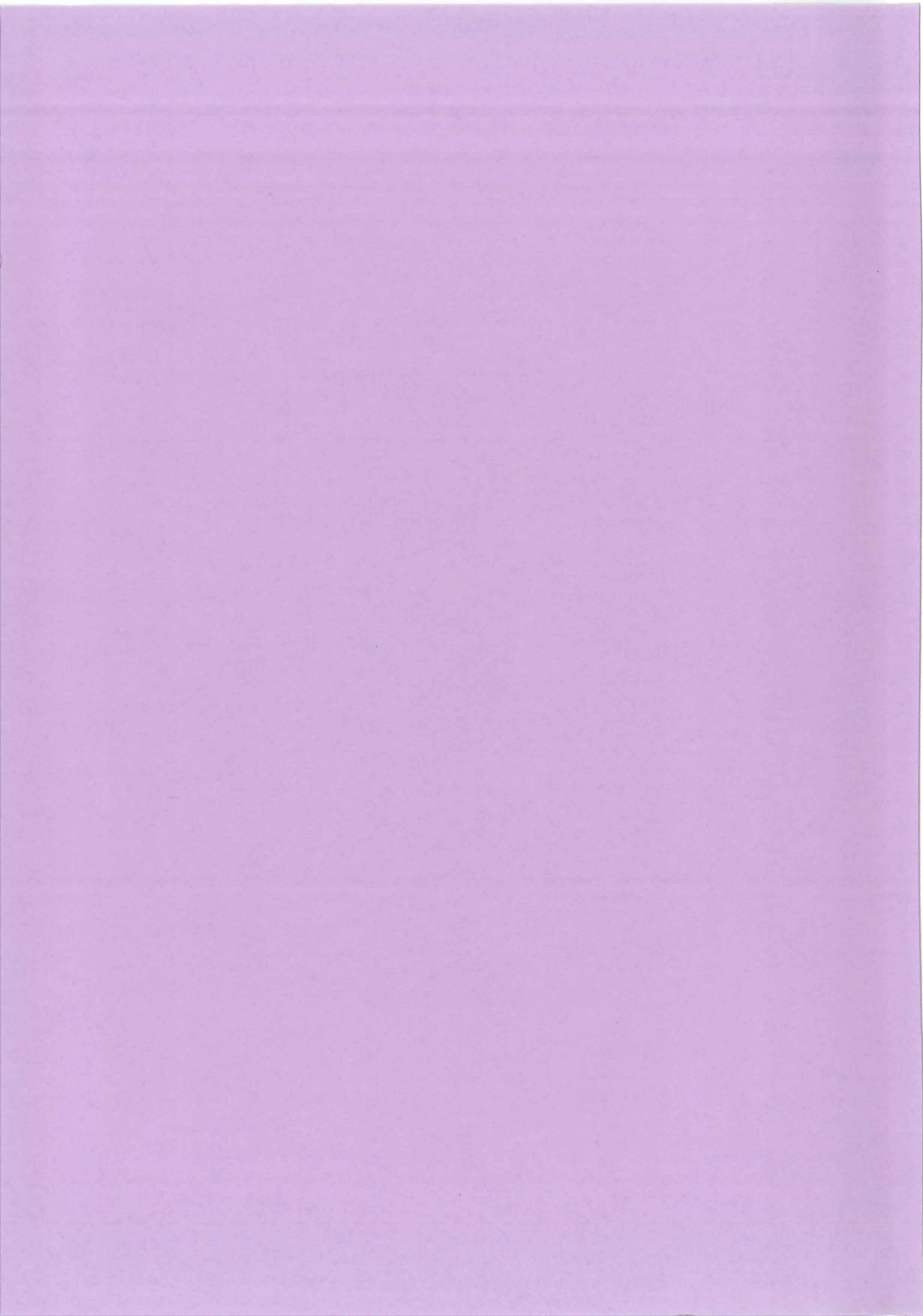


ÅRSBERETNING
for
1995

Pengeinstitutankenævnet



Pengeinstitutankenævnet

Sekretariat:

Østerbrogade 62, 4. sal, 2100 København Ø

Tlf. 35 43 63 33 · Giro 4 16 34 00

ÅRSBERETNING ***for*** ***1995***

København

Marts 1996

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

1.	Formandens bemærkninger	5
2.	Ankenævnet, medlemmer og medarbejdere	10
3.	Ankenævnets kompetence	11
4.	Statistik	13
5.	Udvalgte kendelser.....	15-83

Bilag:

Ankenævnets vedtægter.....	85
----------------------------	----

1. Formandens bemærkninger.

Som det fremgår af de statistiske oplysninger i afsnit 4, bevirkede den meget betydelige stigning i antallet af indgivne klager, som kunne konstateres i 1994, og som navnlig skyldtes et stort antal klager over pengeinstitutters sagsbehandling eller rådgivning i omprioriteringssager, at antallet af verserende sager var usædvanligt stort ved indgangen til 1995. Dette medførte igen en betænkelig stigning i Ankenævnets sagsbehandlingstid. For at imødegå dette blev det i 1995 besluttet at styrke nævnets kapacitet dels ved udpegning af en yderligere næstformand, dels ved en midlertidig forøgelse af antallet af medarbejdere i sekretariatet. Som det ligeledes fremgår af de statistiske oplysninger, viste det sig, at antallet af indgivne klager faldt væsentligt i 1995 ikke alene i forhold til 1994, men også i forhold til 1992 og 1993. Det ser herefter ud til, at det vil være muligt at afvikle den oparbejdede sagspukkel inden for et overskueligt tidsrum.

Selve arbejdet i nævnet har i 1995 fortsat været præget af de mange omprioriteringssager, hvilket kan ses ved en gennemgang af det udvalg af kendelser, som er optaget i afsnit 5. Hovedlinierne i Ankenævnets praksis vedrørende de forskellige spørgsmål, som kan opstå i omprioriteringssager, er beskrevet i årsberetningen for 1994.

Højesteret afsagde den 1. november 1995 dom i en såkaldt løbetidssag. Højesteret - et flertal på 5 ud af 7 dommere - fastslog, at en fejl begået af et pengeinstitut ved beregningen af ydelsen på et lån, som medfører, at lånets løbetid bliver længere end angivet af pengeinstituttet, ikke kan føre til, at låntageren har krav på økonomisk compensation, hverken efter almindelige erstatningsregler, på aftaleretligt grundlag eller ud fra synspunktet skuffede forventninger. Højesteret tilsidesatte hermed den praksis, som var etableret af Pengeinstitutankenævnet (dettes flertal).

At der ikke kan ydes erstatning efter almindelige erstatningsregler, beror på, at låntageren ikke har lidt tab i almindelig forstand. Flertallets afvisning af at yde erstatning på aftaleretligt grundlag sker med henvisning til, at låntagerens forpligtelse til at tilbagebetale lånets hovedstol med den til enhver tid gældende rente må anses for det centrale aftalevilkår, således at angivelsen af løbetiden må vige herfor. Dette kan også udtrykkes på den måde, at angivelsen af løbetiden alene anses for en (uforpligtende) oplysning, ikke som et bindende aftalevilkår. Det var på dette punkt, at to dommere dissenterede.

Om synspunktet skuffede forventninger, som havde været anvendt i Ankenævnets praksis, anfører Højesterets flertal, at dette ikke fandtes at give hjemmel hverken for låntagernes principale påstand eller for deres subsidiære påstand, der svarede til den "mellemløsning", som havde været fremherskende i Ankenævnets praksis. Flertallet tilføjer herefter: "Behovet for eventuelt at kompensere forbrugerne for skuffede forventninger som følge af fejlagtige oplysninger som de omhandlede må vurderes ud fra bredere retspolitiske synspunkter og ses i sammenhæng med, hvilke andre forbrugerbeskyttende foranstaltninger, der kan anvendes i den forbindelse. Sådanne foranstaltninger, herunder en eventuel hjemmel til at yde økonomisk godtgørelse, må i givet fald tilvejebringes af lovgivningsmagten." Disse bemærkninger skal nok ses i lyset af, at Erhvervsministeren netop havde nedsat et udvalg med den opgave at undersøge ansvarsspørgsmål i forbindelse med finansiell rådgivning.

Den aktuelle opgave for Pengeinstitutankenævnet er imidlertid at tage stilling til den nærmere rækkevidde af Højesterets dom.

Hvad angår løbetidssager, kan man rejse det spørgsmål, om der kan tænkes situationer, hvor der foreligger sådanne særlige omstændigheder, at der uanset Højesterets dom er grundlag for at yde økonomisk compensation - i givet fald formentlig på aftaleretligt grundlag.

Dette spørgsmål har Ankenævnet allerede - i februar 1996 - haft lejlighed til at tage stilling til for så vidt angår en række sager vedrørende billån ydet af et finansieringsselskab, som ved beregningen af ydelsen havde undladt af tage hensyn til etableringsomkostningerne, selv om disse var tillagt lånets hovedstol. Det særlige ved disse sager, som gennem adskillige år har været velkendte i Ankenævnet, er navnlig, at der er tale om en generel fejl, som tilsyneladende går igen i alle lån ydet af det pågældende finansieringsselskab gennem en længere periode. Ankenævnets flertal fandt imidlertid, at hverken dette forhold eller andre omstændigheder kunne føre til et andet resultat end det, der er fastslået ved Højesterets dom (bl.a. sag nr. 940808).

Dommens betydning er ikke begrænset til løbetidssager, idet det af de citerede bemærkninger klart fremgår, at synspunktet skuffede forventninger heller ikke i andre typer af sager kan udgøre grundlag for at tilkende økonomisk compensation eller afskære et ellers bestående krav, med mindre der foreligger særlig lovhjemmel herfor. Dette har bl.a. betydning ved vurderingen af klager vedrørende forkerte provenuberegninger, f.eks. tilfælde, hvor et pengeinstitut ved beregningen af kontantprovenu af en omprioritering har overset, at et eksisterende lån alene kan indfries til overkurs. Højesterets dom indebærer, at der i sådanne tilfælde ikke kan ydes økonomisk compensation alene med henvisning til den skuffede forventning.

Derimod udelukker dommen ikke, at der - i overensstemmelse med den betragtningsmåde, som traditionelt har været anlagt - efter omstændighederne kan ydes erstatning med den begrundelse, at det resultat, som fremgår af beregningen, må anses for tilsikret af pengeinstitutttet. Ved tilsikring forstås i denne sammenhæng, at pengeinstitutttet har påtaget sig at indestå (garantere) for opnåelse af det beregnede resultat. Det kan som sagt ikke udelukkes, at der i visse situationer vil være grundlag for at fastslå dette, men det forekommer på den anden side klart, at en vidtgående anvendelse af tilsikringssynspunktet vil harmonere dårligt med Højesterets dom.

Også denne problemstilling har Ankenævnet for nylig haft lejlighed til at tage stilling til. Nævnet fandt, at det forhold, at klagerne i forbindelse med en omprioritering havde tilkendegivet, at de lagde vægt på at opnå et bestemt kontantprovenu, og havde oplyst, hvad beløbet skulle anvendes til - renovering af badeværelse - ikke udgjorde tilstrækkeligt grundlag for at fastslå, at der forelå en tilsikring fra pengeinstituttets side (sag nr. 940705).

I sådanne tilfælde, hvor der i forbindelse med en forkert provenuberegning eller lignende ikke er grundlag for at yde erstatning ud fra et tilsikringssynspunkt, kan det nok forventes, at pålæg om hel eller delvis tilbagebetaling af det gebyr, pengeinstituttet har beregnet sig for sagens behandling, vil blive en sædvanlig reaktion.

Det anførte om, at det med Højesterets dom er fastslået, at synspunktet skuffede forventninger ikke uden særlig lovhjemmel kan udgøre grundlag for at tilkende økonomisk kompensation eller afskære et ellers bestående krav, må dog forstås med det forbehold, at der findes visse veletablerede regler, som kan siges at tillægge forventninger retlig betydning. Der tænkes på reglerne om *condictio indebiti* og efterbetaling, som indebærer, at man navnlig i tilfælde, hvor fejlen er begået af den anden part, og i øvrigt ud fra en samlet rimelighedsvurdering kan fritage en person for at tilbagebetale et modtaget beløb, som egentlig ikke tilkom ham, henholdsvis fritage en person for at efterbetale et restkrav, som egentlig skyldtes. De betragtninger, som lå bag Ankenævnets (flertallets) praksis i løbetidssager, var beslægtede navnlig med reglen om, at man efter omstændighederne kan afskære et efterbetalingskrav ud fra en rimelighedsvurdering. Det forhold, at Højesteret tilsidesatte nævnets praksis vedrørende løbetidssager, kan imidlertid ikke antages at berøre reglerne om *condictio indebiti* og efterbetaling inden for disses traditionelle anvendelsesområde.

Der kan endelig være grund til at fremhæve, at den megen diskussion om tab i forbindelse med fejl begået af pengeinstitutter ikke må føre til, at der - bevidst eller ubevidst - sættes spørgsmålstegn ved den grundlæggende regel om pligt til at opfylde en aftale i overensstemmelse med dens indhold eller yde erstatning i form af positiv opfyldelsesinteresse. Hvis eksempelvis et pengeinstitut indgår en kurskontrakt til en for høj kurs, fordi man læser forkert i kurslisten, kan pengeinstituttet naturligvis ikke fritages for at opfylde kontrakten med den begrundelse, at kunden ikke vil lide tab ved alene at få den korrekte kurs, eftersom han (heller) ikke noget andet sted kunne have tegnet en kurskontrakt til den pågældende høje kurs. I et sådant tilfælde er pengeinstituttet uanset den begåede fejl bundet af aftalen, med mindre kunden må anses at have været i ond tro, jf. aftalelovens § 32 (sag nr. 950117).

Afslutningsvis er der grund til at nævne, at der i 1995 i forhold til 1994 er sket et kraftigt fald i antallet af sager, i hvilke pengeinstituttet har erklæret, at det ikke ønsker at været bundet af Ankenævnets kendelse, jf. vedtægternes § 11, stk. 2. Sådanne erklæringer er i 1995 afgivet i 11 af de 125 sager, i hvilke klageren helt eller delvis har fået medhold, dvs. i 9% af disse sager. I 1994 var andelen hele 35%, hvilket dog i væsentligt omfang skyldtes, at der blandt de afgørelser, som gik pengeinstitutterne imod, var et større antal afgørelser i løbetidssager og sager om forkerte provenuberegninger. I foråret 1995 blev det besluttet at udsætte behandlingen af sager herom, indtil Højesterets dom i løbetidssagen forelå, hvilket er en del af forklaringen på det store fald i "ikke-efterlevelseshesprocenten". Det har imidlertid også haft betydning, at Finansrådet i foråret 1995 henstillede til sine medlemmer at følge de afgørelser, som er truffet af et enigt Ankenævn. Andelen af afgørelser, som pengeinstitutterne ikke ønsker at efterleve, ligger nu igen på et normalt og acceptabelt niveau. Det er glædeligt, at det således er lykkedes på kort tid at vende en uheldig udvikling.

2. Ankenævnet, medlemmer og medarbejdere.

Pengeinstitutankenævnet blev stiftet i 1988 af Den Danske Bankforening og Danmarks Sparekasseforening (nu Finansrådet - Danske Pengeinstitutters Forening), Sammenslutningen Danske Andelskasser og Forbrugerrådet. Nævnet påbegyndte sin virksomhed den 1. august 1988.

Ankenævnet er i medfør af forbrugerklagenævnslovens § 12, stk. 2, godkendt af Forbrugerklagenævnet til at behandle klager i overensstemmelse med § 2 i sine vedtægter, jf. nærmere nedenfor. Ankenævnets vedtægter er optrykt som bilag til årsberetningen.

Ankenævnets formand er højesteretsdommer, dr. jur. Peter Blok, og næstformand er landsdommer Niels Waage, Østre Landsret. Pr. 1. november 1995 er som yderligere næstformand udpeget dommer Lars Lindenchrone Petersen, Sø- og Handelsretten.

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

Ankenævnets medlemmer har i 1995 været følgende:

Udpeget af Finansrådet - Danske Pengeinstitutters Forening:

Regionsdirektør Jørn Rytter Andersen, Sparekassen Nordjylland
Juridisk chef Peter Stig Hansen, Jyske Bank
Underdirektør Niels Bolt Jørgensen, Unibank
Afdelingsdirektør Allan Pedersen, Den Danske Bank
Underdirektør Bjarne Lau Pedersen, Bikuben
Chefjurist Erik Sevaldsen, Den Danske Bank
Underdirektør Ole Simonsen, Unibank
Cand. jur. Jens Ole Stahl, Roskilde Bank

Udpeget af Forbrugerrådet:

Formand Niels Busk, LLO i Hovedstaden

Cand.polit. Inge Frølich, Forbundet af Offentligt Ansatte

Cand. polit. Søren Geckler, Forbrugerrådet (indtil den 1. marts 1995)

Cand.polit. Ole Just, Forbrugerrådet

Lektor Peter Møgelvang-Hansen, Handelshøjskolen i København

Lic. scient. pol. et lic. merc. Peter Nedergaard, Forbrugerrådet (fra den 1. juni 1995)

Formand Kirsten Nielsen, Forbrugerrådet

Sekretariatschef Lars Pedersen, De Samvirkende Invalideorganisationer

Direktør, cand. oecon. Jørn Ravn, Vibo

Cand. merc. jur. Mette Reissmann, Forbrugerrådet (fra den 16. august 1995)

Cand. jur. Søren Stagis, Forbrugerrådet (indtil den 1. maj 1995)

Ankenævnets sekretariat har i 1995 beskæftiget følgende medarbejdere:

Sekretariatschef, cand. jur. Henrik Davidsen

Fuldmægtig, cand. jur. Heidi Egger

Fuldmægtig, cand. jur. Gerda Bredvig (fra den 16. oktober 1995)

Sekretær Ulla Buch

Sekretær Anette Sørensen (indtil den 1. juli 1995)

Sekretær Heidi Olsen (fra den 1. august 1995)

Sekretær Mariann Friberg (fra den 1. november 1995) (deltid)

3. Ankenævnets kompetence.

Som nævnt ovenfor er Ankenævnet oprettet i medfør af forbrugerklagenævnsløven.

