

Årsberetning 1988

Pengeinstitutankenævnet

Pengeinstitutankenævnet

Sekretariat:

Vesterbrogade 40, 4. sal, 1620 København V

Tlf. 01 21 63 33 . Giro 4 16 34 00

Hermed afgives Pengeinstitutankenævnets årsberetning for 1988,
jf. vedtægternes § 10, stk. 3.

København, den 7. april 1989



Frank Poulsen
Ankenævnets formand

I N D H O L D S F O R T E G N E L S E

1. Ankenævnet, dets medlemmer og medarbejdere..... 3
2. Ankenævnets kompetence m.v..... 4
3. Statistik m.v..... 7
4. Udvalgte kendelser..... 8
(sag 1, 8, 10, 24, 25, 26, 30, 40, 67, 70, 103,
112, 113, 114, 129 og 157/1988)

Bilag 1. Ankenævnets vedtægter som godkendt af Forbruger-
klagenævnet med virkning fra 1. januar 1989.

Bilag 2. Ankenævnets forretningsorden.

1. Ankenævnet, dets medlemmer og medarbejdere.

Efter at den endelige beslutning om etablering af et ankenavn for pengeinstitutsektoren i begyndelsen af 1988 var truffet mellem Den Danske Bankforening, Danmarks Sparekasseforening, Sammenslutningen Danske Andelskasser og Forbrugerrådet, påbegyndte Pengeinstitutankenævnet sin virksomhed den 1. august 1988.

Ankenævnet er i medfør af forbrugerklagenævnslovens § 12, stk. 2, godkendt af Forbrugerklagenævnet, foreløbig til den 31. december 1991, til at behandle klager i overensstemmelse med § 2 i sine vedtægter, jf. nærmere nedenfor. Ankenævnets vedtægter er optrykt som bilag 1 til denne årsberetning.

Ankenævnet består af en formand, en næstformand, tolv medlemmer og et sekretariat med fire medarbejdere.

Som formand er udpeget retspræsident Frank Poulsen, Sø- og Handelsretten, og som næstformand landsdommer Peter Blok, Vestre Landsret.

Af Ankenævnets tolv medlemmer er fire udpeget af Den Danske Bankforening, fire af Danmarks Sparekasseforening (efter aftale med Sammenslutningen Danske Andelskasser) og fire af Forbrugerrådet. I den enkelte sags behandling deltager foruden formanden eller næstformanden to medlemmer udpeget af pengeinstitutsektoren og to medlemmer udpeget af Forbrugerrådet.

Ankenævnets medlemmer er følgende:

Udpeget af Den Danske Bankforening:

Vicedirektør Mogens Hvelplund, Andelsbanken
Underdirektør Per Overbeck, Den Danske Bank
Chefjurist Erik Sevaldsen, Handelsbanken
Underdirektør Ole Simonsen, Privatbanken

Udpeget af Danmarks Sparekasseforening:

Garantkredsdirektør Bjørn Bogason, Bikuben
Regionsdirektør Hans Rex Christensen, Sparekassen Nordjylland
Underdirektør Niels Bolt Jørgensen, Sparekassen SDS
Regionsdirektør Arnold Kjær Larsen, Sparekassen Sydjylland

Udpeget af Forbrugerrådet:

Lektor Peter Møgelvang-Hansen, Handelshøjskolen i København
Formand Kirsten Nielsen, Forbrugerrådet
Sekretariatschef Lars Pedersen, De Samvirkende Invalideorganisa-
tioner
Afdelingsleder Jørn Ravn, Forbrugerrådet.

Til Ankenævnet er endelig knyttet et sekretariat, der beskæftiger følgende fire medarbejdere:

Sekretariatschef, cand.jur. Lars Lindenchrone Petersen
fuldmægtig, cand.jur. Merete Schummel
sekretær Ulla Buch og
sekretær Inge-Lise Kastrup.

2. Ankenævnets kompetence m.v.

Som anført ovenfor er Ankenævnet nedsat i medfør af forbrugerklagenævnsloven.

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

Efter § 2, stk. 1, behandler Ankenævnet klager over "danske pengeinstitutter og deres herværende datterselskaber." Ankenævnet har i anledning af en konkret forespørgsel udtalt, at man anser sig for kompetent til at behandle klager over pengeinstitutter, der ikke er medlem af nogen af stifterorganisationerne, hvilket gælder visse mindre sparekasser og andelskasser. Som følge af

sammenhængen med forbrugerklagenævnsloven omfatter Ankenævnets kompetence dog ikke pengeinstitutter, der er hjemmehørende i Grønland og på Færøerne. Med hensyn til datterselskaber kan det nævnes, at Ankenævnet har behandlet klager over bl.a. finansieringsselskaber.

Ankenævnet behandler, jf. § 2, stk. 2, klager vedrørende private kundeforhold. Klager fra erhvervsdrivende kan dog behandles, såfremt de ikke adskiller sig væsentligt fra klager vedrørende privatkundeforhold.

Ankenævnet opfatter det endvidere som en betingelse for sin kompetence - som ikke er nævnt i vedtægterne, men som følger af sammenhængen med forbrugerklagenævnsloven - at en klage angår en konkret formueretlig tvist. Dette indebærer, at forespørgsler og klager af anden art, herunder om tilsidesættelse af god pengeinstitutpraksis, ikke vil blive realitetsbehandlet, med mindre der samtidig foreligger en konkret formueretlig tvist.

Finanstilsynet, som tidligere behandlede klager over pengeinstitutter - også sådanne, som efter det ovenfor anførte falder udenfor Ankenævnets kompetence - behandler efter Ankenævnets oprettelse ikke længere klagesager, men vil fortsat besvare spørgsmål, der som led i forberedelsen af en retssag stilles til det med vedkommende rets godkendelse.

Det forhold, at Finanstilsynet i en konkret sag har udtalt sig om, hvorvidt et pengeinstitut har handlet i strid med god pengeinstitutpraksis, jf. Bank- og Sparekasselovens § 1, stk. 6, er ikke til hinder for, at Ankenævnet træffer afgørelse i sagen.

Dette indebærer ikke nogen efterprøvelse af den af Finanstilsynet trufne afgørelse, idet en sådan i givet fald foretages af Industriministeriets Erhvervsankenævn. Klagere, hvis sag vil kunne behandles af Pengeinstitutankenævnet, er af Erhvervsankenævnet blevet orienteret om muligheden for i stedet for at få efterprøvet den af Finanstilsynet trufne afgørelse i Erhvervsankenævnet at

indgive klage til Pengeinstitutankenævnet.

Efter vedtægternes § 5 kan Ankenævnet ikke behandle klager vedrørende sager, som er afgjort ved bl.a. endelig dom.

Med hensyn til klager, der vedrører sager, som verserer ved domstolene, gælder efter retsplejelovens § 361, at vedkommende ret på begæring kan træffe bestemmelse om sagens forelæggelse for Ankenævnet. Dette indebærer, at en klage, der indsendes af en part udenom retten, vil blive afvist.

De i §§ 2-5 nævnte forhold påses af Ankenævnets sekretariat, som efter vedtægternes § 6 kan afvise klager, der af en af de nævnte grunde utvivlsomt falder udenfor Ankenævnets kompetence.

