsaftalen af samme dato, og at [klagerne] bærer ansvaret for dette.

Det er imidlertid ikke dokumenteret, at [klagerne] har lidt et tab som følge af, at den faktiske investering af pensionsmidlerne ikke var i overensstemmelse med den aftalte risikovillighed. Det fremgår således, at der har været et positivt afkast af den samlede investering af pensionsmidlerne, og der er ikke grundlag for at nå frem til, at afkastet havde været bedre, såfremt investeringerne havde været foretaget med en lavere risikovillighed. Det er ikke i relation til opgørelsen af et eventuelt tab relevant at foretage en sammenligning med den forrentning, der kunne være opnået i [...] og i [...], da banken som ovenfor anført ikke har garanteret eller tilsikret [klagerne] et minimumsafkast af deres pensionsmidler.

Med denne begrundelse stadfæster landsretten dommen."

6.6 Vestre Landsrets dom af 19. november 2015, jf. Ankenævnets afgørelse af 15. september 2014 i sag nr. 300/2010

Klageren i denne sag er en andelsboligforening, der blev stiftet i 2005 med det formål at erhverve en bestemt byggegrund og herpå opføre 22 private andelsboliger til brug for medlemmerne.

Foreningen tegnes ifølge vedtægterne af formanden og 2 andre bestyrelsesmedlemmer i forening.

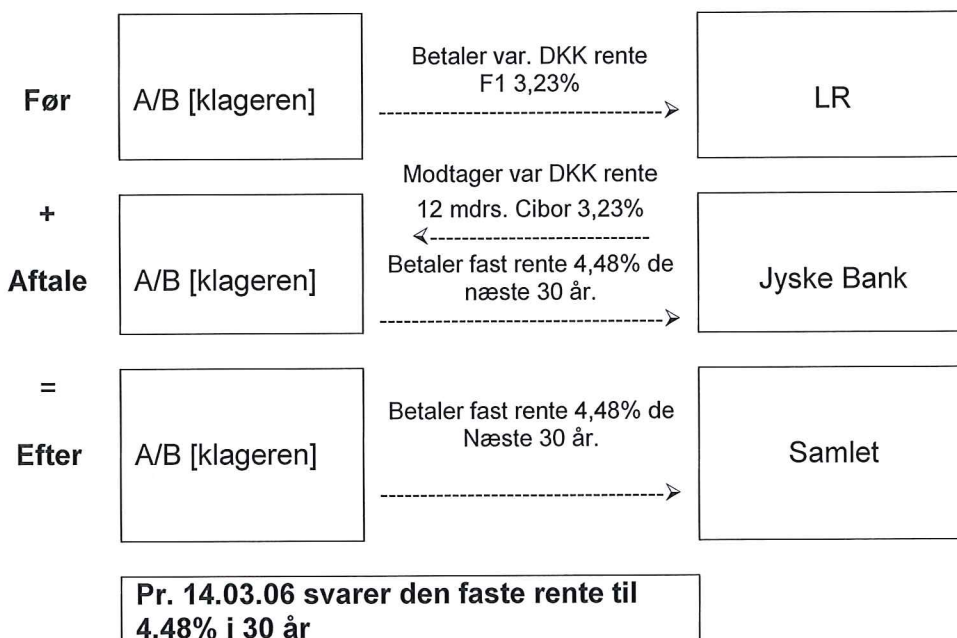
Et selskab, der efter det oplyste var udbyder af projektet, henvendte sig ved brev af 1. september 2005 til Jyske Bank med anmodning om et tilbud på finansiering af byggeriet. Da der var tale om et offentligt støttet byggeri, måtte højest halvdelen af finansieringen bestå af afdragsfrie lån.

Den 26. januar 2006 udstedte LR Kredit efter anmodning fra Jyske Bank lånetilbud på 2 lån hver med en hovedstol på 15.172.800 kr. Det ene lån var et 30-årigt rentetilpasningslån med delvist afdragsfrihed og det andet et 30 årigt kontantlån med fast rente og uden afdragsfrihed. I januar 2007 blev begge lån tinglyst som rentetilpasningslån, hver med en hovedstol på 15.281.300 kr. og henholdsvis med delvis afdragsfrihed og uden afdragsfrihed.

I marts 2006, hvor renten var steget, blev det mellem banken og foreningens bestyrelse drøftet at indgå en renteswapaftale. Banken har under sagen fremlagt de plancher og beregninger om renteswap, der blev anvendt som udgangspunkt for drøftelserne mellem parterne på et møde den 14. marts 2006.

" ...

Budgetsikkerhed med fast rente



...

Forslag til omlægning af lån og brug af swap

- Afvent låneoptagelse til februar 2007
- Hjemtag nyt lån med variabel rente F1

- Renteafdækning via swap – priser:
- 30 år – 4,43% ann. Rente
- 30 år – 4,48% st. rente
- Der spares omkostninger til garantiprovision
- Renten er lagt fast allerede i dag
- Først likviditet fra 1/2 2007
- Den løbende byggekredit belastes hen af vejen

Fast lån kontra var. Lån med swap i 30 år

- **Fordele fast lån:**
- Fast lån kan altid indfries til kurs 100 ved rentefald
- **Fordele ved var. Lån med Swap:**
- Billigere rente ca. 0,18% p.a. mod 4% LR. 2038 plus besparelsen frem til 1/2 2007
- Mere fleksibelt ved renteudsving
- Større gevinst ved rentestigning
- Minus omkostninger til tinglysning m.m.
- **Ulemper ved var. rente med swap:**
- Renten/swappen er inkonvertibel. Det vil sige, at swappen ikke kan indgives til kurs 100 ved rentefald

...

Ved brev af 24. marts 2006 til foreningen bekræftede banken, at der var indgået aftale om en renteswap på grundlag af en hovedstol på 30.344.000 kr. Foreningen skulle betale en fast rentesats på 4,48 %, mens banken skulle betale en variabel rente svarende til Cibor 12. Løbetiden var 30 år. I øvrigt fremgår blandt andet:

” ...

Denne bekræftelse supplerer, er en del af, og er underlagt Jyske Bank A/S serviceaftale, som du samtidig bekræfter at ville indgå med Jyske Bank A/S.

...”

Bekræftelsen blev underskrevet af foreningens samlede bestyrelse.

Ved brev af 29. marts 2006 anmodede banken i tilknytning til renteswapaftalen om bestyrelsens underskrift på et dokument om handel med afledte finansielle instrumenter. Dokumentet var efter det oplyste den såkaldte Serviceaftale. Af dokumentet, der blev underskrevet af bestyrelsen den 3. juli 2007, fremgår blandt andet:

” ...

Det til enhver tid samlede risikobeløb må ikke overstige modværdien af total DKK 9.100.000,00.

...