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

Efter § 2, stk. 1, behandler Ankenævnet klager over "danske pengeinstitutter og deres herværende datterselskaber". Ankenævnet er

også kompetent til at behandle klager over pengeinstitutter, der ikke er medlem af nogen af stifterorganisationerne, hvilket gælder visse mindre sparekasser og andelskasser. Ankenævnets kompetence omfatter ikke pengeinstitutter, der er hjemmehørende i Grønland og på Færøerne. Klager over grønlandske pengeinstitutter kan indbringes for Forbrugerklageudvalget, Grønlands Hjemmestyre. Med hensyn til datterselskaber af danske pengeinstitutter kan det 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 derimod ikke gælder udenlandske datterselskaber af danske pengeinstitutter.

Ankenævnet behandler klager vedrørende private kundeforhold, jf. § 2, stk. 2. Klager fra erhvervsdrivende kan dog behandles, såfremt de ikke adskiller sig væsentligt fra klager vedrørende private kundeforhold. Efter Ankenævnets faste praksis behandler man ikke klager fra aktie- eller anpartsselskaber.

En betingelse for Ankenævnets kompetence, som ikke er nævnt i vedtægterne, men som følger af sammenhængen med forbrugerklagenævnsløven, er, at klagen skal angå en konkret formueretlig tvist. Dette indebærer, at forespørgsler og klager af anden art, herunder om tilsidesættelse af god pengeinstitutpraksis, ikke realitetsbehandles, med mindre der foreligger en naturlig sammenhæng med en konkret formueretlig tvist.

Finanstilsynet, som indtil Ankenævnets etablering behandlede klager over pengeinstitutter, behandler ikke længere klagesager, men vil fortsat besvare spørgsmål, der som led i forberedelsen af en retssag stilles med rettens godkendelse.

Efter vedtægternes § 5 kan Ankenævnet bl.a. ikke behandle klager vedrørende sager, som er afgjort ved endelig dom. Ankenævnet vil i reglen også afvise klager vedrørende sager, i hvilken en fogedret har truffet afgørelse.

Med hensyn til klager vedrørende sager, som verserer ved domstolene, gælder efter retsplejelovens § 361, at vedkommende ret på begæring kan træffe bestemmelse om sagens forelæggelse for Ankenævnet. En klage, der er indsendt af en part uden rettens tilladelse, vil blive afvist.

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

Efter § 7 kan Ankenævnet - men ikke sekretariatet - afvise sager, der på grund af usikkerhed om bedømmelsen af de fremkomne faktiske oplysninger eller af andre særlige grunde findes uegnede til behandling i Ankenævnet. Såfremt en forsvarlig stillingtagen til sagen ville forudsætte en bevisførelse, som ikke kan ske for Ankenævnet, herunder navnlig parts- og vidneforklaringer, vil sagen 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 bevisbyrderregler, hvis man anser dette for forsvarligt.

4. Statistik.

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

1988:	278	1991:	622	1994:	844
1989:	498	1992:	678	1995:	607
1990:	530	1993:	711		

Af de i 1995 modtagne 607 sager verserede ved årets udgang 349 sager. De resterende 258 sager, tillige med 400 af de pr. 1. januar 1994 verserende 426 sager indkommet i 1992 - 1994, eller i alt 658 sager blev færdigbehandlet i 1995.

Af de 658 behandlede sager blev i alt 76 afsluttet ved sekretariatets afvisning efter en eller flere af bestemmelserne i vedtægternes §§ 2-5 eller af ordensmæssige grunde (manglende indbetaling af gebyr m.v.). I alt 132 sager bortfaldt i medfør af vedtægternes § 8, stk. 4, om opfyldelse eller forlig. Ankenævnet behandlede således i alt 450 sager i 1995. Sagernes udfald fremgår af nedenfor gengivne skema, hvor tallene for 1990-94 er medtaget til sammenligning:

	1990	1991	1992	1993	1994	1995
Overført fra året før	122	144	217	232	263	425
Modtagne i året	530	622	678	711	844	607
Til behandling	652	766	895	943	1.107	1.032
Afsluttet ved kendelse:	327	354	451	432	413	450
Heraf:						
Klager fuldt medhold	57	56	54	45	42	41
Klager delvist medhold	32	46	78	80	93	84
Pengeinstituttet medhold	184	190	258	258	230	271
Afvist	54	62	61	49	48	54
Afsluttet af sekretariatet:	181	195	212	248	269	208
Heraf:						
Opfyldt/forligt	107	131	141	168	173	132
Afvist	74	64	71	80	96	76
I alt afsluttede:	508	549	663	680	682	658
Under forberedelse/afventer nævnsbehandling:	144	217	232	263	425	374

I de sager, der har været behandlet i 1995, har det indklagede pengeinstitut i 11 tilfælde givet underretning om, at det ikke ønsker at være bundet af en kendelse, som har givet klageren helt eller delvist medhold, jf. herved vedtægternes § 11, stk. 2. I ingen af disse tilfælde har klageren begæret bistand til sagens indbringelse for domstolene, jf. forbrugerklagenævnslovens § 10, stk. 2.

5. Udvalgte kendelser.

På de følgende sider er i forkortet form gengivet nogle af de af Ankenævnet i 1995 afsagte kendelser. Udvalget er foretaget af sekretariatschefen i samråd med formandskabet. Det er tilstræbt at medtage kendelser, der er af en vis principiel og almindelig interesse, og som må formodes at ville blive retningsgivende for Ankenævnets praksis.

En oversigt over de for 1995 udvalgte kendelser findes på de følgende sider.

Finansrådet udgiver en CD-ROM, som omfatter samtlige kendelser afsagt af Pengeinstitutankenævnet og løbende ajourføres, og i hvilken der bl.a. kan søges i et omfattende emneregister.

Der kan endvidere henvises til Lynge Andersen og Møgelvang-Hansen: Bankretlige emner - Klager over pengeinstitutter (GadJura, København 1994).

Udvalgte kendelser omtales løbende i bladet Finansfokus (udgivet af Finansforbundet).

Kendelser kan rekvireres hos Ankenævnets sekretariat.

Oversigt over udvalgte kendelser

940091	Indekskonto, nedsættelse af egenudbetaling i udbe- talingsperioden ved udbetaling med fast grundren- te	19
940122	Rente, udlån. Individuel renteforhøjelse	21
940239	Dankort, meddelelse om bortkomst	24
940315	Betalingsformidling, genanvendelse af kontonummer for ophævet konto).	26
940377	Budgetkonto, modregning	28
940460	Afvisning af klage indgivet efter pengeinstituts omdannelse til finansieringsselskab	29
940473	Realkreditbelåning, spørgsmål om ansvar for for- sinket hjemtagelse af kontantlån. Opgørelse af tab)	30
940476	Differencerenter, spørgsmål om fradrag af skatte- værdi ved godtgørelse af differencerenter	31
940485	Udlån, opsigelse, tidligere accepteret restance	32
940507	Realkreditbelåning, forsinket fremsendelse af dokumenter til tinglysning	33
940523	Dankort, undladt at spærre kort ved henvendelse til PBS	35
940538	Inkasso, tilskrivning af renter	37
940552	Kaution, omlægning af det sikrede lån	38
940563	Opsigelse af eksisterende realkreditlån før indhentelse af lånetilbud, nyt lån	40
940567	Ankenævnets kompetence, kundeforhold, realkredit- belåning, ejerskifte, ekspeditionstid	42
940585	Realkreditbelåning, kurssikring, ekspeditionstid. Planlagt omprioritering måtte opgives som følge af forsinkelse m.m. fra pengeinstituttets side, erstatning	44
940588	Realkreditbelåning, ejerskifte. Skift af real- kreditinstitut, bortfald af reguleringsklausul til fordel for køber.	46
940625	Afvisning, gebyr for bevilling af gældsovertagelse vedrørende realkreditlån).	48

940633	Realkreditbelåning, spørgsmål om erstatning for kurstab i forbindelse med hjemtagelse af ejerskiftelån	49
940641	Kapitalpensionskonti, ændring af puljesystem . . .	51
940645	Realkreditbelåning, omprioritering. Underskud som følge af ekstraordinært afdrag til efterstående pantebrev	52
940673	Hævninger på bog med mærke foretaget af 16-årigt barnebarn, mærket i første omgang stavet forkert .	54
940676	Selvensioneringskonto, modregning foretaget efter indledning af gældssaneringssag	56
940704	Realkreditbelåning, ejerskifte. Erstatningsansvar for manglende kurssikring, som klager var forpligtet til at indgå	57
940729	Valuta, fradrag af kontantvalutaprovision ved kontant udbetaling af et beløb deponeret i fremmed mønt	58
940734	Depot, pantebreve, tilbagesøgning af for stort indfrielsesbeløb hos kreditor	59
940742	Realkreditbelåning, låneomlægning forsinket som følge af manglende oplysning om nødvendigheden af at forlænge lånetilbud	61
940745	Realkreditbelåning. Forsinket hjemtagelse af ejerskiftelån, bevis for sælgers tab i henhold til reguleringsklausul i slutseddel	63
940793	Omprioritering, gebyr for rykningspåtegning på pantebrev	64
950008	Depot, spørgsmål om forpligtelse til at underrette pantebrevskreditor om debtors opsigelse af restgælden til indfrielse	66
950031	Udlån, hæftelse. Nyt lån til klagerens ægtefælle anvendt til indfrielse af fælleslån	67
950055	Gevinstopsparring, beløb ved en fejl ikke indsat på gevinstopsparringskonto, erstatning	68
950059	Børnefamilieydelse, udlån. Tilmelding af udbetaling til klagers udlånskonto. Personlig henvendelse til debitor på dennes bopæl	69
950071	Dørsalgsloven, omlægning af obligationsbeholdning	70

950078	Realkreditbelåning, længere opsigelsesvarsel på eksisterende realkreditlån end forudsat. Manglende rådgivning om kurssikring i den opståede situation	72
950098	Dankort, meddelelse om bortkomst sket ved telefonisk henvendelse fra politistation ½ time efter tyveri var rettidig	74
950106	Vejledningspligt ved udlevering af uaflyst løsøre-ejerpantebrev i solgt bil	75
950121	Inkasso, politianmeldelse som inkassoskridt	76
950122	Kaution, pengeinstituts oplysningspligt vedrørende debtors og medkautionists økonomiske forhold . .	78
950144	Dankort, spørgsmål om tidspunktet for pengeinstituttets modtagelse af meddelelse om bortkomst . .	80
950196	Spørgsmål om tilbagekaldelse af Visa-nota	82
950203	Indlån, indsættelse af giroanvisning på ægtefælles girokonto uden beløbsmodtagers kvittering	83

Kendelse afsagt den 12. december 1995 i sag nr. 940091 (Indekskonto, nedsættelse af egenudbetaling i udbetalingsperioden ved udbetaling med fast grundrente).

I 1992 indledtes udbetalingerne fra klageren K's indeksskontrakter fra pengeinstitutet P. I en orienteringsskrivelse af 31. juli 1992 fra P til K herom anførte P, at ved beregningen af størrelsen af de månedlige udbetalinger benyttedes en såkaldt grundrente. Størrelsen af de månedlige udbetalinger kunne efter K's valg fastsættes enten med på baggrund af en fast grundrente eller en variabel grundrente. Såfremt K valgte en fast grundrente "forbliver de månedlige udbetalinger fra indeksskontoen uændret, indtil kontoens indestående er opbrugt." K valgte udbetaling med fast grundrente.

Pr. 20. december 1993 foretog P en reduktion i K's egenudbetalinger fra 1.427,34 kr. til 1.377,94 kr. I en skrivelse dateret december 1993 meddelte P, at ændringen skete for "at sikre, at der ikke foretages for store udbetalinger fra indeksskontoen, så løbetiden bliver for kort. Statens indekstillaeg ydes nemlig kun så længe, der kan udbetales en fuld ydelse fra kontoen."

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om bl.a., at P tilpligtedes at anerkende, at reduktionen af egenudbetalingerne var uberettiget.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ved sagens behandling indhentedes en udtalelse fra Hypotekbanken, som i skrivelse af 14. august 1995 bl.a. anførte, at man efter omstændighederne fandt, at Ankenævnet kunne imødekomme K's udtrykkelige ansøgning om afkortning af den aftalte udbetalingsperiode under forudsætning af, at K's opsparede tillægsrente primært blev anvendt til bevarelse af størrelsen af den oprindeligt udregnede egenudbetaling.

Ankenævnets afgørelse var således:

"P har ved skrivelsen af 31. juli 1992 meddelt K, at de månedlige udbetalinger fra indekskontoen ville forblive uændrede, indtil kontoens indestående var opbrugt, såfremt K valgte en fast grundrente. P tog intet forbehold med hensyn til eventuelle ændringer som følge af et senere faldende renteniveau. P findes herefter over for K, der valgte en fast grundrente, at have forpligtet sig til at fastholde den størrelse af de månedlige udbetalinger fra indekskontoen, som blev meddelt ved skrivelsen af 31. juli 1992."

Tre medlemmer udtalte herefter:

"Som det fremgår af indlæggene fra P og udtalelserne fra Hypotekbanken, kan en fastholdelse af størrelsen af de månedlige udbetalinger bevirke, at kontoens indestående vil være opbrugt inden 10 års-periodens udløb på grund af et faldende renteniveau. Dette vil i givet fald efter § 7, stk. 2, i lov om pristalsreguleret alderdomsforsikring og alderdomsopsparing bevirke, at udbetalingsperioden forkortes, og vi finder ikke, at P i sin skrivelse af 31. juli 1992 har tilsikret K noget andet resultat. Vi bemærker herved, at P i skrivelsen af 31. juli 1992 som ovenfor anført meddelte K, at de månedlige udbetalinger ville forblive uændrede "indtil kontoens indestående er opbrugt."

Efter det anførte finder vi, at K er berettiget til at kræve, at størrelsen af de månedlige egenudbetalinger fra indekskontoen med virkning fra 20. december 1993 fastsættes således, at de fortsat udgør 1.427,34 kr., såfremt K ønsker dette uanset risikoen for, at denne størrelse af egenudbetalingen kan medføre en reduktion af udbetalingsperioden. Vi finder således ikke, at K kan kræve udbetalingerne størrelse fastholdt, uden at det eventuelt vil kunne medføre en reduktion af udbetalingsperioden. Vi stemmer i overensstemmelse hermed."

To medlemmer udtalte:

"Vi finder, at P i sin skrivelse af 31. juli 1992 skaber en berettiget forventning om, at udbetalingen med fast grundrente vil finde sted i mindst 10 år. Vi lægger her vægt på andet afsnit under punkt a), hvor P alene fremhæver muligheden for at udbetalingsperioden vil blive "væsentligt længere end oprindeligt aftalt" ved det gældende renteniveau. Vi stemmer derfor for, at størrelsen af de månedlige egenudbetalinger fra indekskontoen med virkning fra 20. december 1993 fastsættes således, at de fortsat udgør 1.427,34 kr. i hele den aftalte udbetalingsperiode. I øvrigt tilslutter vi os flertallet."

0-0-0

Kendelse af 9. marts 1995 i sag nr. 940122 (Rente, udlån. Individuel renteforhøjelse).

Den 20. december 1988 blev klageren K's engagement med pengeinstituttet P samlet til ét lån på 645.000 kr. med en rente på p.t. 12,5% p.a.

I januar 1990 ydede P et boliglån til K på 102.543 kr. med en rente på p.t. 15% p.a.

Efter at K i januar 1991 havde betalt et ekstraordinært afdrag på 100.000 kr. på det største lån, oprettedes nyt gælds-brev betegnet "privatlån" med en restgæld på 382.623 kr. med rente p.t. 16% p.a.

Af sagen fremgik, at rentesatsen for K's største lån ikke havde fulgt udviklingen i P's generelle rentesatser for privatlån.

I perioden 17. juli 1990 til 11. januar 1991 blev lånets rentesats forøget med 4%, hvilket ifølge P var begrundet i, at engagementet efter P's vurdering havde en forøget risiko i den pågældende periode.

Renten på K's boliglån, som blev indfriet 1. marts 1991 fulgte heller ikke udviklingen i P's generelle rentesats for boliglån.

Inden K klagede til Ankenævnet, tilbød P en rentegodtgørelse på ca. 15.000 kr. for perioden 17. juli 1990 til 11. januar 1991, hvilket K ikke accepterede som fuld og endelig afgørelse.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P tilpligtedes at yde renterefusion større end den tilbudte.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets flertal tog klagen til følge med disse bemærkninger:

"Vi finder, at P - således som det også synes erkendt af denne - var uberettiget til at forhøje renten på K's lån på oprindelig 645.000 kr. med 4% p.a. i perioden fra den 17. juli 1990 til den 11. januar 1991. P bør derfor nedsætte renten i den nævnte periode med 4% p.a. og korrigere restgælden pr. 11. januar 1991 i overensstemmelse hermed.