Efter § 7 kan Ankenævnet - i modsætning til sekretariatet - afvise sager, der på grund af usikkerheden om bedømmelsen af de fremkomne faktiske oplysninger eller af andre særlige grunde findes uegnede til behandling i Ankenævnet, såfremt det forhold, at der efter den sagsforberedelse, som er mulig efter de regler, der gælder for Ankenævnets virksomhed, mangler faktiske oplysninger, som kan være af betydning, og som må antages at kunne tilvejebringes f.eks. i form af afhøringer, vil dette i almindelighed medføre, at klagen afvises. Derimod vil parternes afvigende opfattelse af et handelsesforløb ikke afskære Ankenævnet fra at realitetsbehandle sagen under anvendelse af sædvanlige bevis(byrde)regler, hvis sagen må anses som tilstrækkelig oplyst.

Det forhold, at Ankenævnet som ovenfor omtalt behandler konkrete formueretlige tvister, sammenholdt med, at Ankenævnets afgørelser ikke kan indbringes for andre myndigheder, gør naturligvis, at Ankenævnet i almindelighed vil være særdeles tilbageholdende med i sine kendelser at udtale sig om sit generelle syn på bestemte forhold eller at tilkendegive sin beklagelse eller misbilligelse af givne handlemåder. Helt udelukket er det dog ikke, se således de nedenfor omtalte sager nr. 68 og 114. Ankenævnet vil i øvrigt ikke anse sig for afskåret fra eksempelvis i form af kommentarer

til offentliggjorte afgørelser eller ved generel omtale i sine årsberetninger at tilkendegive sit generelle syn på forhold, som har givet anledning til mange klager eller til særlige overvejelser i Ankenævnet.

3. Statistik m.v.

Ankenævnet modtog i 1988 i alt 278 klagesager.

166 af disse var færdigbehandlet den 31. december 1988, mens 112 endnu verserede.

Af de 166 behandlede sager blev i alt 35 afluttet med sekretariatets afvisning efter en eller flere af bestemmelserne i vedtægternes §§ 2-5, mens Ankenævnet afviste yderligere 6 klager, hvori sekretariatets afvisning var begæret indbragt for ankenævnet. 4 sager blev afvist af Ankenævnet under henvisning til vedtægternes § 7, stk. 1. I alt 28 sager bortfaldt i medfør af vedtægternes § 8, stk. 4, om tilbagekaldelse, opfyldelse eller forlig.

I alt 93 sager blev realitetsbehandlet. Der blev givet klageren fuldt medhold i 21 sager og delvis medhold i yderligere 10 sager, mens der blev givet pengeinstitutttet medhold i 62 sager. Det bør bemærkes, at gruppen af sager, hvori der blev givet klageren fuldt medhold, indbefatter sager vedrørende spørgsmålet om overførsel af pensionsopsparing, jf. den i afsnit 4 gengivne kendelse i sag 103/1988.

I 3 tilfælde har et pengeinstitut givet underretning om, at det ikke agter at efterleve en kendelse, hvorved der er givet klageren helt eller delvis medhold, jf. herved vedtægternes § 11, stk. 2, og i 2 af disse har klageren begæret bistand til sagens indbringelse for domstolene, jf. forbrugerklagenævnslovens § 10, stk. 2.

Ankenævnet har ikke kendskab til tilfælde, hvor en klager, der ikke har fået medhold ved Ankenævnet, har anlagt sag imod pengeinstitutttet.

4. Udvalgte kendelser.

På de følgende sider er i forkortet form gengivet nogle af de af Ankenævnet i 1988 afsagte kendelser. Udvalget er foretaget af sekretariatschefen i samråd med formanden og næstformanden. Det er tilstræbt at medtage kendelser, der er af en vis principiel og almindelig interesse, og som må formodes at ville blive retningsgivende på de områder, de omfatter, for Ankenævnets fremtidige praksis.

Kendelse af 19. december 1988 i sag 1/1988. (Pensionsopsparing, puljeordning).

I forbindelse med overførsel til et andet pengeinstitut af en kunde K's kapitalpensionskonto, der var knyttet til pengeinstituttet P's aktiepuljeordning, betingede P sig, at det på kontoen værende negative afkast blev indbetalt af K, hvis nye pengeinstitut ikke havde ønsket at overtage det.

K klagede herefter til Ankenævnet med påstand om, at P tilpligtedes at overføre K's kapitalpension, uden at det negative afkast blev indbetalt, og gjorde til støtte herfor gældende, at den indgåede aftale fastsatte, at et negativt afkast skulle debiteres kontoen, men at aftalen ikke hjemlede krav om indbetaling af et eventuelt negativt afkast ved flytning af kontoen.

P påstod frifindelse under henvisning til, at skattedepartementet efter kontoens oprettelse havde udtalt, at en debitering på kontoen af det negative afkast måtte opfattes som en ophævelse af kontoen i utide, men at det negative afkast kunne modregnes i fremtidige positive afkast, og at et negativt afkast kan overføres til et andet pengeinstitut.

Ankenævnet tog P's frifindelsespåstand til følge med følgende bemærkninger:

"Indledningsvis bemærkes, at klagerens påstand, hvis den tages til følge, vil indebære, at det på klagerens kapitalpensionskonto konstaterede negative afkast må bæres af de øvrige deltagere i den pulje, hvori klagerens pensionsopsparing har været anbragt.

Herefter og af de af indklagede anførte grunde tiltrædes det, at indklagede i forbindelse med overførsel af klagerens kapitalpensionskonto til et andet pengeinstitut har været beføjet til at kræve et negativt afkast på kontoen betalt."

Kendelse af 19. december 1988 i sag 8/1988. (Pantebreve, mangler).

En kunde K købte i februar 1986 af et pengeinstitut P et pantebrev med 5. prioritets panteret i et sommerhus.

Af den af P udarbejdede beskrivelse af ejendommen og pantebrevet fremgik, at restgælden på de foranstående hæftelser udgjorde i alt 127.588,17 kr., og blanketten, der var udfyldt på en A4-side, indeholdt oplysning om, at P fraskrev sig ansvaret for, om ydelser på foranstående lån var betalt.

Efter at K på tvangsauktion i juli 1986 havde overtaget ejendommen som ufyldstgjort panthaver for et bud på 150.000 kr., konstaterede hun, at 11. december 1985-terminsydelserne på 1.-4. prioriteterne ikke var betalt, og klagede efter forgæves henvendelse til P til Ankenævnet med påstand om erstatning, idet hun bl.a. gjorde gældende, at det af hende købte pantebrev på købstidspunktet nærmest måtte betegnes som værdiløst, og at den af P på 2. prioriteten oplyste restgæld var for lav.

P påstod frifindelse, idet man beklagede, at restgælden på 2. prioriteten var oplyst ca. 800 kr. for lavt. P oplyste videre, at pantebrevsbeskrivelsens angivelse af restgælde på foranstående lån hidrørte fra foreviste kvitteringer for erlæggelse af ejerskifteafdrag i efteråret 1985, og at der ikke var foretaget korrektioner for eventuelle afdrags erlæggelse i den periode, hvori P var i besiddelse af pantebrevet, og udtalte som sin opfattelse, at pantebrevsbeskrivelsens væsentligste formål er at oplyse kunden om arten af foranstående lån samt om det pågældende pantebrevs placering i procent af handelsværdien.