Gul risikogrænse

Kunden forpligter sig til – på foranledning af banken – at deltage i et møde med banken, hvis det urealiserede nettotab for kunden på noget tidspunkt overstiger gul risikogrænse, som er aftalt til 50 %, af det samlede risikobeløb svarende til DKK 4.550.000,00. På dette møde drøftes den fremtidige strategi for de forretninger som er indgået under denne aftale.

...

Rød risikogrænse

Hvis det urealiserede nettotab for kunden på noget tidspunkt overstiger rød risikogrænse, som er aftalt til 75 %, af det samlede risikobeløb svarende til DKK 6.825.000,00, er banken berettiget til, men ikke forpligtet til uden varsel at afvikle forretninger i det omfang, banken skønner det nødvendigt, herunder afvikling af alle forretninger, uanset dette måtte medføre tab for kunden.

...”

Pr. den 31. december 2006 var markedsværdien af renteswappen 137.949 kr. i foreningens favør.

I sommeren 2007 besluttede foreningen at ændre princippet for værdiansættelse af andelskronen fra anskaffelsessum til valuarvurdering.

Den 7. oktober 2007 underskrev bestyrelsen et nyt dokument om handel med afledte finansielle instrumenter, der stort set svarede til dokumentet af 3. juli 2006.

I midten af 2008 var markedsværdien af renteswapaften ca. 2,5 mio. kr. i foreningens favør.

Fra den 1. januar 2010 steg bidragssatsen på realkreditlånene fra 0,35 % til 0,55 % pr. år.

I foråret 2010, hvor renteswapaftalen som følge af rentefald havde en markedsværdi på cirka 3,3 mio. kr. i foreningens disfavør, gjorde foreningen indsigelse mod aftalen. Indsigelserne drejede sig navnlig om den såkaldte Serviceaftale og stigninger i boligafgiften.

Jyske Bank afviste indsigelserne og fastholdt aftalerne.

Ved brev af 6. maj 2010 meddelte banken, at renteswapaftalens markedsværdi var på 4.858.685,27 kr. i foreningens disfavør, og at aftalen således gået i ”gult lys”.

Den 17. maj 2010 indgav foreningen en klage over Jyske Bank til Ankenævnet.

Ved brev af 12. august 2010 meddelte banken, at markedsværdien var 7.059.985,86 kr. i foreningens disfavør, og at aftalen derfor var kommet i "rødt lys".

Klageren nedlagde påstand om, Jyske Bank skulle holde foreningen skadesløs for tab i forbindelse med renteswapaftalen.

Jyske Bank nedlagde påstand om principalt afvisning, subsidiært frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

"Indledningsvis bemærkes, at Ankenævnet ikke finder, at sagen bør afvises.

Jyske Bank har ikke rejst krav om en tvangslukning af renteswapaftalen med foreningen. Ankenævnet finder derfor ikke anledning til at tage stilling til, om banken på baggrund af serviceaftalen/vilkår for handel med afledte finansielle instrumenter kan kræve renteswappen lukket.

Ankenævnet lægger til grund, at formålet med renteswapaftalen var at sikre andelsboligforeningen mod stigende boligafgift som følge af renteutviklingen.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at foreningen og banken under drøftelserne i foråret 2006 forud for indgåelsen af renteswapaftalen fokuserede på den daværende stigende rente og foreningens ønske om at sikre sig mod yderligere stigninger.

Ankenævnet finder ikke, at banken på tilstrækkelig tydelig måde rådgav foreningen om, dels den manglende tilpasning af hovedstolen til lånenes afdragsprofil, dels om den meget lange tidshorisont med stor kursfølsomhed og manglende konverteringsmulighed ved rentefald og dels serviceaftalens krav om margin call ved gult og rødt lys.

Banken har som følge heraf pådraget sig et erstatningsansvar.

Ankenævnet finder derfor, at banken skal stille foreningen som om der i stedet for den indgåede aftale om renteswap med opfølgende serviceaftale var optaget et 30 årigt fastforrentet lån hvoraf halvdelen var med delvis afdragsfrihed. Rentebetalingsstrømmene skal således opgøres frem til nu i det faktiske og det alternative forløb med tillæg af de aktuelle indfrielsesomkostninger."

Som følge heraf traf Ankenævnet afgørelse om, at hvis klageren inden otte uger fra datoen for afgørelsen anmodede om det, skulle Jyske Bank inden fire uger stille foreningen, som om der i marts 2006 i stedet for den indgåede aftale om renteswap med opfølgende serviceaftale var optaget et 30 årigt fastforrentet lån, hvoraf halvdelen var med delvis afdragsfrihed som ovenfor anført.

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

Den 12. februar 2014 afsagde Retten i Viborg dom i 1. instans.

Den 19. november 2015 afsagde Vestre Landsret dom i sagen. Af dommen fremgår:

"Efter bankrådgivernes [E] og [C's] forklaringer og bevisførelsen i øvrigt lægger landsretten til grund, at side 14 og 15 om årlig rentebetaling var den del af det præsentationsmateriale, som Jyske Bank A/S gennemgik på mødet den 14. marts 2006 med bestyrelsen for [K].

Landsretten lægger endvidere til grund, at banken på mødet rådgav andelsboligforeningen om forskellige finansieringsmuligheder og i den forbindelse foreslog andelsboligforeningen at kombinere to kreditforeningslån med variable renter med to 30 årige renteswaps. Rådgivningen skete med udgangspunkt i de forventede rentestigninger og på grundlag af et lånetilbud vedrørende et fastforrentet lån og et lån med variabel rente. Det var forudsat, at hovedstolen på renteswappen skulle følge restgælden på de underliggende lån. På mødet orienterede banken endvidere om den risiko for tab, der var forbundet med renteswapaftaler med lang løbetid, og om renteændrings betydning for renteswappens markedsværdi. Andelsboligforeningen blev derudover gjort opmærksom på, at renteswappen var inkonvertibel, og at den derfor i modsætning til et fastforrentet lån ikke kunne indfries til kurs 100 ved rentefald.

Det er ubestridt, at banken ikke oplyste, at den faste rente, som andelsforeningen ifølge forslaget skulle betale til banken, indeholdt en rentemarginal på 0,15 %, at renteswappens markedsværdi fra den første dag var negativ med cirka 800.000 kr., og at den variable rente, som andelsboligforeningen skulle modtage af banken, blev beregnet på et andet grundlag end rente på de underliggende kreditforeningslån. Der blev heller ikke rådgivet om konveksitet.