Den nye låneaftale af januar 1991 vedrørende dette lån angiver udtrykkeligt lånet som et privatlån, og parterne aftalte en begyndelsesrente på 16% p.a., medens P generelle rentesats for privatlån på dette tidspunkt var 18% p.a. Udgangspunktet må herefter være, at lånets rente skal og alene skal ændres i overensstemmelse med ændringerne i P's generelle rentesats for privatlån, således at lånets rente til stadighed skal være 2% mindre end den generelle rentesats, og P har ikke anført særlige omstændigheder, som kan begrunde en fravigelse af dette udgangspunkt. P bør derfor anerkende, at lånets rente siden den 11. januar 1991 har skullet og fortsat skal fastsættes som P generelle rentesats for privatlån med fradrag af 2%, ligesom P bør omberegne den aktuelle restgæld i overensstemmelse hermed.

Renten på K's boliglån var ved stiftelsen i januar 1990 15% p.a., medens P's generelle rentesats for boliglån på dette tidspunkt var

16,5% p.a. Af de samme grunde, som foran er anført vedrørende privatlånet, finder vi, at P ikke alene har været uberettiget til ad to gange at gennemføre en særlig forhøjelse af lånets rente med 4% p.a., men i det hele har været forpligtet til at opretholde den ved stiftelsen tilsagte rentefavør, således at renten på K's boliglån til enhver tid var 1,5% mindre end P's generelle rentesats for boliglån. P bør derfor korrigere renteberegningen og restgælden ved indfrielsen den 1. marts 1991 i overensstemmelse hermed samt godtgøre K det beløb, som herefter er betalt for meget ved indfrielsen. Beløbet findes at burde forrentes med rente efter renteloven fra den 10. marts 1994.

Det bemærkes, at K's krav på de foran nævnte rentekorrektioner ikke er forældet, og at vi efter det foreliggende ikke finder grundlag for at fastslå, at kravene helt eller delvis er fortabt som følge af passivitet."

Mindretallet udtalte:

"Det fremgår af de i sagen fremlagte lånedokumenter og tilhørende forretningsbetingelser og betingelser for udlån, at renten for de i sagen omhandlede lån er variabel, således at der for kundeforholdet gælder de betingelser og satser vedrørende rente, der er fastsat af P, og det er i øvrigt ubestridt af K, at rentesatsen er variabel.

Det af K anførte synspunkt, at bestemmelserne om variabel rente, hvis sats fastsættes af P, kun skulle være gældende for så vidt angår generelle renteforhøjelser, har ingen støtte i de foreliggende dokumenter. Synspunktet har heller ikke støtte i foreliggende retspraksis. Såfremt K havde haft forudsætninger om, at der skulle gælde begrænsninger i den udtrykkelige bestemmelse i de af ham underskrevne dokumenter om, at renten til enhver tid fastsættes af P, måtte K have foranlediget, at disse forudsætninger og de deraf følgende begrænsninger i dokumenterne blev udtrykkeligt anført i dokumenterne.

Da K ikke har fået indføjet begrænsninger som anført i lånedokumenterne og ikke har dokumenteret, at særlige begrænsninger skulle være aftalt mellem ham og P, stemmer vi for, at den indgivne klage ikke tages til følge."

0-0-0

Kendelse af 31. januar 1995 i sag nr. 940239 (Dankort, meddelelse om bortkomst).

Lørdag den 23. oktober 1993 kl. ca. 13.15 fik klageren K stjålet en pung indeholdende K's dankort. Tyveriet fandt sted i forbindelse med, at K forlod et supermarkedet efter forinden at have betalt med dankortet.

Ca. kl. 18 samme dag bemærkede K, at hendes pung var væk. K kontaktede hittegodskontoret hos politiet, som oplyste ikke at have modtaget pungen, men foreslog K at vente til mandag morgen og kontakte supermarkedet.

Efter forgæves at have efterlyst pungen i supermarkedet mandag den 23. oktober 1993 spærrede K dankortet kl. 10.08.

Dankortet blev misbrugt for i alt 15.200 kr. lørdag den 23. oktober 1993 og ved 3 hævnninger á 2.000 kr. søndag den 24. oktober 1993. P meddelte K, at hun hæftede for 8.000 kr. af det skete misbrug begrundet i for sen spærring af kortet.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P tilpligtedes at betale 8.000 kr.

Under sagens forberedelse godtgjorde P K 2.000 kr. P nedlagde herefter påstand om principalt frifindelse, subsidiært frifindelse mod betaling af 4.800 kr.

Med stemmerne 3-2 tog Ankenævnet P's principale påstand til følge. Ankenævnets bemærkninger var således:

"Det må lægges til grund, at K lørdag den 23. oktober 1993 omkring kl. 18 blev klar over, at hendes pung indeholdende dankortet var bortkommet. Uanset at K ikke kunne vide, om pungen med kortet var stjålet, eller om den var glemt i supermarkedet eller tabt, findes K i medfør af betalingskortlovens § 21, stk. 3, nr. 3, at have haft pligt til snarest muligt at underrette kortudstederen om kortets bortkomst."

3 medlemmer udtalte herefter:

"Det er ubestridt, at K har fået udleveret P's regler for dankort. Det fremgår heraf - med understreget tekst - at der uden for P's åbningstid skal gives underretning til PBS, hvis telefonnummer er oplyst. Vi finder på denne baggrund, at K burde have været bekendt med muligheden for at spærre kortet ved henvendelse til PBS, og at hun ved at undlade at gøre dette i løbet af aftenen den 23. oktober 1993 har udvist en sådan uagtsomhed, at hun i medfør af den nævnte bestemmelse selv hæfter for det tab på 6.000 kr., som opstod ved misbrugene af dankortet den følgende dag.

Vi finder ikke, at P's oplysninger om kortets anvendelsesmuligheder kan fortolkes således, at det anførte maksimale hævebeløb på 2.000 kr. pr. dag angiver en begrænsning af kortindehaverens hæftelse ved misbrug af kortet. K's hæftelse findes heller ikke at kunne begrænses som følge af, at den til kontoen knyttede overtræksret på 5.000 kr. blev overskredet ved misbruget. P har under klagesagen godtgjort K yderligere 2.000 kr., og efter det anførte stemmer vi herefter for ikke at tage klagen til følge."

To medlemmer udtalte herefter:

"Det i P's regler for dankort anførte om muligheden for uden for P's åbningstid at spærre et mistet dankort ved telefonisk henvendelse til PBS er vel understreget, men teksten er skrevet

med samme meget små typer som folderens øvrige tekst. Vi finder, at denne vigtige oplysning, hvis den skal tjene som grundlag for en forpligtelse for kortindehaverne, burde have været fremhævet på en langt mere iøjnefaldende måde. På denne baggrund finder vi det betænkeligt at fastslå, at K burde have været bekendt med muligheden for at spærre dankortet ved henvendelse til PBS. Vi finder herefter ikke, at K ved at undlade at spærre kortet om aftenen den 23. oktober 1993 har udvist en sådan uagtsomhed, at hun i medfør af betalingskortlovens § 21, stk. 3, nr. 3, hæfter for tabet ved de misbrug, der fandt sted den følgende dag. Da K efter lovens § 21, stk. 1, hæfter for 1.200 kr. af tabet, stemmer vi herefter for at pålægge P at godtgøre K yderligere 4.800 kr."

0-0-0

Kendelse af 15. februar 1995 i sag nr. 940315 (Betalingsformidling, genanvendelse af kontonummer for ophævet konto).

Pengeinstituttet P1 sammenlagde i foråret 1991 to afdelinger, der hver havde en konto hos pengeinstituttet P2. P1 anmodede derfor P2 om at ophæve den ene af P1's konti hos P2.

I januar 1994 ønskede klageren K at overføre 3.000 kr. fra sin konto hos P2 til P1's nu sammenlagte afdeling ved benyttelse af P1's konto hos P2. På blanketten til brug herfor anførte K P's afdelings navn og adresse samt kontonummer for den ophævede konto hos P2.

P2 havde i mellemtiden tildelt den nedlagte kontos kontonummer til en privat virksomhed, som derfor modtog beløbet. K forsøgte forgæves at få virksomheden til at tilbagebetale beløbet. Denne gik konkurs i maj 1994.

P2 oplyste, at genanvendelse af kontonummer var begrundet i systemtekniske begrænsninger samt en betydelig fremgang af antal konti.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P1 og P2 in solidum tilpligtedes at betale 3.000 kr. med tillæg af sagens afholdte advokatombkostninger 687,50 kr.

P1 tilkendegav under sagens forberedelse, at man kulancemæssigt ville betale 3.000 kr. til K, såfremt K ikke fik medhold i sin klage mod P2.

P2 nedlagde påstand om frifindelse.

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

"Det findes ikke at kunne bebrejdes K, at hun anvendte det pågældende girokontonummer.

Ankenævnet finder, at P2's genanvendelse af kontonumre efter kun ét års forløb sammenholdt med bestemmelsen i P's almindelige forretningsbetingelser om, at overførsler ekspederes efter kontonummeret i tilfælde, hvor der er uoverensstemmelse mellem adressat og kontonummer, indebærer en risiko for, at indbetalte beløb ikke kommer frem til den rette beløbsmodtager, hvilket nærværende sag også viser. P2 findes derfor nærmest til at bære risikoen for tab, der opstår som følge af den beskrevne svaghed i sikkerhedssystemet. P2 bør derfor erstatte det overførte beløb på 3.000 kr. samt inkassoomkostningerne 687,50 kr., som må anses for en nødvendig udgift i forbindelse med K's forsøg på at inddrive beløbet hos beløbsmodtageren.

Da det ikke kan bebrejdes P1, at der ikke i videre omfang er sket underretning til kunder, der kunne tænkes at benytte den ophævede konto, finder Ankenævnet ikke grundlag for at gøre P1 solidarisk ansvarlig med P2 for beløbets betaling."

Kendelse af 9. marts 1995 i sag nr. 940377 (Budgetkonto, modregning)

Den 15. april 1994 foretog pengeinstituttet P modregning i klageren K's budgetkonto, idet der fra denne blev hævet 13.500 kr. til delvis dækning af K's forfaldne kautionsforpligtelse overfor P.

Af kontoudtog for budgetkontoen for perioden 1. oktober 1992 til 18. maj 1994 fremgik bl.a., at der frem til medio juli 1993 overførtes 3.300 kr. ca. hver 14. dag; herefter nedsattes beløbet til 3.000 kr. Fra kontoen blev foretaget betaling af husleje månedligt med ca. 4.000 kr., ligesom der løbende blev hævet beløb til betaling af telefon, A-kassekontingent m.v. Pr. 31. december 1993 var saldoen 13.679 kr.

Efter modregningen overførtes 3.000 kr. til budgetkontoen den 21. april og 5. maj 1994; sidstnævnte dato betaltes husleje med 4.110 kr. og den 13. s.m. telefonregning med 692 kr.

P udarbejdede under sagens forberedelse et rekonstrueret budget for perioden april 1994 til marts 1995 baseret på aftalte overførsler til og fra kontoen. Budgettet viste et opsparet overskud i perioden på ca. 22.100 kr.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P tilpligtedes at tilbageføre de 13.500 kr. til budgetkontoen.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnet tog P's påstand til følge med disse bemærkninger:

"Efter det foreliggende lægger Ankenævnet til grund, at det indestående på budgetkontoen, i hvilket P den 15. april 1994 foretog modregning, havde karakter af en opsparing til fri rådighed, idet de betalinger til husleje m.v., som P efter aftale skulle foretage fra kontoen, kunne dækkes af de aftalte fremtidige

indbetalinger til kontoen. Under disse omstændigheder findes P's modregning ikke at kunne anses for uberettiget."

0-0-0

Kendelse af 9. marts 1995 i sag nr. 940460 (Afvisning af klage indgivet efter pengeinstituts omdannelse til finansieringsselskab).

Sekretariatet afviste den 4. august 1994 en klage indgivet den 27. juli s.å. mod et finansieringsselskab, som indtil marts 1994 havde drevet virksomhed som pengeinstitut.

Klageren K indbragte sekretariatets afvisning for Ankenævnet med påstand om, at sagen realitetsbehandlede.

Ankenævnet tiltrådte sekretariatets afvisning med følgende bemærkninger:

"Efter § 2, stk. 1, i Ankenævnets vedtægter behandler nævnet "klager over danske pengeinstitutter og deres herværende datterselskaber".

På det tidspunkt, da klagen blev indgivet, var det omhandlede pengeinstitut blevet omdannet til et finansieringsselskab, som ikke driver pengeinstitutvirksomhed. Ankenævnet finder, at klagen herefter falder udenfor nævnets kompetence."

0-0-0

Kendelse af 4. maj 1995 i sag nr. 940473 (Realkreditbelåning, spørgsmål om ansvar for forsinket hjemtagelse af kontantlån. Opgørelse af tab)

Den 9. februar 1994 underskrev klageren K aftale med pengeinstituttet P om omprioritering af K's ejendom, idet et nyt kontantlån på 443.000 kr. skulle hjemtages umiddelbart inden den 31. marts 1994, idet der ikke blev indgået fastkursaftale. K's eksisterende kreditforeningslån var forinden opsagt til indfrielse pr. 31. marts 1994.

Den 11. maj 1994 blev det konstateret, at det nye lån ved en fejl fra P's side ikke var hjemtaget som forudsat; det opsagte kreditforeningslån var blevet indfriet ved træk af indfrielsesbeløbet på ca. 41.000 kr. på K's omprioriteringskonto. K ønskede på dette tidspunkt at afvente lånets hjemtagelse, som herefter skete den 31. juli 1994. Efter at K i august 1994 havde indbragt sagen for Ankenævnet, tilbød P i september 1994 K en erstatning på 10.000 kr. K meddelte skriftligt P, at hun fandt "erstatningens størrelse vanskelig at acceptere".

K nedlagde for Ankenævnet påstand om, at P tilpligtedes at betale erstatning større end 10.000 kr. samt refundere omprioriteringsgebyret.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnet tog K's påstand delvis til følge. Ankenævnets afgørelse var således:

"Det er ubestridt, at P begik en ansvarspådragende fejl ved ikke som aftalt at hjemtage kontantlånet på 443.000 kr. i slutningen af marts 1994.

K blev den 11. maj 1994 bekendt med, at lånet ikke var hjemtaget som aftalt. Hun kunne herefter have hjemtaget lånet straks, men

valgte at udskyde hjemtagelsen i håb om, at kurserne ville stige. I mangel af aftale om det modsatte K under disse omstændigheder selv at måtte bære risikoen for det yderligere tab, der skyldes kursfald efter den 11. maj 1994.

Efter det foreliggende findes det ikke med den fornødne sikkerhed at kunne fastslås, at der mellem parterne er indgået forlig vedrørende størrelsen af den erstatning, K har krav på som følge af kursfaldet i perioden fra slutningen af marts 1994 til den 11. maj 1994.

Ved fastsættelsen af denne erstatning findes det ikke at kunne tages i betragtning, at K vil have skattemæssig fradragsret for de løbende merrenteudgifter på lånet, som er en konsekvens af kursfaldet i den omhandlede periode. Erstatningen findes herefter at burde fastsættes som kursværdien af differencen i obligationsgæld ved hjemtagelse af lånet den 11. maj 1994, 540.573 kr., og obligationsgæld ved hjemtagelse den 29. marts 1994, 517.825 kr., eller kursværdien af 22.748 kr. Ankenævnet finder, at den kurs, der herved skal lægges til grund, bør være kursen den 11. maj 1994, 81,95, således at erstatningen udgør 18.642 kr. (dette beløb kan også beregnes som $(85,55 \div 81,95 = 3,60) \%$ af 517.825 kr.).

Ankenævnet finder ikke grundlag for at pålægge P ud over erstatningen at godtgøre K det opkrævede gebyr for omprioriteringssagens behandling."

0-0-0

Kendelse af 31. januar 1995 i sag nr. 940476 (Differencerenter, spørgsmål om fradrag af skatteværdi ved godtgørelse af differencerenter).

I forbindelse med, at pengeinstituttet P gennemførte en omprioritering af klageren K's ejendom, blev et eksisterende lån ved en fejl fra P's side ikke opsagt til indfrielse pr. 1. oktober

1994, hvilket medførte en merudgift for K på 24.627,78 kr. svarende til differencerente for perioden 1. oktober 1994 til 1. april 1995. P tilbød at godtgøre K beløbet med fradrag af den skattemæssige værdi af differencerentebeløbet og ved frafald af P's gebyr for gennemførelsen af omprioriteringssagen.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P tilpligtedes at betale beløbet på 24.627,78 kr. uden fradrag af skatteværdi.

P nedlagde påstand om frifindelse mod kontant betaling af 6.700 kr. og frafald af 5.675 kr. i gebyr.

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

"Som følge af P's fejl blev K pålagt en merudgift på 24.627,78 kr. i differencerenter. Et beløb, der betales som erstatning herfor, må anses for skattepligtigt for klageren som kapitalindkomst, og denne vil derfor - selv om han har fradragsret for differencerenterne - kun opnå fuld erstatning ved betaling af et beløb svarende til det fulde differencerentebeløb."

0-0-0

Kendelse afsagt den 17. juli 1995 i sag nr. 940485 (Udlån, opsigelse, tidligere accepteret restance).