På ankenævnets forespørgsel oplyste vedkommende kreditforening, at andre end debitor eller debtors repræsentant ved henvendelse til foreningen kun kan få oplysning om restgælden på lån, men ikke om restancer, medmindre debtors samtykke hertil kan dokumenteres. Besvarelse af andre realkreditinstitutters eller andre panthaveres forespørgsler om restancer kræver ligeledes debtors

samtykke. Denne praksis har været uændret de senere år.

Ankenævnet tog P's frifindelsespåstand til følge med følgende bemærkninger:

"Det forhold, at restgælden på de foran det af klageren købte pantebrev stående hæftelser af indklagede var opgjort ca. 800 kr. for lavt, må efter det foreliggende antages at have været uden betydning for klagerens beslutning om køb af pantebrevet.

Det er ubestridt, at det af klageren købte pantebrev på købstidspunktet ikke var misligholdt.

Herefter, og idet indklagede ikke havde påtaget sig nogen indeståelse for undersøgelse af, om terminsydelser på foranstående lån var betalt - hvilket indklagede med små typer i øvrigt havde fraskrevet sig ansvar for - og idet det efter det på Ankenævnets forespørgsel oplyste må lægges til grund, at indklagede ikke ville have været i stand til at skaffe oplysning herom, kan der ikke gives klageren medhold i den nedlagte påstand."

Kendelse af 4. november 1988 i sag 10/1988. (Indlån, mærke)

En kunde K gav et pengeinstitut P underretning om, at hun og hendes ægtefælle i forbindelse med skilsmisse havde aftalt fælles forældremyndighed over parrets datter, som havde en konto hos P, i sin tid oprettet af K. K, som fortsat var i besiddelse af bogen til kontoen, lod senere denne forsyne med mærke.

Kontoen blev derpå ophævet af K's datter og dennes far, uden at bogen blev indleveret til P, og uden at der blev givet oplysning om det påførte mærke.

K klagede til Ankenævnet over den skete ophævelse af kontoen og påstod P tilpligtet at udbetale hende indeståendet.

P påstod frifindelse, allerede fordi K ikke var kontohaver og derfor ikke kunne kræve noget beløb udbetalt til sig, og i øvrigt fordi kontoen var hævet af kontohaveren i forening med dennes værge.

Ankenævnet tog P's frifindelsespåstand til følge med følgende bemærkninger:

"Klagerens anmodning om, at bankbogen blev påført mærke, må opfattes som en tilkendegivelse om, at indeståendet ikke måtte udbetales, uden at klageren som den ene af kontohaverens to værger gav sit samtykke hertil, jf. Myndighedslovens § 50 a, stk. 2. Ankenævnet finder derfor, at indklagedes afdeling begik en fejl, da den efter anmodning fra kontohaverens anden værge, klagerens fraskilte mand, udbetalte indeståendet, uden at marked blev oplyst, og uden at der forelå samtykke fra klageren. Da det må lægges til grund, at indeståendet tilhørte klagerens datter, findes den begåede fejl imidlertid ikke at kunne medføre, at indklagede er forpligtet til at foretage genbetaling til klageren, og dennes påstand kan derfor ikke tages til følge."

Kendelse af 4. november 1988 i sag 24/1988. (Børneopsparing. Værgemål)

Mens K's forældre var gift, oprettede K's far i pengeinstituttet P en børneopsparingskonto med sig selv som indskyder og bundet til K's fyldte 14. år.

Da K's forældre blev skilt, fik moderen forældremyndigheden. Faderen fortsatte som indskyder på bogen, som han beholdt i sin besiddelse. 2 dage efter, at K var fyldt 14 år, hævede faderen indeståendet i en anden af P's afdelinger.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om erstatning af det ved hævnningen indestående beløb på ca. 23.000 kr. med tillæg af renter og gjorde til støtte herfor bl.a. gældende, at udbetalingen var sket i en afdeling, hvor hverken kontohaver eller indskyder var kendte.

P påstod frifindelse og henviste bl.a. til, at faderen var anført som indskyder og havde bogen i sin besiddelse ved udbetalingen, og til, at K's mor burde have givet underretning til P om, at hun efter skilsmissen var eneindehaver af forældremyndigheden, således at der på kontoen kunne have været indkodet en spærring.

Ankenævnet tog K's påstand til følge med bl.a. følgende bemærkninger:

"Da indeståendet på en børneopsparingskonto tilhører barnet, finder Ankenævnet, at udbetaling forud for barnets fyldte 18. år kun kan ske til barnets værge (værger). Ankenævnet finder endvidere, at det må påhvile et pengeinstitut, som ikke i forvejen har eller med føje antager at have fornødent kendskab til værgeforholdene, at afkræve den af forældrene, der anmoder om udbetaling, bevis for berettigelsen som værge, eventuelt i form af en erklæring fra den anden af forældrene, og at dette gælder, selv om vedkommende er indskyder og har bogen i sin besiddelse. Da indklagede har undladt at afkræve klagerens far en sådan dokumentation,

findes indklagede allerede af denne grund ikke at være frigjort i forhold til klageren."

Rentefoden blev fastsat til P's sædvanlige rente på børneopsparingskonti, for hvilke bindingsperioden er udløbet, fra udbetalings tidspunktet, og indtil betaling til K fandt sted.

Kendelse af 28. november 1988 i sag 25/1988. (Gebyr (provision),
renteændring).

Ifølge den kreditaftale, som en kunde K i juni 1987 havde indgået med pengeinstituttet P, forrentedes kreditten med en variabel rente, der ved oprettelsen udgjorde 15% p.a., ligesom det var anført, at P's sædvanlige vilkår for kreditter af den pågældende type, som var vedhæftet aftalen, var gældende for denne. Heri forbeholdt P sig bl.a. at ændre regler og satser for beregning af rente, og der var endvidere bl.a. indeholdt bestemmelser om overtræksrente, validering og om P's afkrævning af gebyr ved udsendelse af rykkerskrivelser samt ved P's besvarelse af forespørgsler i henhold til lovgivningen fra offentlige myndigheder om kreditten, herunder et af P fastsat gebyr for udfærdigelse af fotokopier af bilag og udskrifter.

På den kontoudskrift pr. 30. september 1987, som blev sandt til K i begyndelsen af oktober, var forneden med store, fede typer anført: "RENTEÆNDRING PÅ DERES ... KONTO", og med almindelige typer meddeltes, at P pr. 30. september 1987 havde nedsat debitterenten til 13% p.a. og således, at der blev beregnet provision med 0,5% pr. kvartal af kredittens maksimum - eller eventuel højere skyld.

K blev først opmærksom på denne ændring ved læsning af en af P i begyndelsen af 1988 udstedt generel orienteringspublikation og klagede efter forgæves henvendelse til P til Ankenævnet med påstand om, at det provisionsbeløb på 125 kr., som var debiteret hans konto pr. 31. december 1988, blev krediteret kontoen.