Landsretten er enig med byretten i, at bevisbyrden for, at Jyske Bank A/S ikke har ydet korrekt og fyldestgørende rådgivning, der skal vurderes med udgangspunkt i forholdene i 2006, påhviler [K], og at der som følge af renteswappens karakter påhvilede banken en særlig forpligtelse til at rådgive korrekt og fyldestgørende og at sikre sig, at repræsentanterne fra andelsboligforeningen havde forstået rådgivningen. Det kan efter bevisførelsen ikke lægges til grund, at andelsboligforeningens repræsentant [R] eller de øvrige repræsentanter havde særlige forudsætninger for at forstå en renteswap og konsekvenserne af den foreslåede finansiering.

Efter vidneforklaringerne fra andelshaverne sammenholdt med indholdet af bankrådgivers [C] e-mail af 12. januar 2007 lægger landsretten til grund, at det afgørende for [K's] valg af finansiering var, at foreningen kunne sikre sig mod stigninger i boligafgiften forårsaget af et (forventet) stigende renteniveau. Det er endvidere godtgjort, at banken var bekendt med dette på mødet den 14. marts 2006.

Efter andelsboligforeningens repræsentanters [R], [N], [J], [O] og [V] forklaringer lægger landsretten videre til grund, at andelsboligforeningens repræsentanter på mødet med banken i marts 2006 fik opfattelsen af, at bankens forslag til finansiering ville sikre andelshaverne mod sådanne stigninger i boligafgiften. Andelsboligforeningens repræsentanter [L] og [M] har for landsretten forklaret, at det også var den oplysning, bestyrelsen gav videre til andelshaverne på det senere beboermøde. De andelshavere, der har afgivet forklaringer, har samstemmende tilkendegivet, at de ikke ville have stemt for at indgå aftalen om finansiering med renteswap, hvis de havde vidst, at de ikke herved var sikret en fast boligafgift. Som sagen er forelagt landsretten, lægges det til grund, at det efterfølgende rentefald har medført en stigning i boligafgiften, idet en større del af ydelsen på det

kreditforeningslån, der ikke var afdragsfrit, herefter gik til afdrag på lånet. Landsretten finder, at Jyske Bank A/S ikke på tilstrækkelig tydelig måde gjorde andelsboligforeningen opmærksom på, at renteswappen kombineret med kreditforeningslånene ikke ved et rentefald kunne imødekomme foreningens ønske og behov for en sikring af boligafgiften.

Bankrådgiverne [E] og [C] har forklaret, at [K's] valg af en stående renteswap gav dem begge anledning til overvejelser om årsagen til, at andelsboligforeningen valgte en swap, der ikke var rådgivet om på mødet den 14. marts 2006. Der er ikke oplyst, om konkrete grunde til, at andelsboligforeningen skulle ønske en stående renteswap, ligesom det ikke kan lægges til grund, at foreningen var bekendt med forskellene på renteswapaftalerne. På denne baggrund og i øvrigt af de grunde, som byretten har anført, tiltræder landsretten, at banken burde have rådgivet nærmere om forskellene og de forøgede risici ved den ønskede renteswap. Bankrådgivers [E] e-mail af 24. marts 2006 til andelsboligforeningens repræsentant [R] kan i den sammenhæng ikke anses for tilstrækkelig rådgivning.

Det er ubestridt, at serviceaftalen ikke forelå på mødet den 14. marts 2006, og at Jyske Bank A/S ikke ydede rådgivning om vilkårene heri, da den blev sendt til [K] til bestyrelsens underskrift. Den væsentlige risiko for tvangsrealisation af renteswappen ved betydelige fald i markedsværdien, var ikke overensstemmende med andelsboligforeningens lave risikovillighed og ønske om at sikre økonomien. Dette er godtgjort ved andelsboligforeningens efterfølgende henvendelser til banken. Jyske Bank A/S burde derfor have rådgivet særskilt om serviceaftalen og have sikret sig, at andelsboligforeningen var indforstået med vilkårene.

På denne baggrund er landsretten efter en samlet vurdering enig med byretten i, at Jyske Bank A/S' rådgivning på de anførte punkter – sikring af boligafgiften, valg af renteswap med stående lån og vilkårene i serviceaftalen – var mangelfuld og ikke opfyldte de krav, der kunne stilles til en fyldestgørende rådgivning. Det er derimod ikke bevist, at andelsboligforeningen, for hvem en sikring af boligafgiften var afgørende, ikke ville have indgået renteswapaftalen, hvis foreningen var blevet oplyst om konveksitet og rentemarginalen på 0,15 %, som der ubestridt ikke blev oplyst om. Herefter, og da det efter Finansrådets responsum i øvrigt ikke var sædvanlig pengeinstitutpraksis i 2006 at rådgive om konveksitet eller interbankrenten, har banken ikke i relation til disse forhold tilsidesat sin rådgivningsforpligtelse.

Landsretten er enig med byretten i manglerne ved rådgivningen var væsentlige og hævebegrundende. Af de grunde, som byretten har anført, er landsretten dog også enig i, at [K's] principale påstand er ubestemt og upræcis og derfor ikke kan tages under påkendelse. Det samme gør sig gældende for så vidt angår den mere subsidære påstand, hvor disse påstande ikke tages til følge.

Jyske Bank A/S' anbringende om, at [K] har fortabt sine ugyldighedsindsigelser mod renteswapaftalen, som følge af passivitet, var gjort gældende under sagens behandling for byretten. Anbringendet kan derfor også gøres gældende for landsretten.

Efter bevisførelsen lægges det til grund, at Jyske Bank A/S siden 2006 løbende har fremsendt kontoudtog til [K] med angivelse af renteswappens markedsværdi, og at andelsboligforeningen hvert år på generalforsamlingen er blevet oplyst om

markedsværdien. Markedsværdien har siden oktober 2008 konstant været negativ og var den 31. december 2008 -4.281.874 kr., den 31. december 2009 - 1.989.391 kr. og den 12. maj 2010 -4.239.681 kr.

Bankrådgiver [D] har forklaret, at andelsboligforeningen på mødet med banken den 9. november 2009 kun udtrykte utilfredshed med serviceaftalen og ikke var interesseret i at drøfte renteswappen eller muligheden for at udtræde af denne mod betaling af markedsværdien, som på daværende tidspunkt var negativ med cirka 1,1 mio.kr.

På denne baggrund og efter andelsboligforeningens repræsentants [L] forklaring om det passerede på generalforsamlingerne i april 2008 og april 2009, finder landsretten, at andelsboligforeningen siden 2008, hvor markedsværdien frem til oktober var positiv, har haft flere anledninger til at fremsætte indsigelser mod renteswappens gyldighed. Dette gælder også, selv om stigningen i boligafgiften først viste sig i 2010. Da andelsboligforeningen uanset dette først fremkom med sine indsigelser mod aftalens gyldighed i forbindelse med klagen til Pengeinstituttankenævnet den 14. maj 2010, har andelsboligforeningen ikke gjort sin ugyldighedsindsigelse gældende inden rimelig tid. Den mulige indsigelse om ugyldighed er herefter fortabt ved passivitet, og landsretten tager derfor ikke andelsboligforeningens subsidære påstand til følge.