Finansieringsselskabet F, der ejedes af et pengeinstitut, ydede i december 1988 klageren K et lån på 145.261 kr. Lånet skulle afvikles med en månedlig ydelse på 2.960 kr. Endvidere fremgik, at lånet forfaldt til fuld indfrielse uden varsel den 1. december 1994.

I august 1994 opsigde F lånet under henvisning til en restance på 2 ydelser og tidligere fremsendte restancemeddelelser. I september 1994 overgav F sagen til inkasso.

K nedlagde for Ankenævnet påstand om, at F tilpligtedes at anerkende, at fremsendelsen af sagen til inkasso var uberettiget.

F nedlagde påstand om frifindelse.

K anførte under sagen, at F altid havde accepteret restancer, selv om der var fremsendt automatisk udskrevne rykkerskrivelser og opsigelser. F anførte, at selv om restance tidligere var accepteret, indebar dette ikke, at der ikke på et tidspunkt kunne gøres op med denne praksis.

Ankenævnets afgørelse var således:

"Det må lægges til grund, at F tidligere i vidt omfang havde accepteret restancer og også tidligere havde fremsendt opsigelsesskrivelser, som ikke blev fastholdt. Ankenævnet finder, at F på denne baggrund burde have givet K en særlig meddelelse om, at man ikke længere ville acceptere restancer. Da dette ikke er sket, findes F's opsigelse af lånet ved skrivelsen af 10. august 1994 ikke at kunne tillægges retsvirkning, ligesom F findes at have været uberettiget til at overgive sagen til inkasso. Som følge heraf bør F godtgøre K eventuelle omkostninger i forbindelse hermed."

F har i medfør af Ankenævnets vedtægters § 11, stk. 2, meddelt, at F ikke ønsker at være bundet af kendelsen.

0-0-0

Kendelse af 7. april 1995 i sag nr. 940507 (Realkreditbelåning, forsinket fremsendelse af dokumenter til tinglysning).

Den 18. april 1994 underskrev klageren K aftale med pengeinstituttet P om omprioritering, hvorefter P skulle hjemtage et kontantlån på 760.000 kr. Det fremgik, at lånet ikke skulle hjemtages, før P havde ekspederet tinglysning af dokumenterne, ligesom der ikke

ønskedes kurssikring. P oplyste overfor K, at ekspeditionstiden af tinglysningen var ca. 3 uger.

Den 28. april 1994 oplyste P fejlagtigt overfor K, at kreditforeningspantebrevet var sendt til tinglysning den 18. s.m. Fremsendelse skete imidlertid først den 6. maj 1994.

Ved K's henvendelse til P den 10. maj 1994 orienterede P om det korrekte tidspunkt for pantebrevets fremsendelse til tinglysning.

P modtog den 25. maj 1994 pantebrevet fra tinglysning, hvorefter K den følgende dag anmodede om lånets hjemtagelse.

Efter afslutning af omprioriteringen klagede K til P over den forsinkede hjemtagelse, og P godtgjorde kulancemæssigt ekspeditionsgebyret på 2.100 kr. for omprioriteringen.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P tilpligtedes at stille ham, som om lånet var blevet hjemtaget den 7. maj 1994.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnet tog P's påstand til følge med disse bemærkninger:

"Det lægges til grund, at K's beslutning den 18. april 1994 om at undlade at kurssikre det nye lån blev truffet på grundlag af P's oplysning om, at ekspeditionstiden for tinglysning var ca. tre uger. Da K den 10. maj 1994, dvs. ca. tre uger senere, blev gjort bekendt med sagens forsinkelse, valgte han at undlade at foretage kurssikring. Ankenævnet finder, at K under disse omstændigheder må være afskåret fra at kræve erstatning for kurstab."

Kendelse af 4. maj 1995 i sag nr. 940523 (Dankort, undladt at spærre kort ved henvendelse til PBS).

Mandag den 6. juni 1994 mellem kl. 21 og 21.30 blev klageren K's dankort stjålet. K havde benyttet kortet til betaling af biograf-billetter og stod mellem kl. 21. og 21.30 i kø ved biograf-salen. Efter biografbesøget blev K kl. ca. 23.30 opmærksom på, at hendes pung indeholdende kortet var forsvundet, og kl. ca. 23.45 samme aften anmeldte K tyveriet til politiet.

Tirsdag den 7. juni 1994 blev kortet spærret kl. 10.44 ved K's henvendelse til kontoførende pengeinstitut P.

Kortet misbrugtes ved 5 hævnninger á 2.000 kr. den 6. juni 1994 mellem kl. 21.25 og 21.40. Den 7. juni 1994 blev hævet 2.000 kr. kl. 00.09, 4 X 2.000 kr. i tidsrummet kl. 6.04 til 6.40 og 1.000 kr. kl. 10.00.

P meddelte K, at denne selv hæftede for 8.000 kr. som følge af, at hun ikke straks havde spærret kortet telefonisk.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P tilpligtedes at indsætte 6.800 kr. på hendes konto, således at hun alene hæftede for 1.200 kr.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Med stemmerne 3-2 tog Ankenævnet P's påstand til følge:

"K blev mandag den 6. juni 1994 omkring kl. 23.30 klar over, at hendes dankort var stjålet. Hun havde herefter i medfør af betalingskortlovens § 21, stk. 3, nr. 3, pligt til snarest muligt at underrette kortudstederen om kortets bortkomst."

3 medlemmer udtalte herefter:

"Det er ubestridt, at K har fået udleveret P's regler for dankort. Det fremgår heraf - med understreget tekst - at der uden for P's åbningstid skal gives underretning til PBS, hvis telefonnummer er oplyst. Vi finder på denne baggrund, at K burde have været bekendt med muligheden for at spærre kortet ved henvendelse til PBS, og at hun ved at undlade at gøre dette inden for et kortere tidsrum efter, at hun var blevet klar over, at kortet var bortkommet, har udvist en sådan uagtsomhed, at hun i medfør af den nævnte bestemmelse hæfter for 8.000 kr. af det tab, som opstod ved misbruget af dankortet om morgenen og formiddagen den 7. juni 1994."

2 medlemmer udtalte:

"Det i P's regler for dankort anførte om muligheden for uden for P's åbningstid at spærre et mistet dankort ved telefonisk henvendelse til PBS er vel understreget, men teksten er skrevet med samme små typer som folderens øvrige tekst. Vi finder, at denne vigtige oplysning, hvis den skal tjene som grundlag for en forpligtelse for kortindehaverne, burde have været fremhævet i brochuren på en langt mere iøjnefaldende måde eller givet ved en særskilt meddelelse. På denne baggrund finder vi det betænkeligt at fastslå, at K burde have været bekendt med muligheden for at spærre dankortet ved henvendelse til PBS. Vi finder herefter ikke, at K ved at undlade at spærre kortet om natten den 7. juni 1994 har udvist en sådan uagtsomhed, at hun i medfør af betalingskort-lovens § 21, stk. 3, nr. 3, hæfter for 8.000 kr. misbruget. Da K efter lovens § 21, stk. 1, hæfter for 1.200 kr. af tabet, stemmer vi herefter for at tage klagen til følge."

Kendelse af 9. marts 1995 i sag nr. 940538 (Inkasso, tilskrivning af renter).

Klageren K havde i august 1987 underskrevet frivilligt forlig vedrørende betaling af en gæld til pengeinstituttet P på ca. 21.000 kr. Gælden skulle afvikles med 500 kr. månedligt, og hovedstolen skulle forrentes med 15,5% p.a.

P's krav mod K havde siden 1987 været til inkasso hos advokat. Af en opgørelse fra advokaten fremgik, at K, siden forliget blev indgået, i det væsentlige havde indbetalt 400 kr. månedligt, og at gælden incl. løbende tilskrevne renter pr. 2. september 1994 udgjorde 5.700 kr.

Ifølge kontooversigt pr. 31. december 1993 tilsendt K fremgik, at saldoen på en inkassokonto var 3.113,58 kr.; renten var angivet til 0,00.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P tilpligtedes at anerkende, at han efter betaling af afdraget pr. 1. august 1994 (3.200 kr. i 1994) havde indfriet lånet.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets flertal tog P's påstand til følge med disse bemærkninger:

"K har den 25. august 1987 efter sagens overgivelse til inkasso gennem P's advokat underskrevet et frivilligt forlig, hvorefter gælden forrentes med 15,5% p.a. I tiden herefter har K til stadighed indbetalt afdragene til advokaten, og han måtte derfor være klar over, at gældsforholdet blev administreret af denne. Det findes ikke godtgjort, at K af P mundtligt har fået oplyst, at P havde givet afkald på forrentning af restgælden. Udformningen af P's årsopgørelse vedrørende inkassokontoen for K kan kritiseres, idet det heri angives, at renten er "0,00", ligesom den opgivne

saldo ikke indeholder tilskrevne renter, uden at der er taget forbehold eller givet en nærmere forklaring vedrørende de således meddelte oplysninger. Efter det foran anførte finder vi imidlertid, at det uanset årsopgørelsens udformning burde have stået K klart, at restgælden fortsat skulle forrentes, og at den i årsopgørelsen oplyste saldo derfor ikke var udtryk for den samlede restgæld. Som følge heraf stemmer vi for ikke at tage klagen til følge."

Mindretallet udtalte:

"P's rentekrav fremgår ikke af de årlige kontoudskrifter. Jeg finder derfor, at K med føje kunne gå ud fra, at lånets restgæld svarede til kontoudskriften. Som følge heraf stemmer jeg for, at klagen tages til følge."

0-0-0

Kendelse afsagt den 6. september 1995 i sag nr. 940552 (Kaution, omlægning af det sikrede lån).

Pengeinstituttet P ydede i 1988 klagerne K's datter D og samlever S et boliglån og et personligt lån på henholdsvis 86.600 kr. og 56.000 kr. K afgav selvskyldnerkautionserklæring for begge lån.

Efter at K og S havde ophævet samlivet, og lånenes afvikling forløb uregelmæssigt, tilbød P i 1989, at de to lån omlagdes til et nyt lån på 140.000 kr. alene med D som debitor, idet der samtidig skulle indbetales et ekstraordinært afdrag på ca. 9.000 kr. P anførte i denne forbindelse, at P's sikkerhed fortsat skulle bestå i kaution fra K.

Den 17. december 1992 underskrev D nyt gældsbrief på 140.000 kr., og de to hidtidige lån blev samtidig indfriet.

K afviste at afgive kautionserklæring vedrørende det nye lån. K indgav i 1993 klage til Ankenævnet med påstand om, at kautionsforpligtelsen var bortfaldet, da P ikke havde overholdt underretningspligten efter bank- og sparekasselovens § 41. Ankenævnet bestemte i kendelse af 12. november 1993 (sag 113/1993), at P skulle anerkende, at K var frigjort fra kautionsforpligtelsen for så vidt angik boliglånet, men ikke det personlige lån.

P meddelte herefter K, at et nyt lån med K's kaution burde andrage ca. 45-50.000 kr. K nægtede at medvirke hertil.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P tilpligtedes at anerkende, at K var frigjort for enhver kautionsforpligtelse over for P.

P nedlagde påstand om frifindelse.

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

"Indledningsvis bemærkes, at P ikke har gjort indsigelse mod, at K, som i sag 113/1993 ikke fik medhold i deres påstand for så vidt angår kautionsforpligtelsen for det personlige lån, nu vedrørende den samme kautionsforpligtelse har rejst en ny klagesag, i hvilken et nyt anbringende gøres gældende.

Det fremgår af de fremlagte dokumenter og er i øvrigt ubestridt, at begge de oprindelige lån - såvel boliglånet som det heromhandlede personlige lån - blev indfriet den 17. december 1992 i forbindelse med, at D optog det ny lån på 140.000 kr. og påtog sig at indbetale et ekstraordinært afdrag på ca. 9.000 kr. Det må endvidere lægges til grund, at K ikke over for P havde forpligtet sig til at overføre deres kaution til det ny lån. Selv om provenuet af dette blev anvendt til indfrielse af de hidtidige lån, kan en sådan overførsel af K's kautionsforpligtelse heller ikke anses for sket automatisk, idet det ny lån ikke kan anses blot at videreføre de to hidtidige, allerede fordi S ikke er debitor ifølge det ny lån. Det forhold, at P's forudsætninger for

at yde lånet på 140.000 kr., herunder forudsætningen om, at K også skulle kautionere for dette, ikke blev opfyldt, kan påberåbes over for D som debitor som grundlag for et krav om indfrielse af lånet, men findes ikke at kunne påberåbes over for K. Efter det anførte er disses kautionsforpligtelse for det personlige lån herefter ophørt ved indfrielsen af dette i december 1992 og ikke overført til det ny lån på 140.000 kr."

0-0-0

Kendelse af 17. maj 1995 i sag nr. 940563 (Opsigelse af eksisterende realkreditlån før indhentelse af lånetilbud, nyt lån).

Pengeinstituttet P fremsendte efter aftale med klagerne K medio februar 1994 konsekvensberegninger for en omlægning af eksisterende realkreditlån i K's ejendom. På et møde medio marts 1994 aftaltes det med K, at P's datterselskab realkreditinstituttet D skulle foretage en besigtigelse af K's ejendom med henblik på afgivelse af lånetilbud.

Ultimo marts 1994 meddelte P K, at D's besigtigelse af ejendommen ikke gav anledning til problemer, og P's medarbejder forespurgte "om sagen skulle fortsætte", hvilket K gav tilsagn om.

P opsagde herefter den 7. april 1994 to eksisterende realkreditlån i kreditforeningen R. Da K blev bekendt hermed og stillede sig uforstående hertil, oplyste P, at der var mulighed for at tilbagekalde opsigelserne, såfremt K ville betale omkostningerne herved. K undlod at tilbagekalde opsigelserne.

P indhentede herefter lånetilbud fra D på et 30-årigt kontant annuitetslån på 621.842 kr. til indfrielse af to lån til R med en restgæld på ca. 610.000 kr. Af en konsekvensberegning vedlagt lånetilbudet fremgik, at der ved omlægningen ville opnås en reduktion i ydelsen, og at netto nutidsværdien af indfrie og nye prioriteter var henholdsvis 624.325 kr. og 612.991 kr.

Den 11. maj 1994 blev K orienteret om, at lånetilbuddet fra D var modtaget hos P. På grund af K's afrejse på ferie aftaltes møde til den 25. s.m. P gjorde opmærksom på, at K herved påtog sig en kursrisiko.

Til mødet den 25. maj 1994 udarbejdede P en aktuel konsekvensberegning, der viste, at en omlægning fortsat ville medføre en reduktion i ydelsen, og at nettonutidsværdien af indfrie og nye prioriteter var henholdsvis 603.399 kr. og 612.991 kr. På mødet drøftedes endvidere muligheden for at foretage kurssikring.

Det nye lån fra D blev hjemtaget den 15. juni 1994 på basis af kursen den 1. s.m., og lånene til R blev indfriet til termin den 30. s.m.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P tilpligtedes at betale erstatning.

P nedlagde påstand om frifindelse.

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

"Som erkendt af P burde P have sikret sig, at K havde forstået, at P med "at gå videre med sagen" mente, at man ville opsig lånene. Som ligeledes erkendt af P var det uheldigt, at P på denne baggrund meddelte K, at de ville blive afkrævet omkostningerne i forbindelse med en eventuel tilbagekaldelse af opsigelserne. Ankenævnet finder, at K's beslutning om at videreføre omprioriteringen navnlig må ses i lyset heraf. Ankenævnet finder videre, at P herefter havde en ganske særlig anledning til at sikre sig, at K var bekendt med mulighederne for gennem kurssikring at fastholde den økonomiske fordel ved omprioriteringen. Som sagen foreligger oplyst for Ankenævnet, findes det ikke tilstrækkeligt godtgjort, at dette var tilfældet. Ankenævnet finder herefter, at P bør betale K en erstatning, der skal beregnes således, at K stilles, som om der var foretaget kurssikring af lånene den 10.

maj 1994, da lånetilbuddet blev modtaget af P, og således at lånet var udbetalt den 30. juni 1994."

0-0-0

Kendelse afsagt den 17. juli 1995 i sag nr. 940567 (Ankenævnets kompetence, kundeforhold, realkreditbelåning, ejerskifte, ekspeditionstid).

Klageren K underskrev i januar 1994 slutseddel vedrørende køb af en fast ejendom. Købesummen skulle berigtiges bl.a. ved optagelse af et kontantlån på 530.000 kr. Slutsedlen indeholdt en reguleringsklausul, hvorefter der under visse betingelser skulle ske en regulering af sælgerpantebrevet ved ændringer i den forudsatte ydelse på kontantlånet. Pengeinstituttet P, der skulle forestå omprioriteringen, var sælgers pengeinstitut.

Den 22. februar 1994 afholdt P møde med sælger, der underskrev pantebrev vedrørende ejerskiftelånet. Pantebrevet sendtes til tinglysning og blev modtaget af P den 18. marts 1994. Den 23. s.m. meddelte sælger, at ejerskiftelånet kunne hjemtages. P blev da opmærksom på, at man ikke var i besiddelse af fornøden udbetalingsfuldmagt. Som følge af påskedagene forelå fuldmagt først den 11. april 1994, og lånet udbetaltes den 19. s.m.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P tilpligtedes at betale 34.722,30 kr. svarende til stigningen i obligationsgælden på ejerskiftelånet som følge af kursforskellen mellem 7. marts og 15. april 1994.