P påstod frifindelse under henvisning til sine almindelige forretningsbetingelsers § 1, hvori det bl.a. hedder: "For kunde

forholdet gælder de betingelser og satser vedrørende rente, validering, provisioner og gebyrer, som er fastsat af banken. De

nævnte betingelser og satser kan til enhver tid ændres uden varsel."

Ankenævnet tog K's påstand til følge. Et flertal på 3 medlemmer udtalte:

"Når henses til, at der ikke blot var tale om en almindelig renteregulering, men om en principiel og betydningsfuld ændring af vilkårene for kreditten, burde indklagede for i videst muligt omfang at sikre, at kontohaverne blev opmærksom på ændringen, have givet meddelelsen herom i en særskilt skrivelse. De dette ikke er sket, og da det må lægges til grund, at klageren som følge heraf først blev opmærksom på ændringen i januar 1988, findes klagerens påstand at burde tages til følge".

Et mindretal på 2 medlemmer udtalte:

"Det findes ikke i sig selv at kunne kritiseres, at meddelelsen om den omhandlede ændring af vilkårene for kreditten er givet på kontoudtoget, og meddelelsen findes at fremtræde som tilstrækkelig iøjnefaldende og klar. Ændringen burde imidlertid have været meddelt med et rimeligt varsel, og ikke som sket uden varsel, og disse medlemmer er af den grund enige i, at klagerens påstand bør tages til følge."

Kendelse af 28. november 1988 i sag 26/1988. (Pensionsopsparing.
Renter. Modregning)

En kunde K klagede bl.a. over, at pengeinstituttet P havde undladt at tilskrive renter på hans selvpensioneringskonto, og påstod P tilpligtet at gøre dette.

P påstod frifindelse under henvisning til, at man i den samme periode ikke havde tilskrevet renter på K's debetengagement med P, idet det stod klart, at K ikke ville kunne indfri engagementet.

Ankenævnet tog K's påstand til følge med følgende bemærkninger:

"Det må lægges til grund, at indeståendet på en selvpensioneringskonto, herunder tilskrevne renter, ikke i bindingsperioden kan gøres til genstand for retsforfølgning, og at pengeinstituttet i overensstemmelse hermed er afskåret fra at foretage modregning i indeståendet. Indklagedes undladelse af at tilskrive renter på klagerens selvpensioneringskonto må - selv om indklagede samtidig undlader at beregne sig renter af klagerens gæld - betragtes som modregning i de løbende renter af indeståendet på selvpensioneringskontoen. Indklagedes undladelse af at tilskrive renter på klagerens selvpensioneringskonto må derfor anses for uberettiget."

Kendelse af 4. november 1988. i sag 30/1988. (Rådgivning. Investering.)

Efter fremkomsten af en regnskabsmeddelelse den 19. november 1987 for A/S C, i hvilket selskab kunden K havde en aktiepost på nom. 69.500 kr., som lå til sikkerhed for K's engagement med pengeinstituttet P, anbefalede en af P's aktiehandlere K at sælge ca. halvdelen af aktieposten, hvilket skete. K, der konstaterede, at kursen på C's aktier i den følgende tid steg, krævede erstatning, hvilket P afviste bl.a. under henvisning til en forventning om dårligere regnskabstal for 1987 for industri og handel og til, at C's aktier blev handlet til en kurs, svarende til 3,14 gange selskabets indre værdi.

K klagede herefter til Ankenævnet med påstand om, at P skulle retablere K's aktiepost i C.

P påstod frifindelse og henviste yderligere til, at en mulig kursstigning på aktierne efter P's vurdering ikke kunne forventes at stå i forhold til K's renteudgifter ved at opretholde posten.

Ankenævnet frifandt P med følgende bemærkninger:

"Det findes ikke godtgjort, at den pågældende aktiehandlers råd til klageren om at sælge ca. halvdelen af aktierne i C var forårsaget af en fejlagtig vurdering af selskabets regnskabsmeddelelse, hvorved bemærkes, at klageren må antages selv at have været i stand til at vurdere denne meddelelse. Når henses til karakteren af den rådgivning, der har fundet sted, findes der heller ikke at foreligge noget andet grundlag for at pålægge indklagede erstatningsansvar overfor klageren som følge af, at salget viste sig at være ufordelagtigt."

Kendelse af 19. december 1988. i sag 40/1988. (Fejlekspedition.)

Et pengeinstitut P ekspederede en lånesag for en kunde K, som solgte sin faste ejendom, i hvilken forbindelse der skulle optages et ejerskiftelån i en kreditforening B.

Ved fremsendelsen af det underskrevne pantebrev til B med henblik på effektivering af ejerskiftelånet, undlod P - i strid med instruktionerne i det af B sammen med lånetilbuddet fremsendte materiale - at medsende underskrevet skøde eller slutseddel, som blev fremsendt til B samme dag, som P modtog B's anmodning herom.

Det skete medførte, at salg og afregning af ejerskiftelånsobligationerne blev forsinket 6 dage, i hvilket tidsrum kursværdien for obligationerne var faldet med i alt 7.950 kr.

K klagede herover og over, at lånet ikke i øvrigt var effektueret på et tidligere tidspunkt, hvor kurserne havde været højere, og påstod sig tilkendt erstatning.

P påstod frifindelse.

Ankenævnet tog P's påstand delvis til følge med følgende bemærkninger:

"Indklagede findes ikke, som af klageren påstået, at kunne gøres ansvarlig for kursfald, som har fundet sted i tidsrummet mellem underskrivelsen af slutsedlen om salg af klagerens faste ejendom og udløbet af den tid, som med rimelighed måtte medgå til indklagedes hjemtagelse af ejerskiftelånet. Ved ikke den 8. april 1988 sammen med pantebrevet at have fremsendt kopi af slutsedlen til kreditforeningen findes afdelingen derimod at have begået en fejl, der må medføre, at indklagede er pligtig at erstatte klageren den nedgang i provenuet af ejerskiftelånet, som er en følge af den negative kursudvikling i tidsrummet fra den 13. april 1988, hvilken dags kurser efter det af BRF oplyste ville

have været bestemmende for afregningen af lånet, og til den 21. april 1988, hvor afregningen af ejerskiftelånet faktisk fandt sted. Kurserne udgjorde, og under hensyn hertil fastsættes den klageren tilkommende erstatning til, i alt 7.950 kr..

Kendelse af 19. december 1988 i sag 67/1988 (Inkasso.)

En kunde K havde i 1984, mens han var ansat som ejendomsmæglerassistent, hos et pengeinstitut P optaget en kassekredit på 102.500 kr., der skulle nedbringes med 5.000 kr. pr. kvartal, første gang den 1. oktober 1985. I midten af 1985 fratrådte K sin stilling, men solgte i perioden indtil ca. 1. april 1986 personligt enkelte ejendomme i kommission, i hvilken forbindelse han benyttede kreditten.

Efter brevveksling med K i anledning af dennes misligholdelse af nedbringelsesvilkårene opsigte P i oktober 1987 kreditten og overgav engagementet til inkasso.