Efter det, der er anført foran, har Jyske Bank A/S pådraget sig et erstatningsansvar.

Andelsboligforeningen har først under hovedforhandlingen for landsretten forhøjet erstatningsbeløbet i sin mest subsidære påstand. Der foreligger ikke omstændigheder, som giver grundlag for at tillade en sådan ændring af påstanden. Landsretten tager derfor ikke forhøjelsen af erstatningskravet i betragtning, jf. retsplejelovens § 383, stk. 2, jf. stk. 1.

Andelsboligforeningen har herefter opgjort et "foreløbigt" erstatningskrav som en betalt nettorente på renteswappen for årene 2007 til 2011 på 1.305.052,54 kr. med tillæg af renteswappens negative markedsværdi pr. 11. juni 2012 på 15.553.307,42 kr.

Det er ubestridt, at andelsboligforeningen ville have valgt et fastforrentet lån med delvis afdragsfrihed, hvis foreningen ikke havde indgået aftalen om renteswap. Den alternative belåning ville ifølge de foreliggende oplysninger have medført meromkostninger for andelsboligforeningen på cirka 2,1 mio. kr. Da [K] ikke har taget højde for disse meromkostninger i sin tabsopgørelse, og da den negative markedsværdi, som ændrer sig fra dag til dag, ikke er udtryk for et realiseret tab, er der ikke grundlag for at fastslå, at andelsboligforeningen har lidt et tab som påstået.

Landsretten tager herefter Jyske Bank A/S' frifindelsespåstand til følge."

7. Udvalgte afgørelser fra 2015

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 2015 blev følgende afgørelser udvalgt:

- | | |
|----------|--|
| 200/2014 | Indsigelse mod overførsel af klausulerede konti tilhørende mindreårig efter anmodning fra faderen, der var værge. |
| 197/2014 | Indsigelse mod overførsler foretaget med klagerens betalingskort via Western Unions onlinetjeneste. |
| 285/2014 | Krav om udbetaling af beløb, som blev indsat på tidligere ægtefælles konto, der var registreret som klagerens Nemkonto. |
| 307/2014 | Indsigelse mod frigivelse af restindestående fra deponeringskonto til entreprenør. |
| 117/2014 | Indsigelse mod spærring af MasterCard Business Platinum kort. |
| 314/2014 | Spørgsmål om overførsel i henhold til telefonisk instruks skete med frigørende virkning for banken. |
| 21/2011 | Spørgsmål om erstatning for rådgivning om køb af aktier i Roskilde Bank før marts 2004, i september 2005 og i forbindelse med en emission i 2007 samt spørgsmål om rådgivning i forbindelse med køb gennem andet pengeinstitut i juli 2008. Forligstilbud ikke accepteret inden frist. |
| 287/2014 | Spørgsmål om eventuelt erstatningskrav for køb af Roskilde Bank aktier var forældet ved indgivelse af klage til Ankenævnet i september 2014. |
| 345/2013 | Debitering af hævetransaktion trods påstået manglende udbetaling |
| 136/2014 | Spørgsmål om eventuelt erstatningskrav for køb af Roskilde Bank aktier i 2002 var forældet ved indgivelse af klage til Ankenævnet i april 2014. |
| 969/2010 | Spørgsmål om erstatning for rådgivning i 2005 af mindreårig kunde om køb af Roskilde Bank aktier. |

- 348/2014 Spørgsmål om eventuelt erstatningskrav for køb af Roskilde Bank aktier i 2005 og i 2004 eller før var forældet ved indgivelse af klage til Ankenævnet i oktober 2014.
- 6/2014 Spørgsmål om betaling for uopsagt abonnement kunne trækkes på kortkonto cirka ti måneder efter klagerens opsigelse af kortaftalen.
- 723/2010 Spørgsmål om erstatningsansvar i forbindelse med investering i Roskilde Bank aktier og PlusInvest obligationer. Kurstab på PlusInvest obligationer ved salg før udløb. Tabsbegrænsningspligt.
- 747/2009 Spørgsmål om erstatningsansvar i forbindelse med investering i Roskilde Bank aktier, PlusInvest obligationer og BankInvest investeringsbeviser. Kurstab på PlusInvest obligationer ved salg før udløb. Tabsbegrænsningspligt.
- 674/2010 Krav om erstatning for tab på investering i Roskilde Bank aktier i 2000-2007. Indsigelse om blandt andet frarådning af salg. Lånefinansierede køb af BankInvest Højrentelande investeringsbeviser.
- 425/2014 Salg af aktier gennemført uden hensyn til reduceret beholdning som følge af omvendt aktiesplit. Krav om erstatning for tab ved dækningskøb.
- 2/2015 Spørgsmål om krav på frigivelse af ejerpantebrev pantsat af klageren ved betaling af ejerpantebrevets hovedstol.
- 939/2010 Spørgsmål om erstatning for tab på lånefinansierede køb af aktier i Roskilde Bank i forbindelse med kampagner i henholdsvis 2006 og 2007. Medarbejder. Spørgsmål om særlig viden på baggrund af ansættelse i banken. Spørgsmål om afvisning af en del af klagen på grund af retsstilling som aktionær.
- 874/2010 Spørgsmål om erstatning for tab på køb af aktier i Roskilde Bank i forbindelse med emission 2007. Pensioneret medarbejder. Spørgsmål om særlig viden på baggrund af ansættelse i banken. Spørgsmål om afvisning af en del af klagen på grund af retsstilling som aktionær.
- 28/2015 Indsigelse mod oprettelse af garantbørs.
- 284/2014 Krav om erstatning som følge af investering i andelsbeviser i Københavns Andelskasse i oktober 2013.