P nedlagde påstand om principalt afvisning, subsidiært frifindelse, mere subsidiært frifindelse mod nedbringelse af obligationsgælden på det omhandlede lån med 17.671,37 kr.

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

"Klagen angår P's medvirken ved hjemtagelsen af et ejerskiftelån i forbindelse med en ejendomshandel. Selv om et egentligt kundeforhold med heraf følgende rådgivningsforpligtelser m.v. alene bestod mellem P og sælgerne, findes det krav, K i sin egenskab af køber har gjort gældende mod P, at være omfattet af Ankenævnets kompetence.

Den tid, der medgik, indtil sælgerne den 23. marts 1994 anmodede om hjemtagelse af ejerskiftelånet, beroede i væsentligt omfang på forhold, som P ikke var herre over. Ankenævnet finder derfor ikke tilstrækkeligt grundlag for at anse P for ansvarlig for forsinkelse frem til dette tidspunkt. Nævnet finder imidlertid, at P i forvejen burde have sikret sig sælgernes underskrift på udbetalingsfuldmagten, således at man efter pantebrevets tinglysning straks kunne hjemtage lånet, når sælgerne anmodede herom. Det må antages, at lånet, såfremt dette var sket, kunne have været hjemtaget i hvert fald pr. 30. marts 1994. Ankenævnet finder herefter, at P bør anses for erstatningsansvarlig for det tab, K led som følge af kursfaldet i perioden efter denne dato. Erstatningen bør beregnes som kursværdien af differencen mellem den faktiske obligationsgæld, 633.592 kr., og obligationsgælden ved hjemtagelse pr. 30. marts 1994. Ankenævnet finder, at den kurs, der skal lægges til grund ved beregningen af kursværdien af differencen, bør være kursen ved hjemtagelsen den 15. april 1994, 83,65. Erstatningen kan herefter også beregnes som (kurs pr. 30. marts 1994 - den faktisk opnåede kurs, 83,65) % af obligationsgæld ved hjemtagelse den 30. marts 1994."

Kendelse afsagt den 16. november 1995 i sag nr. 940585 (Realkreditbelåning, kurssikring, ekspeditionstid. Planlagt omprioritering måtte opgives som følge af forsinkelse m.m. fra pengeinstituttets side, erstatning).

Pengeinstituttet P påbegyndte i efteråret 1993 en omprioritering af klagerne K's to ejendomme. Henholdsvis 19. og 28. oktober 1993 fremkom lånetilbud fra Realkredit Danmark og Nykredit på to kontantlån på 423.000 kr. og 629.000 kr. P fremsendte tilbudene til K den 17. november, og på et møde den 30. s.m. med K aftaltes det at indlede omprioriteringerne.

Den 17. december 1993 og 24. januar 1994 anmodede P de efterstående panthavere i de to ejendomme om rykning. Efter at dokumenter var underskrevet af K den 7. januar 1994, fremsendtes kreditforeningspantebreve til tinglysning, hvorfra pantebrevene blev modtaget retur 28. januar 1994.

Efter modtagelse af rykningstilsagn fra en efterstående panthaver i den ene af ejendommene afholdtes et møde hos P den 29. marts 1994. Da en gennemførelse af omprioriteringerne på grund af kurserne på dette tidspunkt ikke var fordelagtig for K, aftaltes det at afvente en eventuel kursstigning. Omprioriteringerne blev ikke senere gennemført.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P tilpligtedes at betale erstatning for manglende gennemførelse af omprioriteringen i januar 1994 og refusion af påløbne omkostninger.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnet tog K's påstand delvis til følge med disse bemærkninger:

"Det må lægges til grund, at P først på mødet den 29. marts 1994 orienterede K om muligheden for at kurssikre de tilbudte real-

kreditlån. Ankenævnet finder, at P på et langt tidligere tidspunkt og i hvert fald på mødet den 7. januar 1994 burde have drøftet dette spørgsmål med K. Efter det foreliggende finder Ankenævnet ikke at have grundlag for at kritisere, at P ikke ønskede at kurssikre lånene, før pantebrevene var tinglyst, og accept fra de efterstående private panthavere var modtaget, men spørgsmålet burde som nævnt have været drøftet med K, således at disse havde haft mulighed for at instruere P om at foretage kurssikring, så snart betingelserne herfor var til stede.

Ankenævnet finder endvidere, at P efter mødet den 30. november 1993 burde have rettet henvendelse til alle de omhandlede efterstående panthavere i begyndelsen af december måned, og lægger til grund, at accept fra alle panthavere i så fald ville have foreligget i slutningen af januar 1994, da P modtog pantebrevene tilbage fra tinglysning.

Ankenævnet finder herefter, at P ved mangelfuld rådgivning og langsommelig sagsbehandling har afskåret K fra at gennemføre omprioriteringerne på grundlag af kurserne omkring 1. februar 1994 enten ved kurssikring af de nye lån kombineret med opsigelse af de eksisterende til termin eller ved strakshjemtagelse/straksindfrielse. Hvad det sidste angår bemærkes, at P ved en hurtigere sagsbehandling som nævnt antagelig kunne have opsagt også lånet i Næstved-ejendommen til indfrielse pr. 1. juli 1994, hvilket ville have begrænset differencerenterne, og at P på forhånd burde have gjort K bekendt med, at man ikke var villig til at finansiere et underskud opstået ved betaling af ekstraordinære afdrag på de efterstående private pantebreve.

Under de foreliggende omstændigheder, hvor K kunne have gennemført omprioriteringerne på grundlag af kurserne den 29. marts 1994, men valgte at afstå herfra, findes K's tab for hver ejendom at kunne fastsættes som det tab, K ville have haft ved hjemtagelse af det tilbudte lån denne dag, set i forhold til hjemtagelse den 1. februar 1994. I overensstemmelse med Ankenævnets praksis vedrørende tilfælde, hvor hjemtagelse faktisk har fundet sted den

senere dato, bør tabet herefter for hver ejendom beregnes som kursværdien den 29. marts 1994 af differencen mellem obligationsgælden ved hjemtagelse den 29. marts 1994 og obligationsgælden ved hjemtagelse den 1. februar 1994.

K kan ikke ud over erstatning som nævnt gøre krav på godtgørelse af de betalte gebyrer m.v."

0-0-0

Kendelse afsagt den 31. maj 1995 i sag nr. 940588 (Realkreditbelåning, ejerskifte. Skift af realkreditinstitut, bortfald af reguleringsklausul til fordel for køber).

Ved slutseddel af 23. februar 1994 købte klagerne K en fast ejendom. Af købesummen på 880.000 kr. skulle 685.000 kr. berigtiges ved hjemtagelse af et kontantlån i Nykredit. Slutsedlen indeholdt en bestemmelse om regulering af sælgerpantebrevet, såfremt de årlige ydelser blev forøget med mere end 500 kr., dog minimum 2% i forhold til det i slutsedlen forudsatte. Det fremgik endvidere, at køber var berettiget til at finansiere købet på anden måde, såfremt dette kunne ske uden tab eller væsentlig ulempe for sælger, men således at købers valg af finansiering ikke gav mulighed for at bevare reguleringsbestemmelsen vedrørende sælgerpantebrevet.

Pengeinstituttet P, som tillige forestod omprioriteringen af K's ejerlejlighed i forbindelse med salg af denne, meddelte den 9. marts 1994 ejendomsmægleren vedrørende K's nye ejendom, at lånet var bevilget af P's datterselskab, Realkreditinstituttet D.

I en skrivelse af 15. marts 1994 til K's advokat anførte P, at man med ejendomsmægleren havde drøftet, hvorledes K var stillet ved valg af anden finansiering vedrørende K's nye ejendom. P oplyste, at mæglerens opfattelse var, at reguleringsklausulen i så fald var bortfaldet. P tilrådede på denne baggrund en kurssikring hurtigst

muligt vedrørende det nye lån. K's advokat meddelte P, at han var enig i, at slutsedlens reguleringsbestemmelse måtte anses for bortfaldet.

Efter at P den 21. marts 1994 havde fremsendt ejerskiftelånsbrevet til sælgers pengeinstitut med anmodning om sagens ekspedition forelå udbetalingsanmodning fra sælgers pengeinstitut den 14. juni 1994; provenuet af ejerskiftelånet fremsendtes derpå den 23. juni 1994.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P tilpligtedes at betale erstatning, K opgjorde til 60.865 kr.

P, der inden sagens indbringelse for Ankenævnet havde erklæret at ville holde K skadesløse for kurstab i perioden indtil 8. april 1994 samt herudover kulacemæssigt godtgøre K 10.000 kr., nedlagde påstand om frifindelse.

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

"Det må lægges til grund, at P i begyndelsen af marts 1994 anbefalede K, at ejerskiftelånet i den købte ejendom blev optaget i D i stedet for i Nykredit som forudsat i slutsedlen, uden på dette tidspunkt at være opmærksom på, at K i så fald ikke kunne påberåbe sig slutsedlens reguleringsbestemmelse og dermed overtog risikoen for en negativ kursudvikling. Dette forhold fremgår heller ikke af P's skrivelse af 9. marts 1994 til ejendomsmægleren, af hvilken K fra mægleren modtog kopi, idet K efter indholdet af denne skrivelse tværtimod måtte gå ud fra, at kursrisikoen fortsat påhvilede sælgeren. K modtog ikke kopi af P's skrivelse af 15. marts 1994 til deres advokat, og det må efter det oplyste lægges til grund, at advokaten ikke orienterede K om skrivelsen. P kunne ganske vist forvente, at dette ville ske, men Ankenævnet finder, at der efter indholdet af advokatens svar, som ikke nævner spørgsmålet om kurssikring, og under hensyn til, at den opståede situation skyldtes en fejl begået af P, fortsat påhvilede denne en særlig forpligtelse til at sikre sig, at K

modtog oplysning om reguleringsbestemmelsens bortfald og det herved opståede behov for kurssikring af ejerskiftelånet i D. Ankenævnet finder det ikke mod K's benægtelse godtgjort, at P har rådgivet K herom. Der er herved lagt vægt på, at P ikke har kunnet fremlægge skriftligt materiale, som dokumenterer eller sandsynliggør, at en sådan rådgivning har fundet sted, og heller ikke har kunnet angive noget præcist om, hvornår og på hvilken måde rådgivningen har fundet sted.

Ankenævnet finder herefter, at P må anses for erstatningsansvarlig for det fulde tab, K har lidt som følge af, at reguleringsklausulen bortfaldt, uden at ejerskiftelånet i D blev kurssikret. K's påstand om betaling af 60.865 kr. i erstatning tages herefter til følge, idet bemærkes, at P ikke har fremsat indsigelser mod tabsopgørelsen."

0-0-0

Kendelse afsagt den 31. maj 1995 i sag nr. 940625 (Afvisning, gebyr for bevilling af gældsovertagelse vedrørende realkreditlån).

Den 20. maj 1994 fik klageren K udlagt boet efter sin afdøde ægtefælle til hensiddende i uskiftet bo. Skifteretsattest blev lyst som adkomst for K på afdødes ejendom. Et realkreditinstitut, som var ejet af pengeinstitutttet P, havde i 1993 ydet et lån på 245.000 kr. med pant i ejendommen.

P meddelte i august 1994 K, at hendes overtagelse af lånet var bevilget. K blev afkrævet 1.000 kr. for effektivering af gældsoprettelsen. Beløbet nedsattes pr. kulance til 500 kr. i september 1994.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P tilpligtedes at frafalde gebyret.

P nedsatte under sagens forberedelse yderligere gebyret til 300 kr. som følge af en generel nedsættelse af standardgebyr. P nedlagde i øvrigt påstand om frifindelse.

Ankenævnet afviste at behandle klagen med følgende begrundelse:

"Det omhandlede gebyr for bevilling af gældsovertagelse opkræves af og tilkommer realkreditinstituttet. Selv om dette er et dat-terselskab af P, findes klagen herefter at høre under Realkreditankenævnets og ikke under Pengeinstitutankenævnets kompetence."

0-0-0

Kendelse af 7. april 1995 i sag nr. 940633 (Realkreditbelåning, spørgsmål om erstatning for kurstab i forbindelse med hjemtagelse af ejerskiftelån).

Ultimo februar 1994 solgte klageren K1 sin faste ejendom. Salget skete i forbindelse med K1's separation fra klager K2.

Ved skrivelse af 21. marts 1994 blev pengeinstitutttet P af den med handelen medvirkende ejendomsmægler anmodet om at forestå hjemtagelse af et ejerskiftelån på 824.000 kr. (7% obligationslån).

Den 12. april 1994 blev lånesagens dokumenter underskrevet af K1. I omprioriteringsaftale af samme dato var rubrik vedrørende kurssikring ikke udfyldt, medens rubrikken "bankgaranti" var anført med "ja".

P fremsendte pantebrevet til tinglysning den 21. april 1994. Den 19. maj 1994, hvor pantebrevet blev modtaget retur fra tinglysningskontoret, anmodede P om lånets udbetaling, som fandt sted den 25. s.m. på grundlag af kursen den 24. s.m., 86,55.

Provenuet af ejerskiftelånet blev ca. 97.000 kr. mindre end anslået i ejendomsmæglerens salgsbudget af 27. februar 1994.

K1 og K2 indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P tilpligtedes at betale erstatning.

P nedlagde påstand om principalt frifindelse, subsidiært frifindelse mod betaling af 21.424 kr.

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

"Ankenævnet finder, at P's medarbejder allerede under samtalen med K1 i slutningen af marts 1994 burde have rådgivet denne om muligheden for kurssikring. Denne undladelse har imidlertid ikke i sig selv medført tab for K1 og K2.

P har anført, at P's medarbejder under mødet med K1 den 12. april 1994 rådgav denne om muligheden for kurssikring. Dette er ubestridt af K1. Selv om det bevismæssigt må komme P til skade, at rubrikken vedrørende kurssikring ikke er udfyldt i den oprettede omprioriteringsaftale, finder Ankenævnet, at en endelig stillingtagen til dette tvistepunkt og dermed til spørgsmålet om, hvorvidt K1 og K2 kan gøre krav på erstatning svarende til det kursfald, der fandt sted efter den 12. april 1994, ville forudsætte en bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer, som ikke kan ske for Ankenævnet, men i givet fald må finde sted for domstolene.

Såfremt det i overensstemmelse med det af P anførte lægges til grund, at K1 på mødet den 12. april 1994 traf beslutning om at undlade at kurssikre, måtte K1 gå ud fra, at P uden ophold ville fremsende det underskrevne pantebrev til tinglysning. Fremsendelsen skete imidlertid først den 21. april 1994, uden at P har givet nogen nærmere forklaring herpå. Ankenævnet finder herefter, at P under alle omstændigheder er erstatningsansvarlig for det kurstab, K1 og K2 led som følge af denne forsinkelse. I overensstemmelse med det af P anførte lægges det til grund, at lånet

kunne have været afregnet på grundlag af kursen den 20. maj 1994, således at tabet kan opgøres til forskellen mellem provenuet ved afregning pr. denne dag. 734.184 kr., og det faktisk opnåede provenu, 713.172 kr., eller 21.012 kr."

0-0-0

Kendelse af 4. maj 1995 i sag nr. 940641 (Kapitalpensionskonti, ændring af puljesystem).

Klageren K havde i 1985 oprettet en kapitalpension hos pengeinstituttet P, således at opsparingen fordeltes med 50% i en obligationspulje, 25% i en indekspulje og 25% i en aktiepulje. Puljeprocenterne var udtryk for, hvorledes de løbende indbetalinger fordeltes på de forskellige puljekonti. Dette medførte, at den til enhver tid værende fordeling på de enkelte puljekonti ikke havde nogen relation til de aftalte puljeprocenter, idet kontiene udviklede sig forskelligt afhængigt af afkastet i de enkelte puljer.

I foråret 1993 ønskede P at ændre systemet således, at den af kunden valgte fordeling både anvendtes til fordeling af indbetalinger og af den samlede saldo. I skrivelse af 19. februar 1993 til K orienterede P herom. K blev i skrivelsen opfordret til at rette henvendelse til P inden den 25. marts 1993, idet det samtidig oplystes, at såfremt P ikke havde hørt fra K inden denne dato, ville K's samlede indestående automatisk blive placeret som kontant indskud. K reagerede ikke på skrivelsen.

Pr. 1. april 1993 blev indeståendet på K's kapitalpension placeret som kontantindskud.

K indbragte i september 1994 sagen for Ankenævnet med påstand om, at P tilpligtedes at stille ham, som om kapitalpensionskontoen for hele 1993 havde været forrentet som hidtil på basis af obligations-, indeks- og aktiepuljen.

Under sagens forberedelse erkendte P, at man ikke havde iagttaget korrekt varsel for ændringens indførelse, hvorfor P for april måned 1993 tog K's påstand til følge. Herudover ville P regulere kontantrenten til P's højeste sats for indeståender for perioden 1. maj 1993 til 30. april 1994. P nedlagde i øvrigt påstand om frifindelse.

Ankenævnet tog P's påstand til følge med disse bemærkninger:

"Ankenævnet lægger til grund, at K har modtaget P's skrivelse af 19. februar 1993. P var i henhold til pkt. 5 i vilkårene for pensionspuljer berettiget til at opsige K's hidtidige puljeordning med to måneders varsel til udgangen af en måned. Da P ikke modtog anden instruktion fra K, var P herefter berettiget til i overensstemmelse med indholdet af den nævnte skrivelse at placere K's samlede indestående som kontantindskud, dog - som også erkendt af P - først med virkning fra den 1. maj 1993. K kan derfor ikke gøre krav på compensation ud over den, P har erklæret at ville yde ham."