1. april 1988 indgav P's advokat begæring om tvangsauktion over den ejendom, hvori K boede. K's advokat opfordrede P's advokat til at tilbagekalde begæringen, idet han oplyste, at ejendommen var behæftet med ca. 785.000 kr. mere end ejendomsvurderingen, der udgjorde 780.000 kr.

P's advokat fastholdt begæringen, der dog blev tilbagekaldt den dag, hvor skifteretten afviste en af P mod K indgiven konkursbegæring på grund af P's manglende retlige interesse i at erklære K konkurs. Kendelsen blev stadfæstet af landsretten, hvortil P havde påkæret den.

K klagede over P med påstand om, at der indrømmedes ham en afdragsordning med P.

P's advokat påstod klagen afvist, da engagementet var af erhversmæssig karakter, og anførte med hensyn til sagens realitet, at K intet havde betalt, efter at engagementet var taget til inkasso, og at klager over inkassationen, der havde været forestået af ham, måtte indgives til advokatmyndighederne.

Ankenævnet fandt, at klagen vedrørte et privatkundeforhold, men havde ikke mulighed for som af K påstået at pålægge P at indrømme

K en afdragsordning.

Ankenævnet bemærkede videre, at man fandt det uheldigt, at P havde iværksat og fastholdt de omtalte inkassationsskridt under omstændigheder, hvor det måtte anses som meget lidt sandsynligt, at de ville medvirke til at give indklagede dækning for sit tilgodehavende.

Kendelse af 4. november 1988 sag 70/1988. (Fejlekspedition. Pantebreve).

Et af K og dennes hustru i 1978 udstedt pantebrev indeholdt bestemmelse om forrentning af restgælden med 16,5% p.a., som dog med virkning fra den 11. juni 1988 nedsattes til 12% p.a.

Efter at K havde opsagt pantebrevet til indfrielse pr. 11. juni 1988, fremsendte pengeinstituttet P en indfrielsesopgørelse, hvori rentefoden for tiden fra 11. december 1987 til 11. juni 1988 var angivet til 12% p.a. Kort tid efter, at K den 14. juni 1988 havde betalt det af P opgjorte beløb, fremsendte P en korrektion, hvori rentefoden var korrekt angivet til 16,5% p.a. Efterbetalingsbeløbet udgjorde 3.830 kr.

K afviste at betale det yderligere beløb og indbragte, da P fastholdt efterbetalingskravet, sagen for Ankenævnet med påstand om udlevering af pantebrevet.

P påstod frifindelse.

Ankenævnet frifandt P under henvisning til, at den fejlagtige rentefod fremgik af den først fremsendte opgørelse, at denne blev bekendtgjort kort tid efter, at K havde betalt, og at K som medudsteder af pantebrevet måtte antages at være bekendt med dettes rentevilkår.

Kendelse af 2. december 1988 i sag 103/1988. (Pensionsopsparing. Helkundeforhold. Modregning).

I forbindelse med skift af pengeinstitut anmodede kunden K pengeinstituttet P om at overføre K's indeksskonti hos P til K's nye pengeinstitut. P afviste anmodningen under hensyn til, at K havde et større forfaldent engagement med P, som ikke samtidig ville blive overført eller indfriet, og at P på denne baggrund havde en sådan særlig interesse i nægtelsen af at overføre indeksskontoens indestående, ud over den almindelige forretningsmæssige interesse i at bevare et indestående så længe som muligt, at nægtelsen ikke var i strid med bestemmelsen i § 3, stk. 2, i bekendtgørelse nr. 619 af 6. september 1987 om pristalsreguleret aldersopsparing i pengeinstitutter. P henviste yderligere til, at dette synspunkt var tiltrådt i såvel administrativ som landsretspraksis.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P tilpligtedes at efterkomme begæringen om overførsel af de nævnte indeksskonti.

P påstod frifindelse.

Ankenævnet tog K's påstand til følge med følgende bemærkninger:

"Indklagede har et større forfaldent tilgodehavende hos klageren, og indklagedes afvisning af klagerens begæring om overførsel af indeksskontoen til et andet pengeinstitut må antages at være begrundet i et ønske om at sikre sig adgang til at foretage modregning i indeståendet på indeksskontoen, såfremt en sådan modregningsadgang senere måtte opstå. Ved afgørelsen af, om indklagedes afvisning af overførselsbegæringen herefter er berettiget, må der lægges vægt på, at indklagede kun i specielle situationer vil få mulighed for at foretage modregning. Indklagede har derfor ikke med føje kunnet anse indeksskontoen som et kreditgrundlag. Der må endvidere lægges vægt på, at indklagedes tilbageholdelse af kontoen med henblik på at sikre en eventuel fremtidig modregningsadgang vanskeligt lader sig forene med forbudet mod kreditorforfølgning i indeståendet på kontoen.

Modsat findes der ikke at kunne lægges afgørende vægt på det forhold, at klageren efter overførsel af kontoen vil have mulighed for at få midler frigivet ved at ophæve pensionsordningen i utide, idet dette alene vil indebære, at indklagede sidestilles med klagerens øvrige kreditorer ved som disse at være henvist til i givet fald at foretage sædvanlig retsforfølgning mod de frigivne midler.

Formelt har indklagede ikke nægtet overførsel, men betinget denne af, at klagerens gæld til indklagede samtidig indfries. Dette medfører imidlertid ingen ændring i det foran anførte, idet den stillede betingelse netop er udtryk for, at indklagede tilbageholder kontoen med henblik på om muligt herigennem at opnå hel eller delvis fyldestgørelse for sin fordring mod klageren.

Efter det anførte finder Ankenævnet, at indklagede er forpligtet til at imødekomme klagerens begæring om overførsel af indekskontoen til et andet pengeinstitut uden som betingelse herfor at kunne stille krav om, at klageren indfrier sin gæld til indklagede. Denne kan dog forlange, at overførselen sker under iagttagelse af det for kontoen gældende opsigelsesvarsel."

To medlemmer af Ankenævnet tilføjede, at der ikke af indklagede var anført andre grunde til at nægte overførsel end den almindelige "helkundebetragtning", og at spørgsmålet efter deres opfattelse ikke var endelig afgjort i retspraksis.

Til ovenstående sag bemærkes, at tilsvarende afgørelser er truffet med hensyn til kapitlapensions- og selvpensioneringskonti.

Kendelse af 28. november 1988. i sag 112/1988. (Kassekredit. Gebyr (provision)).

En kunde K havde i en årrække haft en kassekredit hos pengeinstituttet P, for hvilken der bl.a. var aftalt en særlig favørrente, ligesom kreditten var provisionsfri.

Med virkning fra maj 1988 ophævede P uden underretning til K provisionsfritagelsen og pålagde kreditten provision med 3% p.a. med kvartalsvis tilskrivning. Ændringen fremgik af kontoudtoget pr. 31. maj 1988, som blev tilsendt K, og af udtoget pr. 30. juni 1988 fremgik, at der var debiteret provision.

Den 10. august 1988 indfrie K kreditten og indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om tilbagebetaling af de provisionsbeløb, som var debiteret kreditten indtil ophævelsen.