- 37/2015 Krav om tilbagebetaling af købesum, omkostninger til returnering af varen og told vedrørende fortrudte køb foretaget hos en kinesisk internetbutik, der fremstod som engelsk. Fjernsalg.
- 300/2014 Modregning i privatskiftende arvinges arv ved boets afslutning
- 7/2015 Spørgsmål om eventuel erstatningskrav for tab på investering i Roskilde Bank aktier under aktiesalgskampagne i 2006 var forældet ved indgivelse af klage til Ankenævnet i januar 2015.
- 49/2015 Krav om tilbagebetaling af købesum for mountainbike købt via internettet. Fjernsalg. Spørgsmål om mangel eller ikke levering.
- 55/2015 Krav om erstatning for tab på køb af Roskilde Bank aktier for midler fra børnebørns opsparingskonti i februar 2007.
- 750/2010 Krav om erstatning for tab på investering i Roskilde Bank aktier i april 2005 samt lånefinansieret investering i Roskilde Bank aktier den 2. februar 2007.
- 53/2015 Krav om erstatning for tab på køb af Roskilde Bank aktier den 6. marts 2007 for midler fra frigivet kapitalpension.
- 73/2015 Ekspeditionstid ved overflytning af to indlånskonti til andet pengeinstitut.
- 108/2015 Krav om erstatning begrundet i, at forsikring var ophørt uden varsel ved udløb af oprindelig løbetid på lån uanset senere forlængelse af løbetid i forbindelse med låneforhøjelse.
- 38/2015 Fastsættelse af amortisationsrenten til brug for udbetaling af ratepension.
- 426/2014 Andelsboligforenings indsigelser i forbindelse med renteswapaftale i tilknytning til realkreditlån
- 204/2015 Krav om afdragsfrihed i hele løbetiden på et 30-årigt lån.
- 104/2015 Spørgsmål om klage fra interessentskab vedrørende indsigelse mod afregningskurs ved stop loss lukning af valutaswap skal afvises som hvervsmæssig.
- 162/2015 Indsigelse mod opsigelse af vilkår om afdragsfrihed på prioritetslån.
- 157/2015 Afslag på anmodning om oprettelse af en indlånskonto.

170/2015 Spørgsmål vedrørende udlevering af fysiske ejerpantebrev efter digitalisering.

8. Pengeinstitutankenævnets vedtægter pr. den 1. juli 2012

§ 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 begrunder 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.

9. Pengeinstitutankenævnets nye vedtægter pr. den 1. februar 2016

INDHOLDSFORTEGNELSE:

Stifterorganisationer § 1

Ankenævnets kompetence §§ 2-4

Afvisning af klagesager §§ 5-6

Ankenævnets sammensætning § 7

Sekretariatets opgaver §§ 8-12

Habilitet og tavshedspligt §§ 13-15

Ankenævnets afgørelser §§ 16-23

Genoptagelse § 24

Gebyrer og omkostninger §§ 25-26

Informationskrav i forbindelse med sager indgivet via Europa-Kommissionens online tvistbilæggelsesplatform (OTB-platform), jf. forordning nr. 524/2013 af 21. maj 2015, §§ 27-28

Årsrapport og oplysningskrav m.v. § 29

Oplysningspligt §§ 30-32

Tegningsregler, finansiering, regnskab m.v. § 33

Vedtægtsændringer § 34

Opløsning af Ankenævnet § 35

Ikrafttrædelse og overgangsbestemmelser § 36

Stifterorganisationer

§ 1

Pengeinstitutankenævnet (Ankenævnet) er oprettet af Bankforeningen, Sparekasseforeningen og Sammenslutningen Danske Andelskasser samt Forbrugerrådet Tænk. De tre finansielle organisationer benævnes i disse vedtægter som Finansrådet.

Ankenævnets kompetence

§ 2

Stk. 1. Ankenævnet behandler klager over pengeinstitutter, der er etableret i Danmark. En klage over et pengeinstitut, der er etableret i udlandet, kan behandles, hvis sagen har større tilknytning til Danmark end til etableringslandet, eller hvis parterne er enige herom. Ankenævnet behandler tillige klager over færøske pengeinstitutter. 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 ikke klager over danske pengeinstitutters fællesejede selskaber, som ikke har direkte kundeforhold, eller over Nationalbanken.

Stk. 3. 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. 4. Klager fra erhvervsdrivende falder i øvrigt uden for Ankenævnets kompetence.

Stk. 5. En klage kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne, herunder også omstændigheder, der er opstået, inden et egentligt kundeforhold etableres.

Stk. 6. Er en sag anlagt ved domstolene, og ønsker forbrugeren den indbragt for Ankenævnet, hæver retten sagen og sender den til Ankenævnet, medmindre det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives forbrugeren medhold i klagen, eller sagen ikke skønnes egnet til behandling ved Ankenævnet.

Stk. 7. Er en sag rejst ved voldgift eller andet særligt forum, og ønsker forbrugeren at indbringe den for Ankenævnet, skal voldgiftssagen udsættes, indtil den er behandlet af Ankenævnet.

Stk. 8. Aftaler om, at tvister skal behandles ved voldgift eller andet særligt forum, udelukker ikke, at klagen kan indgives til Ankenævnet.

§ 3

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.

Stk. 2. En voldgiftskendelse er kun bindende, såfremt klageren forinden voldgiftssagen er blevet orienteret om muligheden for ankenævnsbehandling.

Stk. 3. Så længe en klagesag verserer for Ankenævnet, kan sagens parter ikke anlægge sag ved domstolene eller voldgiftsret om de spørgsmål, som klagen omfatter.

§ 4

Sager, hvis behandling i henhold til lovgivningen er henlagt til offentlige myndigheder eller andre tvistløsningsorganer, falder uden for Ankenævnets kompetence.

Afvisning af klagesager

§ 5

Stk. 1. Ankenævnet skal afvise at behandle en klage, hvis klagen hører under, er under behandling ved, eller har været behandlet af

- a) et andet privat tvistløsningsorgan, som er anmeldt til Europa-Kommissionen,
- b) et lovbestemt alternativt tvistløsningsorgan, som er anmeldt til Europa-Kommissionen,
- c) et udenlandsk tvistløsningsorgan, som er anmeldt til Europa-Kommissionen,
- d) Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller
- e) en domstol.

Stk. 2. En klage over et pengeinstitut, der er etableret såvel i Danmark som i et eller flere andre lande, kan afvises, hvis sagen har en større tilknytning til et andet land end Danmark.

Stk. 3. Ankenævnet kan afvise at behandle en klage, hvis

- 1) klageren ikke forudgående har klaget til den person eller afdeling, der i pengeinstituttet er ansvarlig for behandlingen af klagesager, eller hvis pengeinstituttet klagebehandling ikke er afsluttet. 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 mellem klageren og pengeinstituttet.
- 2) klagen ikke vedrører et konkret økonomisk mellemværende
- 3) klagen er useriøs eller unødigt
- 4) klagen på grund af dens principielle juridiske karakter, usikkerheden om bedømmelsen af de fremkomne faktiske oplysninger eller af andre særlige grunde ikke skønnes egnet til behandling i Ankenævnet, eller
- 5) behandlingen af klagen i alvorlig grad vil hindre Ankenævnet i at fungere effektivt.

Stk. 4. Er det åbenbart, at en klage ikke kan behandles af Ankenævnet, afviser Ankenævnet klagen senest 3 uger efter modtagelsen. I andre tilfælde skal sagen afvises hurtigst muligt.

Stk. 5. En afvisning skal begrundes og klageren skal oplyses om muligheden for at indbringe sagen for domstolene og for at få retshjælp og for at søge fri proces. Klageren skal derudover, når det er relevant, oplyses om, at der kan ske forældelse af kravet.