0-0-0

Kendelse af 31. maj 1995 i sag nr. 940645 (Realkreditbelåning, omprioritering. Underskud som følge af ekstraordinært afdrag til efterstående pantebrev).

Pengeinstituttet P forestod i januar 1994 omprioritering af klageren K's ejerlejlighed. To eksisterende realkreditlån blev omlagt til et nyt kontantlån på 605.000 kr.

P straksindfrie de eksisterende realkreditlån den 31. januar 1994; ved indfrielsen betaltes ca. 20.500 kr. i differencerente. Da en efterstående panthaver, som havde givet tilsagn om rykning, ikke var forpligtet til at rykke for differencerenterne, skulle der erlægges et ekstraordinært afdrag til denne på 20.241 kr. Herved blev underskuddet på K's omprioriteringskonto ca. 20.000 kr. større end forventet.

P tilbød K et boliglån svarende til de betalte differencerenter med laveste rentesats for denne låntype.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P tilpligtedes at betale en erstatning på 20.000 kr.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

"Som følge af, at de til BRF Kredit betalte differencerenter ikke kunne fradrages i nettoprovenuopgørelsen, fremkom der ved denne et nettoprovenu på 20.241 kr., som skulle betales som ekstraordinært afdrag på det efterstående private pantebrev. Det er ubestridt, at P's medarbejder ikke havde oplyst K om, at et sådant ekstraordinært afdrag måtte påregnes, og at underskuddet på omprioriteringskontoen derfor blev ca. 20.000 kr. større, end K med føje kunne forvente. P's information af K i forbindelse med omprioriteringssagen har således været mangelfuld.

Betalingen af det ekstraordinære afdrag på det efterstående pantebrev og det hertil svarende større underskud på omprioriteringskontoen er imidlertid ikke i sig selv udtryk for, at K har lidt et tab. Ankenævnet finder på denne baggrund ikke grundlag for at tage K's erstatningspåstand til følge, men finder, at P som konsekvens af den begåede fejl dels bør tilbyde K uden etableringsomkostninger at yde K et lån på 20.241 kr. svarende til det betalte ekstraordinære afdrag og med samme rente og restløbetid som det efterstående pantebrevs, dels bør tilbagebetale K 1.000 kr. af det opkrævede gebyr [på 2.100 kr.] for behandlingen af omprioriteringssagen."

Kendelse afsagt den 5. oktober 1995 i sag nr. 940673 (Hævninger på bog med mærke foretaget af 16-årigt barnebarn, mærket i første omgang stavet forkert).

I perioden 19. maj til 12. august 1993 udbetaltes til klageren K's da 16-årige barnebarn B fra K's konto hos pengeinstituttet P følgende beløb:

19. maj	13.000 kr.
11. juni	5.000 -
11. juni	800 -
30. juni	8.000 -
22. juli	8.000 -
12. august	<u>4.000 -</u>
I alt	38.800 kr.

Kontoens saldo var herefter 10,08 kr. Ved hævningerne foreviste B den til kontoen tilhørende bog og oplyste mærke og K's navn. Bogen havde påtegning om, at udbetaling kunne ske til ihændeleveren. Af mærkebilaget for hævningen den 19. maj 1993 fremgik, at mærket først var anført som "Åasse", der er overstreget, hvorefter der er anført "Åse".

Af sagen fremgik, at K, der var født i 1920 ifølge en lægeattest i januar 1994 og det forudgående halvår var dement i en sådan grad, at udenforstående ville kunne observere K's svagelige tilstand.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P tilpligtedes at betale 38.800 kr.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Med stemmerne 2-1, tog Ankenævnets flertal K's påstand til følge.

Flertallet udtalte:

"Vi lægger som ubestridt til grund, at B ikke af K var bemyndiget til at foretage de omhandlede hævninger.

Det fremgår af mærkebilaget vedrørende hævnningen den 19. maj 1993, at B i første omgang havde stavet det til kontoen knyttede mærke forkert, idet det var angivet som "ÅAsse" i stedet for "Åse". Dette forhold burde - uanset de nærmere omstændigheder omkring rettelsen af mærket - have skærpet den ekspederende medarbejders opmærksomhed. Når endvidere henses til, at det umiddelbart fremgik, at den mødende ikke selv var kontohaver, til den mødendes unge alder samt til størrelsen af det beløb, han ønskede at hæve - 13.000 kr. - finder vi, at der forelå sådanne særlige omstændigheder, at P's medarbejder burde have afkrævet den mødende bevis for hans ret til at hæve på bogen, jf. gældsbrevslovens § 33, stk. 2, 2. pkt. P er derfor ikke frigjort ved denne udbetaling.

Vi finder, at P under de beskrevne omstændigheder yderligere burde have spærret kontoen og rettet henvendelse til K om forholdet. Allerede som følge af, at dette ikke skete, finder vi, at P heller ikke er frigjort ved de efterfølgende udbetalinger."

Mindretallet udtalte:

"Det må lægges til grund, at B ved de omhandlede hævnninger var i besiddelse af såvel bankbog som det mærke, som K havde tilknyttet kontoen.

Den omstændighed, at mærket ikke ved første hævning var stavet korrekt, kan, når det dog må antages, at mærket "Åse" var kendt af B, ikke i sig selv bevirke, at den ekspederende medarbejder skulle fatte mistanke til den mødendes adgang til at hæve på kontoen.

P har derfor efter gældsbrevslovens § 33 stk. 1, 2. punktum kunne udbetale med frigørende virkning til B, medmindre andre forhold kunne medføre, at P burde have fattet mistanke til, at den mødende ikke var berettiget til at hæve på kontoen.

Jeg finder ikke, at der hverken ved den første eller ved de efterfølgende hævnninger, der blev foretaget over en periode på ca. 3 måneder og med beløb, der ikke kan anses for usædvanlige,

forelå sådanne omstændigheder, at P's medarbejdere burde have afkrævet den mødende bevis for hans ret til at hæve på kontoen, jf. gældsbrevslovens § 33, stk. 2, 2. punktum. Det bemærkes herved, at K selv kunne have forhindret, i hvert fald en del af de uretmæssige hævnninger, hvis der var blevet reageret over for P."

0-0-0

Kendelse afsagt den 17. juli 1995 i sag nr. 940676 (Selvpensioneringskonto, modregning foretaget efter indledning af gældssaneringssag).

Efter at der i april 1992 var indledt gældssaneringssag for klagerne K foretog pengeinstituttet P i august/september 1993 modregning i indeståendet på K's selvpensioneringskonti, idet P havde et forfaldent krav mod K.

Under gældssaneringssagens behandling indbragte K sagen for Ankenævnet med påstand om, at P tilpligtedes at tilføre modregningerne.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnet tog P's påstand til følge med disse bemærkninger:

"Ankenævnet lægger til grund, at K henholdsvis den 5. august 1993 og den 1. september 1993, da P foretog modregning i deres selvpensioneringskonti, i længere tid end 3 måneder havde haft ret til at hæve indeståenderne på grund af varig uarbejdsdygtighed, jf. § 10, stk. 4, i bekendtgørelse nr. 776 af 20. november 1986, og at P derfor ikke var afskåret fra at foretage modregning i medfør af retsplejelovens § 512, stk. 3. P's modregning i disse konti findes herefter at have været berettiget efter almindelige modregningsregler, ligesom modregningen, såfremt K opnår gældssanering, må anses for berettiget i medfør af konkurslovens § 201, jf. § 42."

Kendelse afsagt den 16. oktober 1995 i sag nr. 940704 (Realkredit-belåning, ejerskifte. Erstatningsansvar for manglende kurssikring, som klager var forpligtet til at indgå).

Klageren K solgte ved slutseddel af 17. februar 1994 sin faste ejendom. Handlen skulle berigtiges bl.a. ved hjemtagelse af et kontantlån på 719.000 kr. Slutsedlen indeholdt en reguleringsbestemmelse, hvorefter afvigelser i kontantlånets forudsatte obligationsmængde skulle reguleres over et sælgerpantebrev på 149.500 kr. Såfremt de årlige prioritetsydelse efter ejerskiftelånets berigtigelse blev forøget med mere end 500 kr., dog minimum 2 % af de beregnede årlige prioritetsydelse, skulle der foretages regulering for den del, der oversteg disse grænser ved en reduktion af sælgerpantebrevet. Slutsedlen havde endvidere en individuel udformet bestemmelse om, at sælger hurtigst muligt, så snart lånetilbud forelå, skulle tegne kurskontrakt/kurssikre lånet.

Ved skrivelse af 28. februar 1994 anmodede den medvirkende ejendomsmægler pengeinstituttet P, der var K's pengeinstitut, om at hjemtage ejerskiftelånet, idet opmærksomheden særligt blev henledt på slutsedlens bestemmelse om sælgerens indgåelse af kurskontrakt/kurssikring af lånet.

Den 7. marts 1994 underskrev K på et møde hos P dokumenter vedrørende omprioriteringen. Der blev ikke indgået aftale om kurskontrakt/kurssikring.

Ejerskiftelånet blev hjemtaget den 13. maj 1994 på baggrund af kursen den 11. s.m. I medfør af slutsedlens reguleringsbestemmelse blev sælgerpantebrevet nedsat med 84.033 kr.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P tilpligtedes at betale erstatning.

P nedlagde påstand om frifindelse, subsidiært afvisning.

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

"Efter slutseddelen var K over for køberen forpligtet til at foretage kurssikring, og køberen bar i kraft af minimumsbestemmelsen i reguleringsklausulen den første del af kursrisikoen. Under disse omstændigheder findes P's rådgivning af K, der efter P's egne oplysninger angik fordele og ulemper ved kurssikring, at have været uforsvarlig, og P findes herefter at være ansvarlig over for K for det tab, som K har lidt ved, at kurskontrakt ikke blev indgået. Parterne er enige om, at tabet bør opgøres som kursværdien af det beløb, som sælgerpantebrevet blev nedsat med."

0-0-0

Kendelse afsagt den 26. oktober 1995 i sag nr. 940729 (Valuta, fradrag af kontantvalutaprovision ved kontant udbetaling af et beløb deponeret i fremmed mønt).

I pengeinstituttet P var der til fordel for klageren K deponeret 123.350 DEM. Deponeringen kunne frigives den 29. juli 1994.

Den 27. juli 1994 afleverede K personligt anmodning om udbetaling af det deponerede beløb, idet K anmodede om at få dette udbetalt kontant.

Ved K's henvendelse den 29. juli 1994 udbetaltes det deponerede beløb kontant med fradrag af 1.850 DEM svarende til 1,5%, som var P's sædvanlige kontantvalutaprovision, d.v.s. provision (gebyr) ved udbetaling af kontanter i en fremmed valuta.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P tilpligtedes at betale 1.850 DEM.

P nedlagde påstand om frifindelse.

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

"Deponeringen angik et beløb på 123.360 DEM, og Ankenævnet finder, at deponeringskvitteringen må forstås således, at der ved frigivelsen skal ske udbetaling af samme beløb, dvs. effektiv betaling i DEM. I mangel af forbehold herom i deponeringskvitteringen findes P herefter ikke at have været berettiget til at opkræve kontantvalutaprovision ved den kontante udbetaling af det deponerede beløb til K. Allerede af denne grund tages klagen til følge."

0-0-0

Kendelse af 4. maj 1995 i sag nr. 940734 (Depot, pantebreve, tilbagesøgning af for stort indfrielsesbeløb hos kreditor).

I forbindelse med et ejerskifte i 1987 blev der på 7 pantebreve, der lå i depot hos pengeinstituttet P betalt ejerskifteafdrag med ca. 14.000 kr. På grund af P's manglende registrering af beløbet som ejerskifteafdrag blev pantebrevenes restgæld og ydelser ikke efterfølgende reguleret.

I 1992 blev pantebrevenes debitorer, efter at de havde indbetalt pantebrevenes restgæld med ca. 198.000 kr., opmærksomme på fejlen og rejste krav om tilbagebetaling af ca. 22.000 kr. overfor P. P efterkom debitorernes krav.

P rejste i maj 1993 krav overfor kreditor og anmodede om betaling af beløbet på ca. 22.000 kr. Kreditor afviste tilbagebetalingskravet. Efter kreditors død anlagde P sag mod kreditors privat skiftende arvinger, klagerne K. Retssagen blev udsat på forelæggelse for Ankenævnet.

For Ankenævnet nedlagde K påstand om, at P tilpligtedes at anerkende principalt, at K ikke skulle tilbagebetale det om-

tvistede beløb, subsidiært at K alene skulle betale et mindre beløb.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnet tog P's påstand til følge med disse bemærkninger:

"Det krav om betaling af 22.709,24 kr., som P gør gældende mod K, er et krav på tilbagebetaling af en del af det indfrielsesbeløb på 198.072,92 kr. vedrørende de 7 pantebreve, som den 9. december 1992 blev indsat på K's nu afdøde mors konto hos P. Forældelsesfristen for dette tilbagesøgningskrav kan først regnes fra den 9. december 1992, selv om baggrunden for kravets opståen er en fejl, der blev begået af P i 1987.

Det er ubestridt, at ejerskifteafdrag på i alt ca. 14.000 kr. i 1987 blev indsat på K's mors konto; men det kan efter det foreliggende ikke afvises, at hun ikke blev opmærksom på beløbets karakter. Som følge af en fejl begået af P i forbindelse med registreringen af ejerskifteafdragene, blev hverken ydelserne eller restgældens størrelse reguleret. Det må således lægges til grund, at K's mor i tiden efter ejerskifteafdragenes betaling i 1987 løbende har modtaget opgørelser, i hvilke pantebrevenes restgæld var angivet med for store beløb. Det må endvidere lægges til grund, at hun hverken var eller burde have været bekendt med denne fejl, og at hun ved modtagelsen af indfrielsesbeløbet den 9. december 1992 derfor var i god tro med hensyn til beløbets størrelse.

Uanset disse omstændigheder finder Ankenævnet, at K's mor var - og at K er - forpligtet til at tilbagebetale det for meget modtagne beløb på 22.709,24 kr. Der er herved navnlig lagt vægt på karakteren af det modtagne beløb og på den relativt korte tid, der forløb, indtil tilbagebetalingskravet blev rejst.

Det bemærkes, at P har vedstået sit tilsagn om at ville godtgøre K et eventuelt tab vedrørende for meget betalt skat."

Kendelse afsagt den 30. november 1995 i sag nr. 940742 (Realkreditbelåning, låneomlægning forsinket som følge af manglende oplysning om nødvendigheden af at forlænge lånetilbud).

Klageren K indhentede i november 1993 et lånetilbud hos Realkredit Danmark på et kontantlån på 174.000 kr. Tilbudet udløb den 27. maj 1994.

I februar 1994 underskrev K hos pengeinstituttet P omprioriteringsaftale om hjemtagelse af kontantlånet.

Efter tinglysning af pantebrevet meddelte K i marts 1994, at hun ønskede at hjemtage lånet. Medio juni 1994 meddelte K på P's forespørgsel, at hun fortsat ønskede at afvente hjemtagelse.

Den 2. august 1994 meddelte K P, at lånet ønskedes hjemtaget. Da lånetilbudet fra november 1993 var udløbet, indhentede P nyt tilbud, som forelå den 12. s.m. Lånet blev hjemtaget den 8. september 1994.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at indklagede tilpligtedes at betale erstatning samt refundere omprioriteringsgebyret.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

Flertallet udtalte:

"Vi finder, at P burde have sørget for forlængelse af lånetilbudet eller i hvert fald burde have gjort K opmærksom på, at forlængelse var nødvendig, såfremt hun ønskede at hjemtage lånet efter den 27. maj 1994. Det lægges til grund, at lånet, såfremt forlængelse af

lånetilbudet var sket, kunne have været hjemtaget den 5. august 1994, og P findes herefter at være erstatningsansvarlig for det tab, K led ved, at lånet først blev hjemtaget den 8. september 1994. I overensstemmelse med Ankenævnets praksis bør kurstabet vedrørende det nye lån beregnes som kursværdien pr. 8. september 1994 af forskellen mellem obligationsgælden ved hjemtagelsen denne dag og obligationsgælden ved hjemtagelse den 5. august 1994, dvs. 0,945 X (184.127 kr. - 179.567 kr.) eller 4.309 kr. Fra dette beløb fradrages den kursgevinst, K måtte have opnået ved, at de to eksisterende lån hos Realkredit Danmark og Nykredit ikke blev indfriet henholdsvis den 5. august og den 16. august, men først henholdsvis den 8. september og den 19. september.

Vi finder ikke grundlag for herudover at pålægge P at godtgøre K omprioriteringsgebyret på 2.948 kr."

Mindretallet udtalte:

"K indhentedes selv lånetilbudet i Realkredit Danmark, hvoraf klart fremgår, at fristen for udbetalingen gælder indtil den 27. maj 1994.

Efter tinglysningen af pantebrevet den 8. marts 1994 afbrød K den igangværende ekspedition af lånesagen og ønskede hjemtagelsen sat i bero indtil videre. Denne beslutning blev gentaget ved P's forespørgsel den 15. juni s.å.

Under disse omstændigheder finder vi ikke, at P var forpligtet til af egen drift at forlænge lånetilbudet eller henlede K's opmærksomhed på den forsinkelse, der kunne opstå, såfremt hun på et senere tidspunkt besluttede sig for at hjemtage lånet."