P påstod frifindelse imod tilbagebetaling af det pr. 30. juni 1988 debiterede beløb.

Ankenævnet tog K's påstand til følge med følgende bemærkninger:

"Ankenævnet finder, at den omhandlede væsentlige ændring af vilkårene for klagerens kassekredit burde have været meddelt klageren ved særskilt skrivelse og med et rimeligt varsel. Idet bemærkes, at klageren først blev opmærksom på ændringen i begyndelsen af juli 1988 og indfrie kassekreditten ca. 1 måned senere, findes klagerens påstand herefter at burde tages til følge."

Kendelse af 19. december 1988 i sag 113/1988. (Gebyr)

En kunde K klagede over, at pengeinstituttet P i forbindelse med flytning af K's konti til et andet pengeinstitut havde debiteret K's indlånskonto et gebyr på 200 kr. og påstod sig beløbet refunderet under henvisning til, at han aldrig var blevet gjort bekendt med, at sådanne transaktioner var gebyrlagt.

P påstod frifindelse og henviste bl.a. til, at gebyrer som det omtvistede af P var indført i 1987 som led i indførsel af brugerbetaling. Betalingen sker til dækning af øget tidsforbrug og dermed arbejds løn ved sådanne transaktioner, og pålægning af gebyret har hjemmel i P's almindelige forretningsbetingelser.

Ankenævnet tog med stemmerne 3-2 P's frifindelsespåstand til følge. Flertallet henviste til de af P anførte grunde.

Mindretallet udtalte, at P, der først efter, at kundeforholdet med K var etableret, indførte gebyrbetaling for transaktioner som de i sagen omhandlede, burde have givet sine kunder - herunder K - særskilt underretning herom. Da K ubestridt ikke havde fået sådan underretning, stemte disse medlemmer for at tage K's påstand til følge.

Kendelse af 4. november 1988 i sag 114/1988. (Inkasso)

I 1986 blev en fast ejendom tilhørende kunderne K bortsolgt på tvangsauktion, uden at der fremkom fuld dækning til det pantebrev, som K's pengeinstitut P havde tinglyst på ejendommen.

Efter at K ved flere lejligheder havde indgået afdragsordninger i fogedretten vedrørende mellemværendet, fremsendte P til K's underskrift et udkast til frivilligt forlig, der var i overensstemmelse med et af K fremsat ønske.

Af den i forliget fortrykte tekst fremgik bl.a., at mellemværendet "... hidrører fra overtræk på checkkonto/misligholdt lån, ...". Ordet "checkkonto" var overkrydset.

Sidste afsnit i forligets fortrykte tekst lyder således: "Såfremt ovennævnte ikke overholdes i alle dets ord og punkter, anser vi nærværende afdragsordning som bortfaldet, i hvilket tilfælde vi forbeholder os uden yderligere varsel enten at overgive sagen til kriminalpolitiets bedrageriafdeling eller at forelægge fogedretten nærværende forlig til grundlag for udlæg hos Dem."

K indbragt sagen for Ankenævnet bl.a. med påstand om, at P kendtes uberettiget til at true med at overgive sagen til kriminalpolitiet.

P oplyste, at den benyttede formular til frivilligt forlig anvendes såvel ved overtræk på checkkonto som ved misligholdte lån i øvrigt, hvilket fremgår af den skete overkrydsning af ordet "checkkonto". Forligstekstens sidste afsnit har alene relation til overtræk på checkkonti, og der er derfor tale om en ekspeditionsfejl fra afdelingens side, når dette afsnit ikke var slettet forinden fremsendelsen til K. P oplyste, at man for at undgå tilsvarende fejltagelser i fremtiden vil tage initiativ til at udarbejde særskilte forlig til brug for overtræk på checkkonti, henholdsvis andre mellemværender.

Ved sagens afgørelse udtalte Ankenævnet bl.a.: "Der må gives klagerne medhold i, at indklagede - som også erkendt af denne - har været uberettiget til i udkastet under de givne omstændigheder at forbeholde sig sagens overgivelse til politiet, og Ankenævnet finder det uheldigt, at indklagede i sine formularer vedrørende checkkontoovertræk og misligholdte mellemværender i øvrigt generelt forbeholder sig at indgive politianmeldelse."

Kendelse af 28. november 1988. i sag 129/1988. (Afvisning)

En kunde K klagede over forhold vedrørende to specificerede konti hos pengeinstituttet P. Det fremgik, at der vedrørende den ene konto var afsagt dom i 1. instans, som af K var indbragt for landsretten, og det oplystes, at K også havde forelagt landsretten spørgsmål vedrørende den anden konto.

Sekretariatet afviste herefter under henvisning til Ankenævnets vedtægters § 5, stk. 1, og principperne i Retsplejelovens § 361 klagen i sin helhed, og K indbragte denne afgørelse for Ankenævnet, der tiltrådte afgørelsen med følgende bemærkninger:

"Det tiltrædes af de grunde, der er anført af sekretariatet, at Ankenævnet alene kan behandle klagesager angående forhold, hvorom der verserer retssag ved domstolene, efter henvisning fra vedkommende ret. Det tilføjes, at der ikke herved er taget stilling til, hvorvidt en sådan henvisning overhovedet er mulig i det foreliggende tilfælde, hvor sagen verserer for landsretten som ankesag, og at sagen efter det foreliggende i øvrigt ikke skønnes egnet til ankenævnsbehandling."

Kendelse den 19. december 1988 i sag 157/1988 (Investeringsaftale).

En kunde K indgik i slutningen af 1985 med pengeinstituttet P en aftale om et investeringsarrangement, hvorefter P skulle købe og sælge aktier efter sit bedste skøn og således, at de købte aktier lå til sikkerhed for den kredit på 175.000 kr., som P stillede til rådighed for K til brug for arrangementet.

I slutningen af 1987 opgjorde P overfor K en underdækning i det sikrede engagement på ca. 45.000 kr., og K tilkendegav på Ps forespørgsel, at han ønskede engagementet bragt til ophør, hvilket skete.

K klagede til Ankenævnet med påstand om erstatning for det lidte tab og gjorde til støtte herfor navnlig gældende, at P undervejs burde have forsøgt at genvinde noget af det løbende konstaterede tab.

P påstod frifindelse bl.a. under henvisning til, at man under hele forløbet havde handlet på grundlag af aftalens indhold samt sine egne rådgiveres vurdering og forventninger til investeringsmarkederne og de enkelte papirer.

Ankenævnet frifandt P med følgende bemærkninger:

"Der findes ikke grundlag for at fastslå, at indklagede har tilsidesat sine pligter i henhold til den mellem parterne indgåede aftale."

Pengeinstitutankenævnet

Sekretariat:

Vesterbrogade 40, 4. sal, 1620 København V

Tlf. 012163 33 . Giro 4 16 34 00

V E D T Æ G T E R

F O R

P E N G E I N S T I T U T A N K E N Æ V N E T

§ 1

Pengeinstitutankenævnet er oprettet af Den Danske Bankforening, Danmarks Sparekasseforening, Sammenslutningen Danske Andelskasser og Forbrugerrådet.