§ 6

Stk. 1. Er det åbenbart, at sagen falder uden for Ankenævnets kompetence, kan sekretariatet afvise klagen. Afvisningen skal begrundes over for klageren, der samtidig gøres opmærksom på, at afgørelsen vil kunne indbringes for Ankenævnet, hvilket sker ved sekretariatets foranstaltning, såfremt klageren fremsætter ønske herom.

Stk. 2. De stiftende organisationer kan bemyndige Ankenævnets formand til på Ankenævnets vegne at afvise sager, som ikke skønnes egnede til behandling ved Ankenævnet i medfør af § 5, stk. 3.

Ankenævnets sammensætning

§ 7

Stk. 1. Stifterorganisationerne udpeger hver et nærmere fastsat antal ankenævnsmedlemmer. Stifterorganisationerne udpeger i fællesskab 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 formandskab og øvrige medlemmer udpeges for en 3-årig periode og kan genudpeges.

Stk. 4. Ankenævnets formandskab og øvrige 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.

Sekretariatets opgaver

§ 8

Stk. 1. Til Ankenævnet knyttes et sekretariat. Sekretariatet skal være uafhængigt af de stiftende organisationer. Stifterorganisationerne ansætter i fællesskab direktøren for sekretariatet.

Stk. 2. Sekretariatet har til opgave at besvare skriftlige, telefoniske eller personlige henvendelser til Ankenævnet og forberede klagesagerne til behandling i Ankenævnet. En klage kan indgives elektronisk og, hvis elektronisk klageindsendelse ikke er mulig eller rimelig, pr. post. Der kan stilles krav om, at klagen indgives på en formular udfærdiget af sekretariatet.

Stk. 3. 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. 4. Sekretariatet påser ved modtagelsen af en klage, at klageren før klagens indgivelse forgæves har forsøgt at rette henvendelse til den person eller afdeling, der i pengeinstituttet er ansvarlig for behandlingen af klagesager, og at klagegebyret er indbetalt.

§ 9

Klager, der indsendes til Ankenævnet, men som henhører under et andet godkendt privat tvistløsningsorgan, under Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller et lovbestemt tvistløsningsorgan omfattet af forbrugerklageloven, videresendes af sekretariatet dertil. Enhører klagen ikke under et tvistløsningsorgan som anført i 1. pkt., kan klageren henvises til at anlægge sag ved de almindelige domstole. Klageren oplyses i så fald om muligheder for retshjælp og fri proces.

§ 10

Inden sagsbehandlingen påbegyndes, skal klageren oplyses om, at klagen til enhver tid kan tilbagekaldes, hvorefter sagen afsluttes. Såfremt klagen tilbagekaldes, tilbagebetaler Ankenævnet klagegebyret.

§ 11

Parterne skal snarest oplyses om, at de ikke er forpligtet til at benytte en advokat eller en juridisk rådgiver, men at de kan søge uafhængig rådgivning eller lade sig repræsentere eller bistå af tredjemand i alle faser af proceduren. Parterne skal derudover vejledes om, at behandlingen ved nævnet ikke udelukker muligheden for domstolsprøvelse.

§ 12

Stk. 1. Efter modtagelsen af klagen sender sekretariatet en anmodning om en udtalelse til det indklagede pengeinstituts direktion eller til den person eller afdeling, som overfor Ankenævnet er udpeget som kontakt for modtagelse af klager. Anmodningen ledsages af en genpart af det modtagne materiale med undtagelse af det, som utvivlsomt er pengeinstituttet 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, der er ind-

hentet til brug for ankenævnsbehandlingen. Sekretariatet fremskaffer desuden af egen drift oplysninger om det fornødne retlige og faktiske grundlag for afgørelsen, ligesom sekretariatet i fornødent omfang vejleder parterne om deres retsstilling.

Stk. 2. Sekretariatet fastsætter en frist for pengeinstituttet på 5 uger til at afgive sin første udtalelse. Sekretariatet fastsætter herefter en frist på 3 uger for parternes efterfølgende udtalelser. For indhentelse af eventuelle yderligere oplysninger fastsætter sekretariatet en frist på 2 uger. Fristen regnes fra datoen for sekretariatets fremsendelse af anmodning til parterne om en udtalelse. Hvis pengeinstituttet eller klageren ikke er fremkommet med en udtalelse inden fristens udløb – og sekretariatet ikke inden fristens udløb efter pengeinstituttets eller klagerens anmodning har forlænget fristen – kan sekretariatet afgive sagen til behandling i Ankenævnet, der kan beslutte at træffe afgørelse på det foreliggende grundlag.

Stk. 3. Når alle dokumenter med de relevante oplysninger er modtaget, herunder eventuelle sagkyndige erklæringer, oplyses parterne straks herom, hvorefter den i § 18, stk. 1 nævnte sagsbehandlingsfrist på 90 dage begynder at løbe.

Stk. 4. Sekretariatet kan søge sagen forliget mellem parterne. Ved fremsættelse af forligsforslag skal det fremgå, at sagen er behandlet af sekretariatet, og at den kan kræves forelagt Ankenævnet.

Stk. 5. Sekretariatet skal til hvert møde, som Ankenævnet afholder, fremlægge en oversigt over de sager, hvor der siden det sidst afholdte møde er indgået forlig med sekretariatets medvirken samt en kort angivelse af forligets indhold.

Stk. 6. Sekretariatet afslutter sagen, hvis pengeinstituttet under sagens forberedelse opfylder klagerens krav, eller der indgås forlig mellem parterne. Det samme gælder, hvis forbrugeren frafalder sin klage.

Stk. 7. Sekretariatet forelægger sager, der ikke er blevet afsluttet under den forberedende sekretariatsbehandling, for Ankenævnet.

Habilitet og tavshedspligt

§ 13

Stk. 1. For Ankenævnets medlemmer, sekretariat og sagkyndige gælder,

- 1) at der ikke må modtages instrukser fra nogen af parterne eller disses repræsentanter, og
- 2) at aflønningen skal ske på en måde, der ikke er knyttet til resultatet af proceduren.

Stk. 2. For sekretariatet gælder derudover, at udnævnelsen skal være til et mandat af en varighed, som er tilstrækkelig til at sikre, at sekretariatet handler uafhængigt, og ikke er i fare for at blive afsat uden gyldig grund.

§ 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 i samme sag er eller 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 nærtstående 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 nogen 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 kan deltage i behandlingen af en sag.

Stk. 4. Et ankenævnsmedlem, der i medfør af formandens beslutning, jf. stk. 3, ikke deltager i behandlingen af en sag, må ikke være fysisk til stede ved sagens behandling under ankenævnsmødet.

§ 15

Ankenævnets medlemmer, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, sekretariatets medarbejdere og eventuelle sagkyndige, som er udpeget af Ankenævnet, har med undtagelse af oplysninger, der er offentligt tilgængelige, tavshedspligt om, hvad der fremkommer under ankenævnsbehandlingen.