Kendelse afsagt den 6. september 1995 i sag nr. 940745 (Realkreditbelåning. Forsinket hjemtagelse af ejerskiftelån, bevis for sælgers tab i henhold til reguleringsklausul i slutseddel).

Klageren K solgte ved slutseddel af 24. februar 1994 sin ejerlejlighed. Ved handelen forudsattes optaget et ejerskiftelån på 432.000 kr. og sælgerpantebreve på 251.000 kr. Slutsedlen indeholdt en reguleringsbestemmelse, hvorefter afvigelser i kontantlånets forudsatte obligationsmængde skulle reguleres over sælgerpantebrevene.

Pengeinstituttet P skulle forestå omprioritering og modtog den 11. marts 1994 handelens dokumenter. Den 14. s.m. kontaktede K telefonisk P. Kurssikring blev drøftet og P's medarbejder meddelte, at kurssikring måtte anses for overflødig, da lånet ville blive hjemtaget den følgende dag. Dette kunne dog ikke ske, og den 15. marts 1994 kontaktede P telefonisk K og oplyste dette. Lånet udbetaltes den 25. marts 1994.

K fremsatte krav om betaling af 12.875 kr. som følge af, at lånet ikke var blevet hjemtaget den 15., men først den 25. marts 1994. Hverken af det ved handelen udstedte skøde eller af refusionsopgørelsen fremgik, at der var foretaget regulering i medfør af slutsedlens bestemmelse herom.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P tilpligtedes at betale erstatning.

P nedlagde påstand om principalt frifindelse, subsidiært frifindelse for tiden.

Ankenævnet tog P's principale påstand til følge med disse bemærkninger:

"Ankenævnet forstår P's standpunkt således, at P vedstår sit tilbud om kulancemæssigt at erstatte K et dokumenteret tab. Det er

derfor unødvendigt at tage stilling til, hvorvidt P retligt ville være forpligtet hertil.

Kursfaldet på de bag kontantlånet liggende obligationer fra den 15. til den 25. marts 1994 er ikke umiddelbart kommet K som sælger af ejerlejligheden til skade. Ankenævnet finder derfor, at K alene kan gøre krav på erstatning i det omfang, hun godtgør, at hun har opfyldt et berettiget krav fra køberen af ejerlejligheden om regulering af købesummen som konsekvens af kursfaldet i den nævnte periode. Da K ikke på denne måde har godtgjort at have lidt et tab, tages klagen ikke til følge."

0-0-0

Kendelse afsagt den 5. oktober 1995 i sag nr. 940793 (Omprioritering, gebyr for rykningspåtegning på pantebrev).

I forbindelse med hjemtagelse af et kreditforeningslån (tillægslån) i klageren K's ejendom skulle to private panthavere rykke for det nye lån.

K's pengeinstitut, der forestod hjemtagelsen af tillægslånet, fremsendte allonger med rykningstilsagn direkte til panthaverne med anmodning om underskrift heraf. Pengeinstituttet P, hos hvem pantebrevene lå i depot, opkrævede på vegne kreditorerne et gebyr på 750 kr. for hver kreditor. P ønskede at påføre pantebrevene rykningspåtegningerne, som P ønskede udarbejdet på en anden måde.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P tilpligtedes at refundere 1.000 kr. af det samlede gebyr på 1.500 kr.

P nedlagde påstand om frifindelse.

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

"Et pengeinstitut, der administrerer et privat pantebrev, er berettiget til at forlange betaling for det arbejde, der er forbundet med ekspedition af en anmodning om rykning. Kravet består formelt mod pantebrevets kreditor, men denne må over for debitor have krav på godtgørelse af omkostningerne i det omfang, de ikke overstiger det rimelige. Kreditor kan ikke anses for berettiget til ud over godtgørelsen af pengeinstituttets gebyr at forlange betaling for eget arbejde.

Ankenævnet lægger til grund, at det gebyr på 750 kr. pr. pantebrev, som er afkrævet K i den foreliggende sag, svarer til det gebyr, P har beregnet sig over for pantebrevskreditorerne.

Efter det oplyste havde disse anerkendt at ville rykke for det nye realkreditlån på 200.000 kr., og det påhvilede herefter ikke P at påse, at betingelserne i pantebrevens rykningsklausuler var opfyldt. K's pengeinstitut havde udfærdiget allonger med rykningspåtegningen og fremsendt dem til kreditorerne til underskrift, ligesom K's pengeinstitut selv ville sørge for tinglysningen. P's arbejde bestod herefter alene i at kontrollere udformningen af de i sig selv ukomplicerede rykningspåtegninger, at indhente underskrifter fra kreditorerne i det omfang, disse ikke allerede forelå, og at fremsende de underskrevne allonger og pantebrevene til K's pengeinstitut. Det kan i denne forbindelse ikke tillægges vægt, at P valgte selv at udfærdige andre allonger, idet de af K's pengeinstitut fremsendte ikke kan antages at have været uanvendelige.

P's gebyr findes herefter i det foreliggende tilfælde at overstige det rimelige og passende at kunne nedsættes til i alt 500 kr. som påstået af K. Selv om gebyret formelt må anses for afkrævet K på pantebrevskreditorernes vegne, findes P efter det foran anførte at måtte hæfte for K's tilbagebetalingskrav på 1.000 kr."

Kendelse afsagt den 5. oktober 1995 i sag nr. 950008 (Depot, spørgsmål om forpligtelse til at underrette pantebrevskreditor om debtors opsigelse af restgælden til indfrielse).

Pengeinstituttet P opbevarede klageren K's pantebrev i depot. Den 1. oktober 1993 modtog P meddelelse fra pantebrevsdebitor om, at pantebrevet i henhold til dets bestemmelser opsagdes til indfrielse pr. 1. december s.å.

Umiddelbart efter den 1. december 1993 modtog K underretning fra P om indfrielsen.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P tilpligtedes at anerkende, at man begik en fejl ved ikke at orientere hende umiddelbart efter modtagelsen af debtors opsigelse af pantebrevet.

P påstod principalt frifindelse, subsidiært afvisning.

Ankenævnets afgørelse var således:

"Ankenævnet finder, at klagen efter sin art er omfattet af nævnets kompetence, selv om K ikke har nedlagt påstand om erstatning."

Tre medlemmer udtalte herefter:

"Et pengeinstitut, som for kreditor opbevarer et pantebrev i depot, og som fra pantebrevets debitor modtager en opsigelse af restgælden til indfrielse på et senere tidspunkt, må i mangel af udtrykkelig aftale om det modsatte anses for forpligtet til uden ugrundet ophold at underrette pantebrevets kreditor herom, idet denne af hensyn til tilrettelæggelsen af sine økonomiske dispositioner har en klar interesse heri."

To medlemmer udtalte:

"P har ikke påberåbt sig den i depotreglerne indeholdte opregning af, hvilke pligter P påtager sig i forbindelse med opbevaring af et pantebrev. Med denne bemærkning kan vi tiltræde, at klagen tages til følge."

0-0-0

Kendelse afsagt den 21. november 1995 i sag nr. 950031 (Udlån, hæftelse. Nyt lån til klagerens ægtefælle anvendt til indfrielse af fælleslån).

I oktober 1993 underskrev klageren K's fraseparerede ægtefælle Æ et gældsbrief til pengeinstituttet P på 239.429,27 kr. Lånet udbetaltes samme dag og anvendtes til indfrielse af bl.a. et lån, som P tidligere havde ydet K og Æ i fællesskab. På gældsbriefets forside var K anført som meddebitor, men havde ikke underskrevet som debitor.

I august 1994 opsigte P Æ's engagement som misligholdt.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P tilpligtedes at anerkende, at K var frigjort for sine forpligtelser overfor P.

P nedlagde påstand om frifindelse.

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

"Det private fælleslån, konto nr. -459, for hvilket både K og Æ var debitor, blev indfriet med provenuet af et nyt lån ydet af P den 29. oktober 1993 og udbetalt alene mod underskrift som debitor af Æ.

K havde således ikke påtaget sig nogen hæftelse for omlægningslånet, og P burde, såfremt K's medhæftelse var en betingelse for bevillingen af lånet, have ladet udbetalingen heraf afvente K's underskrift, eller burde i hvert fald have tilbageført udbe-

talingen og indfrielse, da det viste sig, at K ikke som forudsat underskrev gælds brevet vedrørende omlægningslånet få dage efter Æ.

Det forhold, at K under ikke nærmere oplyste omstændigheder betalte to ydelser på omlægningslånet i oktober og november 1993, kan ikke medføre et andet resultat."

0-0-0

Kendelse afsagt den 5. oktober 1995 i sag nr. 950055 (Gevinstopsparring, beløb ved en fejl ikke indsat på gevinstopsparringskonto, erstatning).

Klageren K anmodede den 29. november 1994 pengeinstituttet P om at overføre 16.000 kr. fra K's almindelige indlånskonto til K's gevinstopsparringskonto hos P. Ved en ekspeditionsfejl blev beløbet ikke indsat på gevinstopsparringskontoen. Dette konstaterede K i januar 1995, hvorefter P tilbød klageren en erstatningsrente.

Af P's regler for gevinstopsparring fremgik bl.a., at hvis en kontohaver havde deltaget i en eller flere udtrækninger med et mindre antal lodder, end der tilkom vedkommende, var indklagedes ansvar begrænset til at yde pågældende kontohaver en erstatningsrente. Erstatningsrenten svarede til den procentsats, som var lagt til grund ved beregningen af præmiepuljen.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P tilpligtedes at betale en andel af præmieudtrækningen pr. 31. december 1994 i forhold til 160 lodder, minimum 500 kr.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnet tog P's påstand til følge med disse bemærkninger:

"K må anses for bundet af P's regler for gevinstopsparing, og Ankenævnet finder ikke grundlag for at tilsidesætte den heri indeholdte ansvarsbegrænsning, som må anses for sagligt begrundet."

0-0-0

Kendelse afsagt den 12. december 1995 i sag nr. 950059 (Børnefamilieydelse, udlån. Tilmelding af udbetaling til klagers udlånskonto. Personlig henvendelse til debitor på dennes bopæl).

Efter at klageren K havde misligholdt den kvartalsvise ydelse på 1.700 kr. pr. 1. september 1994 på K's lån hos pengeinstituttet P, opsøgte to medarbejdere fra P K på dennes private bopæl med henblik på at indgå en afviklingsaftale. Henvendelsen førte til, at der afholdtes et møde den 12. oktober 1994, hvor K ifølge P oplyste at ville indfri lånet, når K modtog børnefamilieydelse m.v. den 20. januar 1995.

K undlod at betale lånets ydelse pr. 1. december 1994. Afviklingen af lånet drøftedes herefter mellem P og K, og spørgsmålet om indfrielse af lånets restgæld pr. 20. januar 1995 i forbindelse med K's modtagelse af børnefamilieydelse blev nævnt.

Den 19. januar 1995 erfarede K, at hendes børnefamilieydelse og børnetilskud til udbetaling den følgende dag indgik på lånets konto hos P. K protesterede telefonisk over for P, som foranledigede beløbene tilbageført.

Den 26. januar 1995 henvendte to medarbejdere fra P sig personligt på klagerens bopæl for at drøfte lånets afvikling med K.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand, at bl.a. at få oplyst, om P havde handlet lovligt ved at have tilegnet sig børnefamilieydelse og børnetilskud. K påstod sig endvidere tillagt en mindre godtgørelse som følge af en ikke ubetydelig forøgelse af

sin telefonregning til samtaler med P, socialforvaltning med flere.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

"Som sagen foreligger oplyst for Ankenævnet, lægges det til grund, at P uden aftale herom med K elektronisk har indtastet lånekontonummeret i Told og Skats og socialforvaltningens edb-systemer, således at børneydelserne herefter automatisk er blevet overført til kontoen. Dette forhold finder Ankenævnet utilstedeligt. Ankenævnet finder ikke grundlag for at afvise K's oplysninger om, at P's handlemåde har påført hende udgifter. Ankenævnet fastsætter skønsmæssigt disse til 500 kr., som P tilpligtes at erstatte K. Da Ankenævnet alene behandler formueretlige spørgsmål, har Ankenævnet ikke kompetence til at træffe nogen afgørelse for så vidt angår klagen over, at P's medarbejdere har opsøgt K på hendes bopæl. Ankenævnet finder dog anledning til at udtale, at det efter Ankenævnets opfattelse - i hvert fald under omstændigheder som de i sagen foreliggende - ikke er i overensstemmelse med god pengeinstitutskik, at et pengeinstituts medarbejdere uopfordret opsøger en kunde på dennes private bopæl for at drøfte et misligholdt engagement. Dette gælder i særdeleshed P's medarbejderes anden personlige henvendelse til K, idet P i hvert fald på det tidspunkt var klar over, at K ikke ønskede personlige henvendelser fra P's medarbejdere."

0-0-0

Kendelse afsagt den 16. november 1995 i sag nr. 950071 (Dørsalgsloven, omlægning af obligationsbeholdning).

Den 22. oktober 1993 rettede en medarbejder hos pengeinstituttet P telefonisk henvendelse til klageren K, som sammen med sin ægtefælle havde et værdipapirdepot hos P. Samtalen førte til, at

305.000 kr. 9 % Kreditforeningen Danmark 2022 omlagdes til Real-kredit Danmark 6 % 2026.

K indbragte efterfølgende sagen for Ankenævnet med påstand om, at P tilpligtedes at erstatte et kurstab på de købte obligationer.

P nedlagde påstand om frifindelse.

P anførte under sagen, at K i juli 1993 havde henvendt sig til P som følge af, at kurserne på K's obligationsbeholdning var tæt på kurs pari. Under drøftelsen oplyste K ifølge P, at K selv med mellemrum ville kontakte P med henblik på en omlægning, ligesom P også kunne kontakte K. K bestred under klagesagen dette.

Med stemmerne 3-2 tog Ankenævnet P's påstand til følge.

Flertallet udtalte:

"Vi lægger efter det foreliggende til grund, at spørgsmålet om omlægning af K's obligationsbeholdning til lavere forrentede obligationer i sommeren 1993 havde været drøftet mellem P's investeringsrådgiver og K, og at det i denne forbindelse blev aftalt, at man ville vende tilbage til spørgsmålet. Selv om der ikke måtte være blevet indgået en udtrykkelig aftale om, at investeringsrådgiveren kunne kontakte K telefonisk vedrørende det drøftede spørgsmål, kan hans telefoniske henvendelse til K den 22. oktober 1993 under de nævnte omstændigheder ikke anses for stridende mod forbudet mod uanmodet henvendelse i § 2 i lov om visse forbrugeraftaler.

Vi finder endvidere ikke grundlag for at fastslå, at investeringsrådgiveren begik en ansvarspådragende fejl ved at tilråde K at omlægge en del af obligationsbeholdningen til 6 % obligationer. Det bemærkes herved, at K måtte indse, at P's rådgivning var baseret på forventninger vedrørende rente- og kursudviklingen, som kunne vise sig ikke at holde stik, og at K selv måtte træffe den endelige beslutning og bære risikoen for denne."

Mindretallet udtalte:

"Vi lægger til grund, at spørgsmålet om en omlægning af K's obligationsbeholdning blev drøftet mellem P's investeringsrådgiver og K i sommeren 1993, men anser det efter de foreliggende modstridende oplysninger for tvivlsomt, hvad der i den forbindelse blev aftalt om spørgsmålets fremtidige håndtering.

Selv om parterne måtte have aftalt, at man skulle vende tilbage til spørgsmålet, finder vi ikke, at K herved har fremsat en udtrykkelig og utvetydig anmodning om, at hun ønskede en telefonisk henvendelse på sin bopæl med henblik på indgåelse af aftale om køb eller salg af obligationer.

Vi finder herefter, at P's telefoniske henvendelse den 22. oktober 1993 var i strid med § 2 i lov om visse forbruger aftaler, og at aftalen derfor i henhold til lovens § 3 ikke er bindende for klageren. Ugyldighedsindsigelsen er efter det oplyste ikke gået tabt på grund af passivitet."

0-0-0

Kendelse afsagt den 26. oktober 1995 i sag nr. 950078 (Realkreditbelåning, længere opsigelsesvarsel på eksisterende realkreditlån end forudsat. Manglende rådgivning om kurssikring i den opståede situation).

Den 10. september 1993 underskrev klagerne K omprioriteringsaftale, hvorefter pengeinstituttet P skulle forestå omprioritering af K's ejendom. Ved omprioriteringen skulle hjemtages et kontantlån på 874.000 kr. og indfries 2 realkreditlån med en obligationsrestgæld på i alt ca. 824.000 kr. Kurssikring blev undladt.

I januar 1994 opsagde P de to eksisterende lån. I februar 1994 blev P opmærksom på, at det ene af de to opsagte lån først kunne indfries pr. 1. juli 1994. P tilbød herefter K at udlægge beløbet

til indfrielse af lånet, der var opsagt til 1. april 1994 til samme rente som de bagvedliggende obligationer.

Den 29. juni 1994 afregnede långivende realkreditinstitut K's kontantlån på basis af 8% obligationer mod oprindeligt forudsat på basis af 6 % obligationer.

P frafaldt efterfølgende lånesagsgebyr på 2.100 kr.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P tilpligtedes at yde kompensation for K's tab.

P nedlagde påstand om frifindelse.