§ 2

Stk. 1. Ankenævnet behandler klager over danske pengeinstitutter og deres herværende datterselskaber. Ankenævnet behandler endvidere klager over danske filialer af udenlandske pengeinstitutter. (De nævnte institutter 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 udenfor 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. Udenfor Ankenævnets kompetence falder sager, hvis behandling i henhold til lovgivningen er henlagt til offentlige myndigheder eller andre anke- eller klagenævn.

Stk. 2. Afviser Ankenævnet i medfør af stk. 1 at behandle en klage, skal det oplyse klageren om den relevante myndighed eller det relevante anke- eller klagenævn.

§ 5

Stk. 1. Ankenævnet kan ikke behandle sager, som er afgjort ved endelig dom, gyldig bindende voldgift eller retsforlig eller sager, der kan forventes afgjort i forbindelse med en straffesag. En voldgiftskendelse er kun bindende, såfremt klageren forinden voldgiftssagen er blevet orienteret om muligheden for ankenævnsbehandling.

Stk. 2. Så længe en sag verserer for Ankenævnet, kan klagesagens parter ikke anlægge sag ved domstolene eller voldgiftsret om de af klagen omfattede spørgsmål.

§ 6

Er det utvivlsomt, at sagen ikke kan behandles af Ankenævnet i henhold til §§ 2-5, giver sekretariatet klageren meddelelse herom og begrundet overfor 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 uegnede til behandling i 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.

§ 8

Stk. 1. Klager indgives skriftligt til Ankenævnets sekretariat. Ankenævnet kan foreskrive, at der benyttes en særlig blanket. Sekretariatet har i øvrigt til opgave at besvare skriftlige, telefoniske eller personlige henvendelser til Ankenævnet samt at forberede klagesagerne til Ankenævnet. Sekretariatet drager omsorg for sagens oplysning. Klageren skal i forbindelse med klagens indgivelse til Ankenævnet give samtykke til, at pengeinstitutttet 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.

Stk. 3. Hvis pengeinstituttet ikke inden 5 uger efter modtagelsen har fremsendt en udtalelse til Ankenævnet, kan sagen behandles på grundlag af klagerens materiale, med mindre 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.

§ 10

Stk. 1. Ankenævnets kendelser skal sendes til sagens parter inden 10 dage efter afsigelsen. Der gives normalt en frist på 4 uger til opfyldelse af kendelsen. Klageren orienteres samtidig om muligheden for at indbringe sagen for domstolene, om retshjælp,

fri proces eller dækning af sagsomkostninger gennem eventuel retshjælpsforsikring.

Stk. 2. Ankenævnets kendelser sendes endvidere til Finanstilsynet og i anonymiseret form, jf. stk. 4, til Forbrugerklagenævnet.

Stk. 3. Ankenævnet udarbejder en årsberetning, der tilsendes Finanstilsynet og Forbrugerklagenævnet. Ankenævnets offentliggørelse af kendelser sker uden angivelse af parternes identitet, og Ankenævnet kan i øvrigt fastsætte nærmere regler for offentliggørelsen.

Stk. 4. Enhver kan ved henvendelse til Ankenævnets sekretariat forlange at blive gjort bekendt med Ankenævnets kendelser, dog med undtagelser af klagerens og eventuelle trediemænds identitet. Ankenævnet kan i forbindelse med en sags afgørelse bestemme, at også pengeinstituttets identitet skal tilbageholdes, såfremt særlige forhold taler derfor.

Stk. 5. Ankenævnets medlemmer, Forbrugerklagenævnet 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. Et pengeinstitut kan tilslutte sig Ankenævnet med den virkning, at det er bundet af Ankenævnets kendelser, med mindre det inden 4 uger efter Ankenævnets afsendelse af den enkelte kendelse skriftligt meddeler Ankenævnet, at det ikke ønsker at være bundet af kendelsen.

Stk. 3. Et pengeinstitut, der har tilsluttet sig Ankenævnet i henhold til stk. 2, kan ved skriftlig opsigelse til Ankenævnets sekretariat udtræde heraf med et varsel på 6 måneder til et kalenderårs udløb.

§ 12

Stk. 1. Den Danske Bankforening, Danmarks Sparekasseforening, Sammenslutningen Danske Andelskasser og Forbrugerrådet udpeger et af organisationerne nærmere fastsat antal ankenævnsmedlemmer. Organisationerne udpeger herudover en formand og en næstformand, der begge skal opfylde betingelserne for udnævnelse til landsdommer.

Stk. 2. Hvad der i disse vedtægter bestemmes om formanden og dennes kompetence finder tilsvarende anvendelse på næstformanden for så vidt angår de sager, i hvis behandling denne skal deltage, deltager eller har deltaget.

Stk. 3. Ankenævnets medlemmer udpeges for en 3-årig periode. Medlemmerne fratræder deres hverv med udgangen af det år, hvori de fylder 70 år.

Stk. 4. Organisationerne fastsætter Ankenævnets forretningsorden. Bestemmelsen i stk. 2 finder tilsvarende anvendelse.

Stk. 5. Til Ankenævnet tilknyttes et sekretariat. Organisationerne ansætter sekretariatschefen.

§ 13

Stk. 1. Ved Ankenævnets behandling af den enkelte klagesag deltager formanden eller næstformanden 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 forbrugerrepræsen-

tant og mindst én pengeinstitutrepræsentant, uden at der herved ændres på antallet af stemmer, dvs. to forbrugerstemmer og to pengeinstitutstemmer.

Stk. 2. Ankenævnets kendelser skal være skriftlige. Kendelserne 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 kan i kendelsen begrunde sin stilling.

Stk. 3. En repræsentant fra Forbrugerklagenævnet skal til enhver tid have adgang til uden stemmeret at deltage i møderne.

§ 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.

§ 15

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

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

§ 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 100 kr., som tilbagebetales, hvis klagen afvises af Ankenævnet, tilbagekaldes eller bortfalder, jf. § 8, stk. 4, eller hvis klageren får helt eller delvis medhold.

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

§ 17

Stk. 1. Ved aftalen mellem Den Danske Bankforening og Danmarks Sparekasseforening fastsættes regler for Ankenævnets finansiering, budget, revision og regnskab m.v.

Stk. 2. Ankenævnet tegnes vedrørende de i stk. 1 nævnte forhold af de nævnte to foreninger i fællesskab.

§ 18

Ændring af vedtægter med tilhørende protokollat sker ved aftale mellem Den Danske Bankforening, Danmarks Sparekasseforening, Sammenslutningen Danske Andelskasser og Forbrugerrådet og skal godkendes af Forbrugerklagenævnet.

§ 19

Disse vedtægter med tilhørende protokollat, der er godkendt af Forbrugerklagenævnet, træder i kraft den 1. januar 1989.

Pengeinstitutankenævnet

Sekretariat:
Vesterbrogade 40, 4. sal, 1620 København V
Tlf. 01 21 63 33 . Giro 4 16 34 00

LLP/ub

I medfør af § 13, stk. 3, i vedtægter for Pengeinstitutankenævnet fastsættes følgende

F O R R E T N I N G S O R D E N :

§ 1

Ankenævnets sekretariat har til opgave at besvare telefoniske, skriftlige og personlige henvendelser til Ankenævnet og at forberede klagesagerne for Ankenævnet.