Ankenævnets afgørelser

§ 16

Stk. 1. Ankenævnet træffer afgørelse på det af sekretariatet tilvejebragte grundlag, herunder spørgsmål om betaling af gebyrer, jf. § 26. Afgørelse i de enkelte sager træffes på et møde ved almindelig stemmeflerhed. Ved Ankenævnets behandling af den enkelte klagesag deltager formanden eller en næstformand og fire af de i § 7, stk. 1, 1. pkt. nævnte medlemmer, således at forbrugerinteresser og pengeinstitutterinteresser er ligeligt repræsenteret. Ankenævnet er beslutningsdygtigt, når der foruden formanden 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 træffes efter en juridisk og faglig bedømmelse. Afgørelserne skal være skriftlige, og de skal være ledsaget af en begrundelse, ligesom de

skal underskrives af formanden. Hvis en afgørelse beror på en flertalsbeslutning, skal dette, sammen med mindretallets begrundelse for sin stilling, anføres i afgørelsen.

Stk. 3. En repræsentant for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har til enhver tid uden stemmeret adgang til at deltage i Ankenævnets møder.

Stk. 4. Ankenævnet holder møder et passende antal gange om året, så fristerne i § 5, stk. 4, og § 18, stk. 1, jf. forbrugerklagelovens § 17 og § 18, kan overholdes.

§ 17

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.

§ 18

Stk. 1. Ankenævnet skal afgøre en klage inden 90 dage fra det tidspunkt, hvor sagen er fuldt oplyst.

Stk. 2. I særlige tilfælde kan Ankenævnet forlænge tidsfristen efter stk. 1. Ankenævnet skal i disse tilfælde informere parterne om, at tidsfristen forlænges, og samtidig oplyse, hvornår sagen kan forventes henholdsvis afgjort eller afsluttet.

Stk. 3. Ankenævnet kan i særlige tilfælde udsætte behandlingen af en sag. Ankenævnet skal i disse tilfælde informere parterne om, på hvilken baggrund sagen udsættes, og, om muligt, hvornår en fortsættelse af sagens behandling kan forventes.

§ 19

Stk. 1. Afgørelser skal være begrundede og skal udstedes skriftligt på et varigt medie. Det skal fremgå, hvilken formand der har medvirket ved afgørelsen. Der fastsættes en frist på normalt 30 kalenderdage til efterlevelse af afgørelsen.

Stk. 2. Hvis klagegebyret skal tilbagebetales, jf. § 26, skal dette fremgå af afgørelsen.

§ 20

Stk. 1. Ankenævnets afgørelser skal sendes til sagens parter inden 10 kalenderdage efter, at afgørelsen er truffet.

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

Stk. 3. Pengeinstituttet skal i forbindelse med forkyndelsen have oplysning om indholdet af § 20, stk. 4, § 21, stk. 2, og § 24, stk. 2.

Stk. 4. Ønsker pengeinstituttet ikke at være bundet af Ankenævnets afgørelse, skal det skriftligt meddele dette til Ankenævnet inden 30 kalenderdage fra forkyndelsen af afgørelsen.

Stk. 5. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan på forbrugerens anmodning indbringe sagen for domstolene på forbrugerens vegne, hvis sagens afgørelse eller et indgået forlig ikke efterleves af pengeinstituttet.

§ 21

Stk. 1. Begge parter skal underrettes om muligheden for at indbringe sagen for domstolene samt, hvor det er relevant, vejledes om muligheden for tvangsfuldbyrdelse og om muligheden for genoptagelse. Klageren skal derudover, når det er relevant, oplyses om

- 1) adgangen til at få Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen til at udtage stævning på forbrugerens vegne samt dække visse omkostninger til en retssag,
- 2) mulighederne for retshjælp eller dækning af sagsomkostninger gennem eventuel retshjælpsforsikring, og
- 3) at der kan ske forældelse af kravet, hvis sagen ikke indbringes for domstolene senest et år efter Ankenævnets afgørelse.

Stk. 2. Ankenævnets afgørelse kan tvangsfuldbyrdes over for pengeinstituttet efter udløbet af fristerne i § 20, stk. 4 og § 24, stk. 2, medmindre pengeinstituttet forinden har givet skriftlig meddelelse til Ankenævnet om, at pengeinstituttet ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

Stk. 3. En anmodning til fogedretten om tvangsfuldbyrdelse skal være bilagt den afgørelse, der danner grundlag for anmodningen om tvangsfuldbyrdelse, og en erklæring fra Ankenævnet om, at pengeinstituttet ikke indenfor fristerne i § 20, stk. 4 og § 24, stk. 2 har meddelt, at pengeinstituttet ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

§ 22

De stiftende organisationer kan bemyndige formanden til på Ankenævnets vegne at træffe afgørelse i visse klagesager, hvor der foreligger en fast praksis.

§ 23

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan til enhver tid anmode om at få tilsendt kopi af Ankenævnets afgørelser, herunder dets afvisninger.

Genoptagelse

§ 24

Stk. 1 Formanden for Ankenævnet kan beslutte, at en sag, hvori der er 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 behandlingen i Ankenævnet – må antages at ville have medført et andet udfald af sagen.

Stk. 2. En anmodning fra pengeinstituttet om genoptagelse af klagesagen, der er indgivet skriftligt til Ankenævnet inden 30 kalenderdage fra forkyndelsen af afgørelsen, har opsættende virkning. Fristen på 30 kalenderdage 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, der indgives af et pengeinstitut senere end 30 kalenderdage efter forkyndelsen, afvises.

Gebyrer og omkostninger

§ 25

Stk. 1. Ingen af parterne betaler omkostninger ved ankenævnsbehandlingen til den anden part.

Stk. 2. Samtlige omkostninger ved ankenævnsbehandlingen, herunder udgifter til de af Ankenævnet i medfør af § 17, stk. 2, indhentede erklæringer eller udtalelser, afholdes af Ankenævnet.

Stk. 3. Ankenævnet kan ved mundtlig forhandling efter § 17, stk. 1, godtgøre klagerens rejseudgifter m.v., når særlige grunde taler derfor.

§ 26

Stk. 1. For behandling af en klage ved Ankenævnet skal klageren betale et gebyr på 200 kr. (inkl. moms).

Stk. 2. Gebyret tilbagebetales til klageren, hvis klageren får fuldt eller delvist medhold i klagen, hvis sagen afvises, jf. § 5 og § 6, bortfalder eller tilbagekaldes, jf. § 10.