§ 2

Klager indsendes til Ankenævnets sekretariat på et af Ankenævnet udarbejdet klageskema. Klageren skal i forbindelse med klagens indgivelse til Ankenævnet give samtykke til, at pengeinstitutttet uanset tavshedspligt kan afgive oplysninger til Ankenævnet til brug for sagens behandling.

§ 3

Stk. 1. Sekretariatet gennemgår klagen ved dens modtagelse. Er det, jf. vedtægternes § 6, utvivlsomt, at sagen ikke kan behandles af Ankenævnet, giver sekretariatet klageren meddelelse herom og begrundet overfor klageren denne afgørelse.

Stk. 2. Klageren gøres samtidig opmærksom på, at afgørelsen vil kunne indbringes for Ankenævnet, såfremt klageren fremsætter ønske herom. Indbringelsen sker ved sekretariatets foranstaltning.

§ 4

Er Ankenævnet kompetent til at behandle klagen, eller kan det ikke afvises, at Ankenævnet er kompetent, forbereder sekretariatet klagens behandling. Sekretariatet skal herunder særligt sørge for:

1. indhentning af yderligere nødvendige oplysninger og dokumenter i det omfang, det kan ske indenfor rimelig frist,
2. forelæggelse for det indklagede pengeinstituts direktion af klagen med alt modtaget materiale vedrørende denne med undtagelse af det, som utvivlsomt er direktionen bekendt, med anmodning om snarest muligt og senest 5 uger fra modtagelsen at udtale sig. Efter fristens udløb kan sagen behandles på grundlag af klagerens materiale, medmindre Ankenævnet på pengeinstituttets anmodning har forlænget fristen.
3. Sekretariatet drager i øvrigt omsorg for, at hver af parterne får kendskab til og lejlighed til at udtale sig om oplysninger fra modparten, som må anses at have betydning for sagens afgørelse, og om eventuelle sagkyndige erklæringer.

§ 5

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 Ankenævnet ligeledes behandle sagen på det foreliggende grundlag.

§ 6

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

§ 7

Stk. 1. De ankenævnsmedlemmer, der efter formandens bestemmelse skal deltage i et ankenævnsmøde, indkaldes til mødet med mindst 14 dages varsel.

Stk. 2. Klager, der skal behandles på et ankenævnsmøde, skal inden samme frist med alle bilag og notater udsendes til medlemmerne.

Stk. 3. Ankenævnets medlemmer orienteres om sager, der i henhold til § 6 er afsluttet under den forberedende behandling.

§ 8

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.

Stk. 4. Ankenævnets medlemmer udpeges for en 3-årig periode og fratræder deres hverv med udgangen af det år, hvori de fylder 70 år.

§ 9

Stk. 1. Ankenævnet er kompetent til behandling af klagesager, når formanden eller næstformanden samt det i vedtægternes § 14, stk. 1, nævnte antal ankenævnsmedlemmer er til stede..

Stk. 2. Ankenævnet afholder møder til behandling af klager så ofte, som antallet af klager giver anledning dertil.

Stk. 3. En repræsentant fra Forbrugerklagenævnet skal til enhver tid uden stemmeret have adgang til at deltage i Ankenævnets møder.

§ 10

Stk. 1. Ankenævnets afgørelse træffes på det af sekretariatet tilvejebragte grundlag, og klagerne forelægges på grundlag af det i forvejen udsendte materiale mundtligt af sekretariatets leder eller den, han bemyndiger dertil.

Stk. 2. Ankenævnets afgørelse træffes efter en juridisk og fagmæssig bedømmelse af sagens omstændigheder med simpelt stemmeflertal, jf. vedtægternes § 14, stk. 1.

Stk. 3. Afgørelsen bør så vidt muligt træffes i 1. møde, men kan efter formandens bestemmelse udsættes. Sagen skal, såfremt mindst 2 medlemmer af Ankenævnet forlanger det, udsættes med henblik på gennem sekretariatet at indhente yderligere oplysninger fra parterne, at indhente sagkyndige erklæringer eller udtalelser eller indkalde sagens parter til mundtlig forhandling. Omkostningerne herved afholdes i almindelighed af Ankenævnet.

§ 11

Stk. 1. Ankenævnets kendelser skal være skriftlige. Kendelserne 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 kan i kendelsen begrunde sin stilling. Ankenævnet fastsætter normalt en frist på 4 uger til opfyldelse af kendelsen.

Stk. 2. Ankenævnets kendelser sendes til sagens parter inden 10 dage efter afsigelsen. Klageren underrettes om reglerne for indbringelse af sagen for domstolene og muligheden for at søge fri proces samt anvendelse af eventuel retshjælpsforsikring, respektive retshjælp. Ankenævnet kan udarbejde en standardformular herfor.

Stk. 3. Såfremt et pengeinstitut, som har tilsluttet sig Ankenævnet, jf. vedtægternes § 11, stk. 2, rettidigt har afgivet meddelelse om, at det ikke ønsker at være bundet af en af Ankenævnet afsagt kendelse, underretter sekretariatet klageren herom og oplyser denne om muligheden for sagens indbringelse for domstolene.

Stk. 4. Er sagen indbragt for Ankenævnet ved en rets eller en voldgiftsrets oversendelse, skal Ankenævnets sekretariat straks sende en kopi af kendelsen til retten (voldgiftsretten).

§ 12

Formanden 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.

§ 13

Stk. 1. Ankenævnets kendelser sendes til Finanstilsynet. Endvidere sendes Ankenævnets kendelser i anonymiseret form, jf. stk. 3, til Forbrugerklagenævnet.

Stk. 2. Ankenævnet udarbejder en årsberetning, der tilsendes Finanstilsynet og Forbrugerklagenævnet. Ankenævnets offentliggørelse af kendelser sker uden angivelser af parternes identitet, og Ankenævnet kan fastsætte nærmere regler for offentliggørelsen.

Stk. 3. Enhver kan ved henvendelse til Ankenævnets sekretariat forlange at blive gjort bekendt med Ankenævnets kendelser, dog med undtagelse af klagerens og eventuelle trediemænds identitet. Ankenævnet kan i forbindelse med en sags afgørelse bestemme, at også pengeinstituttets identitet skal tilbageholdes, såfremt særlige forhold taler herfor.

§ 14

Hvad der i denne forretningsorden er bestemt om Ankenævnets formand og dennes beføjelser finder tilsvarende anvendelse på Ankenævnets næstformand for så vidt angår de sager, i hvis behandling han skal deltage, deltager eller har deltaget.

§ 15

Ankenævnets medlemmer, sekretariatets medarbejdere og Forbrugerklagenævnet har, med undtagelse af oplysninger, der er offentligt tilgængelige, tavshedspligt om, hvad der fremkommer under ankenævnsbehandlingen.

København, den 18. oktober 1988

På stifterorganisationernes vegne

Lars Lindenchrone Petersen
sekretariatschef