Informationskrav i forbindelse med klager indgivet via Europa-Kommissionens online tvistbilæggelsesplatform (OTB-platform), jf. forordning nr. 524/2013 af 21. maj 2013

§ 27

Stk. 1. Når Ankenævnet har modtaget en klage via Europa-Kommissionens OTB-platform, skal Ankenævnet snarest underrette parterne og OTB-platformen om, hvorvidt klagen optages til behandling eller afvises i medfør af forbrugerklagelovens §§ 14, 15 eller 16.

Stk. 2. Såfremt klagen optages til behandling, jf. stk. 1, underrettes parterne samtidig om Ankenævnets procedureregler og gebyrer, der kan pålægges i medfør af vedtægternes § 26.

Stk. 3. Når Ankenævnet har accepteret at behandle klagen modtaget via OTB-platformen, skal Ankenævnet straks, når sagen er fuldt oplyst, jf. vedtægternes § 18, stk. 1, underrette parterne og OTB-platformen herom.

Stk. 4. Ankenævnet skal straks efter, at sagen er afsluttet, meddele OTB-platformen om datoen for henholdsvis modtagelsen af klagen og afslutningen af sagen såvel som resultatet af behandlingen.

§ 28

Ankenævnet har via sin hjemmeside linket til Europa-Kommissionens liste over alternative tvistbilæggelsesinstanser (ATB-instanser), jf. artikel 20, stk. 4, i Europa Parlamentets og Rådets direktiv om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet (ATB-direktivet).

Årsrapport og oplysningskrav m.v.

§ 29

Stk. 1. Ankenævnet udarbejder en årsrapport om aktiviteterne i det forløbne år og administrationen i øvrigt. Årsrapporten skal indeholde oplysninger om

- 1) antallet af modtagne klager og typen af tvister klagerne har vedrørt,
- 2) den procentvise andel af sager, der er indstillet, inden der er nået et resultat,
- 3) den gennemsnitlige sagsbehandlingstid,
- 4) systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem klagerne og pengeinstitutterne. Sådanne oplysninger kan være ledsaget af anbefalinger til, hvordan sådanne problemer kan undgås eller løses,
- 5) antal afviste klager, herunder den procentvise andel af afviste klager i forhold til hver af de afvisningsmuligheder, som Ankenævnet har fået godkendt,
- 6) andelen af sager, hvor klageren har fået medhold,
- 7) i hvilket omfang afgørelser efterleves, hvis dette vides, og

- 8) oplysning om eventuel deltagelse i netværk, som samarbejder om grænseoverskridende tvister, og en vurdering af effektiviteten af dette.

Stk. 2. Ankenævnet afrapporterer årligt til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Oplysningspligt

§ 30

Stk. 1. Ankenævnet opretter og ajourfører en hjemmeside. Hjemmesiden skal på en klar og lettilgængelig måde indeholde følgende oplysninger, der tillige skal gives på varigt medie på forespørgsel, om

- 1) proceduren for tvistløsningen,
- 2) navn på Ankenævnet, postadresse og e-mailadresse,
- 3) at Ankenævnet er opført på en liste i overensstemmelse med forbrugerklageloven § 4, stk. 3, og artikel 20 i ATB-direktivet,
- 4) de fysiske personer, der er ansvarlige for Ankenævnet, hvordan de er udpeget og for hvor lang tid,
- 5) eventuelt medlemskab af ATB-instanser, der letter grænseoverskridende tvistbi-læggelse,
- 6) de former for tvister, som Ankenævnet kan behandle,
- 7) de procedureregler, der gælder for bilæggelse af en tvist, og de kriterier, på grundlag af hvilke Ankenævnet kan afvise at behandle en klage,
- 8) de sprog, på hvilke en klage kan indgives, og hvorpå behandlingen foregår,
- 9) de omkostninger til betaling af sagens behandling, som parterne skal dække,
- 10) tvistløsningens gennemsnitlige varighed,
- 11) retsvirkningen af tvistløsningens resultat, herunder i hvilket omfang, det kan tvangsfuldbyrdes,
- 12) årsrapporter om Ankenævnets virksomhed, og om
- 13) udvalgte afgørelser.

Stk. 2. Ankenævnets afgørelser offentliggøres i overensstemmelse med persondata-lovens regler på Ankenævnets hjemmeside uden angivelse af klagerens og eventuelle tredjemænds identitet. Ankenævnet kan i forbindelse med en sags afgørelse bestemme, at også pengeinstituttets identitet skal tilbageholdes, såfremt særlige forhold taler herfor.

§ 31

Hvis pengeinstituttet har afgivet meddelelse efter § 20, stk. 4 om, at pengeinstituttet ikke ønsker at være bundet af Ankenævnets afgørelse, angives dette ved offentliggørelsen af afgørelsen på Ankenævnet hjemmeside.

§ 32

Enhver kan ved henvendelse til Ankenævnets sekretariat forlange at blive gjort bekendt med Ankenævnets afgørelser, hvis disse kan identificeres. Navne på klagerne anonymiseres. Videregivelse af oplysninger skal ske i overensstemmelse med persondatalovens regler. Sekretariatet kan enten ved fotokopi eller elektronisk fremsende kopi af afgørelser. Sekretariatet kan til dækning af omkostningerne fastsætte gebyr for udlevering af fotokopier.

Tegningsregler, finansiering, regnskab m.v.

§ 33

Stk. 1. Ankenævnet tegnes af formanden for Finansrådet og Finansrådets direktør i forening eller af direktøren for Ankenævnet i forening med formanden eller direktøren for Finansrådet.

Stk. 2. Formanden og direktøren for Finansrådet kan i forening meddele specialfuldmagter.

Stk. 3. Finansrådet fastsætter regler for Ankenævnets finansiering, budget, revision og regnskab m.v.

Stk. 4. Ankenævnets regnskaber godkendes af formanden og direktøren for Finansrådet.

Vedtægtsændringer

§ 34

Ændring af vedtægterne kan ske efter aftale mellem stifterorganisationerne, jf. § 1, og skal godkendes af ressortministeren i henhold til den til enhver tid gældende lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven).

Opløsning af Ankenævnet

§ 35

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

Ikrafttrædelse og overgangsbestemmelser

§ 36

Stk. 1. Disse vedtægter, der er godkendt af erhvervs- og vækstministeren i overensstemmelse med lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven), træder i kraft den 1. februar 2016.

Stk. 2. Sagsbehandlingsfristerne i vedtægternes § 5, stk. 4 og § 18 finder kun anvendelse for sager, der er indbragt for Ankenævnet efter den 1. oktober 2015. For sager, der er indbragt før den 1. oktober 2015, finder de tidligere regler anvendelse.

Stk. 3. Bestemmelserne i § 20, stk. 2, 3 og 4, § 21, stk. 2, og § 24, stk. 2 og 3, finder kun anvendelse på sager indbragt for Ankenævnet fra og med den 1. januar 2010. For sager, der er indbragt før den 1. januar 2010, finder de hidtidige regler anvendelse.