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

"På mødet den 10. december 1993, hvor omprioriteringsaftalen blev underskrevet, traf K beslutning om ikke at kurssikre det nye lån i Realkredit Danmark. Det var ved denne beslutning forudsat, at låneomlægningen kunne foretages ultimo marts 1994. P havde imidlertid overset, at det ene af de hidtidige lån først kunne opsiges pr. 1. juli 1994. I februar og/eller marts 1994 drøftede P de herved opståede problemer med K, og Ankenævnet finder, at P i denne forbindelse burde have taget initiativ til påny at drøfte spørgsmålet om kurssikring med K, ikke mindst på baggrund af den kursudvikling, som havde fundet sted. Det må lægges til grund, at en sådan fornyet rådgivning vedrørende kurssikring ikke fandt sted.

Ankenævnet finder herefter, at P bør erstatte K det tab, K led som følge af, at kurssikring ikke blev foretaget i slutningen af marts 1994. Tabet findes at burde opgøres med udgangspunkt i et kontantlån på 840.000 kr. baseret på 6% obligationer og at burde beregnes som kursværdien pr. 27. juni 1994 af forskellen i obligationsgælden ved hjemtagelsen denne dag og obligationsgælden ved kurssikring den 30. marts 1994 til afvikling pr. 30. juni

1994. I det således opgjorte tab fradrages P's lånesagsgebyr på 2.100 kr."

0-0-0

Kendelse afsagt den 30. november 1995 i sag nr. 950098 (Dankort, meddelelse om bortkomst sket ved telefonisk henvendelse fra politistation ½ time efter tyveri var rettidig).

Den 11. januar 1995, kl. ca. 14.30 blev klageren K frastjålet sit dankort tilknyttet K's konto hos pengeinstituttet P. Det fremgik, at tyveriet var sket på en parkeringsplads ved et indkøbscenter. K's dankort var i K's taske, som K havde over skulderen. K ville sætte en indkøbsvogn på plads, men nogle personer "kom til" at støde ind i K, i hvilken forbindelse tyveriet formentlig skete. K blev mistænksom og bemærkede straks, at hun manglede sit dankort, hvorefter hun tog til en nærpolitistation, hvor hun var ca. kl. 14.40. Kl. ca. 15.00 ringede K til P, hvorefter K's konto blev spærret.

K's dankort blev misbrugt ved 4 hævnings à 2.000 kr. foretaget fra kl. 14.50 til 15.04.

P fandt, at K burde hæfte for 8.000 kr. i medfør af betalingskortlovens § 21, stk. 3, nr. 3.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P tilpligtedes at anerkende, at hun alene hæftede for 1.200 kr. af misbruget.

P nedlagde påstand om frifindelse.

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

"K blev den 11. januar 1995 ca. kl. 14.30 frastjålet sit dankort, og hun blev umiddelbart herefter opmærksom herpå. Hun rettede straks henvendelse til nærmeste politistation, hvortil hun ankom

ca. kl. 14.40. Ca. kl. 15.00 rettede hun fra politistationen telefonisk henvendelse til P og foranledigede kortet spærret. Det må endvidere lægges til grund, at PIN-koden ikke var opbevaret i den stjalne pung. Det må derfor antages, at koden forud for tyveriet var blevet afluret af tyvene, medens K foretog indkøb, hvilket K imidlertid ikke var klar over.

Ankenævnet finder, at K under de anførte omstændigheder klart har opfyldt sin forpligtelse efter betalingskortlovens § 21, stk. 3, nr. 3, til at foranledige dankortet spærret snarest muligt efter, at hun fik kendskab til dets bortkomst. Herefter hæfter K alene for selvriskobeløbet på 1.200 kr., jf. lovens § 21, stk. 1."

0-0-0

Kendelse afsagt den 26. oktober 1995 i sag nr. 950106 (Vejledningspligt ved udlevering af uaflyst løsørejerpantebrev i solgt bil).

Den 10. november 1991 solgte klageren K sin bil for 55.000 kr. svarende til restgælden på K's billån hos pengeinstituttet P. Køberen fremsendte den følgende dag en check på købesummen til P til indfrielse af billånet.

Den 27. januar 1992 kvitterede K's ægtefælle for modtagelsen af et løsørejerpantebrev med pant i den solgte bil. Pantebrevet, der angav at være et omsætningspapir, havde ligget til sikkerhed for billånet hos P.

I forbindelse med køberens videresalg af bilen i 1994 konstateredes, at løsørejerpantebrevet var bortkommet, og at det stod uaflyst, hvorfor køberen rejste krav om betaling af omkostninger til mortifikation over for K og P.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P tilpligtedes at betale omkostninger ved mortifikation og aflysning af løsøre-

ejerpantebrevet.

P nedlagde påstand om frifindelse.

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

"Ved salg af en bil, i hvilken der er tinglyst et ejerpantebrev, må sælgeren over for køberen anses for forpligtet til at aflyse pantet i bilen, selv om det underliggende lån er indfriet. Dette kan ske ved aflysning af ejerpantebrevet eller ved, at dette "overflyttes" til en anden løsørestand tilhørende sælgeren.

I det foreliggende tilfælde var P bekendt med, at bilen var solgt. Ankenævnet finder, at det herefter påhvilede P som den professionelle part at vejlede K om pligten til at lade pantet i bilen aflyse og forespørge K, om hun ønskede ejerpantebrevet aflyst eller overflyttet til en anden løsørestand. Efter det oplyste lægger Ankenævnet til grund, at P ikke har opfyldt denne vejledningspligt, men blot har udleveret ejerpantebrevet til K's ægtefælle, ligesom det lægges til grund, at hverken denne eller K var bekendt med pligten til at lade pantet aflyse. Idet det endvidere lægges til grund, at ejerpantebrevet er bortkommet, findes P herefter at være forpligtet til at godtgøre K omkostningerne ved mortifikation og aflysning af ejerpantebrevet."

0-0-0

Kendelse afsagt den 21. november 1995 i sag nr. 950121 (Inkasso, politianmeldelse som inkassoskridt).

Ved en fejl oprettedes i juni 1990 en gevinstopsparingskonto i klageren K's navn i pengeinstituttet P, hvor K var kunde. På kontoen indsattes af indskyderen frem til juni 1991 6.500 kr. I januar 1992 overførtes K's engagement, herunder gevinstopsparingskontoen til et andet pengeinstitut; kontoens saldo var 6.667,66 kr.

Efter at fejlen var blevet konstateret i maj 1993, blev K i januar og marts 1994 af P anmodet om at tilbagebetale indskuddene på gevinstopsparingskontoen. K betalte i november 1994 5.700 kr., men tilbageholdt 800 kr. som gebyr for den forvoldte ulejlighed. Ved skrivelser af 1. og 5. december 1994 meddelte P K, at sagen ville blive overdraget til advokat "med instruks om indgivelse af politianmeldelse", såfremt K ikke straks fremsendte restbeløbet på 800 kr.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P tilpligtedes at fremkomme med en beklagelse og udbetale en godtgørelse for tort.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnet tog P's påstand til følge med disse bemærkninger:

"Ankenævnet finder det kritisabelt, at P angiveligt kunne finde det fornødent at indgive politianmeldelse mod K vedrørende et civilretligt krav opstået på grund af fejl hos P. Ankenævnet finder dog ikke grundlag for at pålægge P at yde en godtgørelse for tort.

Ankenævnet finder heller ikke grundlag for at pålægge P at yde K compensation for den ulejlighed, hun har haft i forbindelse med P's tilbagesøgningskrav. Herved bemærkes, at det af den fremlagte korrespondance fremgår, at P i tilstrækkeligt omfang har dokumenteret sit krav."

Kendelse afsagt den 17. juli 1995 i sag nr. 950122 (Kaution, pengeinstituts oplysningspligt vedrørende debtors og medkautionists økonomiske forhold).

Pengeinstituttet P ydede i februar 1990 klageren K's bror og ægtefælle et lån på 48.500 kr. K og to øvrige personer kautionerede for lånet. I P's interne låneansøgningsskema var om den ene af kautionisterne oplyst, at denne efter et andet pengeinstituts vurdering ikke kunne påtage sig yderligere forpligtelser.

P havde i 1988 ydet debitorerne et lån på 90.000 kr., for hvilket tre personer havde kautioneret.

I januar 1992 underskrev debitorerne og de i alt 6 kautionister samt en yderligere ny kautionist gældsbevilling til P på ca. 126.000 kr. K's kaution var begrænset til 14.000 kr.

I november 1994 meddelte P K, at kautionsforpligtelsen som følge af misligholdelse ville blive gjort gældende.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P tilpligtedes at anerkende, principalt at kautionsforpligtelsen var bortfaldet, subsidiært at denne nedsattes til K's forholdsmæssige andel af de 7 kautionisters hæftelse.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets flertal tog P's påstand til følge.

Ankenævnets bemærkninger var således:

3 medlemmer udtalte:

"Vi finder, at P ikke i forbindelse med K's påtagelse af kautionforpligtelsen i februar 1990 var forpligtet til at oplyse K om det tidligere ydede lån på 90.000 kr. Vi finder det ikke godtgjort, at

P var i besiddelse af andre oplysninger om debitorernes økonomi af en sådan karakter, at de burde have været meddelt K, ligesom P efter vor opfattelse ikke var forpligtet til at videregive de oplysninger, man havde fået om den pågældende anden kautionist, til K. Der er heller ikke i øvrigt oplyst forhold, som kan medføre bortfald eller nedsættelse af K's kautionsforpligtelse.

K's kautionserklæring af januar 1992 må forstås således, at K - ligesom de øvrige kautionister - hæfter for hele lånet, men alene med det angivne beløb på 14.000 kr. Da kautionisterne således hæfter solidarisk, kan P gøre det fulde beløb på 14.000 kr. gældende mod K, selv om denne i det indbyrdes forhold mellem hende og de øvrige kautionister muligvis alene skal bære en mindre del af tabet.

Vi stemmer herefter for, at klagen ikke tages til følge, hverken helt eller delvis."

To medlemmer udtalte:

"Inden lånet på 48.500 kr. blev bevilget, indhentede P bankoplysninger om en af K's to medkautionister. Det fremgik heraf, at den pågældende ikke ejede aktiver med nævneværdig friværdi og ejheller ud fra sit budget kunne påtage sig yderligere forpligtelser.

Vi lægger herefter til grund, at det allerede efter de ved kautionsforholdets etablering foreliggende oplysninger var overvejende sandsynligt, at den pågældende medkautionist ikke ville være i stand til at honorere kautionsfordringen og ejheller de øvrige kautionisters regreskrav, for det tilfælde kautionsforpligtelsen måtte blive aktuel, og at P var bekendt med disse oplysninger.

Da P ikke med føje kunne påregne, at K havde kendskab til medkautionistens nærmere økonomiske forhold, og da oplysningen om, at K's eventuelle regresfordring nærmest måtte anses for værdiløs, måtte formodes at være relevant for K's beslutning om at forpligte

sig som kautionist, finder vi, at P havde pligt til at oplyse K om den foreliggende særlige risiko, som var P bekendt.

Det bemærkes herved, at vi ikke finder, at reglerne om pengeinstitutters tavshedspligt om enkeltpersoners økonomiske forhold kan tillægges selvstændig betydning ved afgrænsningen af et pengeinstituts pligt til efter almindelige regler om loyalitet over for kontraktpart at henlede dennes opmærksomhed på, at der foreligger særlige risikomomenter. Vi lægger herved bl.a. vægt på, at oplysningspligten kan opfyldes på en måde, som ikke kommer i konflikt med tavshedspligten.

Vi finder ikke i det foreliggende tilstrækkeligt grundlag for at antage, at K i det hele ville have undladt at kautionere, hvis K havde været bekendt med den ene medkautionists økonomiske situation. Oplysningspligtens tilsidesættelse findes i stedet at burde tillægges den virkning, at P i forhold til K bør bære risikoen for medkautionistens betalingsevne. Dette indebærer, at K's kautionsforpligtelse bør nedsættes med 1/3, svarende til den del, der endeligt skulle påhvile medkautionisten i forholdet mellem denne og K. Vi finder ikke, at K ved sin underskrivelse af det senere kautionsdokument, der trådte i det oprindeliges sted, har tabt retten til at påberåbe sig, at P tilsidesatte sin oplysningspligt inden kautionsforholdets etablering.

Idet vi i øvrigt er enige med flertallet, stemmer vi herefter for at nedsætte K's kautionsforpligtelse med 1/3."

0-0-0

Kendelse afsagt den 12. december 1995 i sag nr. 950144 (Dankort, spørgsmål om tidspunktet for pengeinstituttets modtagelse af meddelelse om bortkomst).

I forbindelse med betaling i et supermarked den 10. januar 1995 konstaterede klageren K, at hendes pung, hvori hun opbevarede sit

dankort, var bortkommet. K rettede straks henvendelse til pengeinstituttet P, hos hvem K var kunde. Af en fremlagt bon fra supermarkedet fremgik, at betalingen var foregået den pågældende dag kl. 12.17.

K's dankort blev misbrugt ved 4 hævetransaktioner i tidsrummet samme dag mellem kl. 12.38 og 13.01.

P registrerede K's dankort som spærret den 10. januar 1995 kl. 12.54. P fandt, at K skulle hæfte for 1.200 kr. af det skete misbrug.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P tilpligtedes at anerkende, at hun ikke hæftede for nogen del af misbruget.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

"Afgørende for, om K hæfter for 1.200 kr. af den uberettigede hævning på 2.000 kr. foretaget den 10. januar 1995 kl. 12.38 er, om K inden dette tidspunkt havde givet P underretning om bortkomsten. K har anført, at underretning blev givet ca. kl. 12.30, mens P har anført, at underretning fandt sted kl. 12.50. Ankenævnet finder, at en afgørelse af dette spørgsmål ville forudsætte en bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer, som ikke kan ske for Ankenævnet, men i givet fald må finde sted for domstolene. Ankenævnet afviser derfor klagen i medfør af Ankenævnets vedtægters § 7, stk. 1."

Kendelse afsagt den 28. december 1995 i sag nr. 950196 (Spørgsmål om tilbagekaldelse af Visa-nota).

Under et ophold på Gran Canaria underskrev klagerne K den 31. oktober 1994 en kontrakt om køb af en anpartslejlighed. Til betaling af depositum udstedte K en Visa/Dankort-nota på 294.000 ESB svarende til ca. 14.000 DKK. Den følgende dag kontaktede K telefonisk pengeinstituttet P for at få stoppet honoreringen af notaen, idet K samme dag havde annulleret købet af lejligheden.

Den 11. november 1994 blev beløbet i henhold til notaen hævet på K's konto hos P.

Af regler for Visa/Dankort fremgik, at "Banken og PBS har intet ansvar for fejl og mangler m.v. ved de ydelser, betalingsmodtager leverer" samt at "De kan ikke tilbagekalde (kontramandere) betalinger foretaget med kortet".

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P tilpligtedes at betale 14.000 kr.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnet tog P's påstand til følge med disse bemærkninger:

"Ankenævnet må efter det foreliggende lægge til grund, at det efter de regler, der gælder for VISA/Dankort, ikke har været muligt at tilbagekalde den betaling, K den 31. oktober 1994 på Gran Canaria havde foretaget med deres VISA/Dankort. At tilbagekaldelse af en betaling ikke kan ske, fremgår også af P's regler for Visa/Dankort. Det findes ikke godtgjort, at P's Tårnby afdeling under telefonsamtalen den 1. november 1994 har lovet mere, end at man ville undersøge mulighederne for at standse honoreringen af notaen."

Kendelse afsagt den 28. december 1995 i sag nr. 950203 (Indlån, indsættelse af giroanvisning på ægtefælles girokonto uden beløbsmodtagers kvittering).

I juni 1994, hvor klageren K havde ophævet samlivet med ægtefællen Æ, fremsendtes til K's hidtidige bopæl fra Told og Skat en giroanvisning på 20.223 kr., der var K's overskydende skat for 1993. Giroanvisningen indsattes den 24. juni 1994 på Æ's girokonto hos pengeinstitutttet P på grundlag af, at der med håndskrift var påført Æ's girokontonummer hos P på anvisningens forside. På anvisningens bagside var fortrykte rubrikker vedrørende kvittering og legitimation ikke udfyldt. K havde ikke konto hos P.

P afviste K's krav om tilbageførsel af beløbet fra Æ's konto og henviste K til at gøre sit krav gældende overfor Told og Skat.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P tilpligtedes at betale 20.223 kr.

P nedlagde påstand om frifindelse.

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

"Adgangen til at indsætte et beløb anvist ved en giroanvisning på en girokonto blot ved at angive kontonummeret på anvisningens forside må - som det også fremgår af vejledningen på anvisningens bagside - forudsætte, at den angivne beløbsmodtager er indehaver af den pågældende girokonto. Indsætning på en girokonto tilhørende en anden end beløbsmodtageren kan kun ske på grundlag af en behørigt dokumenteret ordre fra beløbsmodtageren.

Ankenævnet finder derfor, at P begik en klar og ansvarspådragende fejl ved at indsætte det til K anviste beløb på 20.223 kr. på Æ's girokonto alene på grundlag af angivelsen af kontonummeret på anvisningens forside."

Pengeinstitutankenævnet

Sekretariat:

Østerbrogade 62, 4. sal, 2100 København Ø
Tlf. 35 43 63 33 · Giro 4 16 34 00

85

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. Klager over grønlandske og færøske pengeinstitutter er ikke omfattet af Ankenævnets kompetence. Ankenævnet behandler endvidere klager over danske filialer af udenlandske pengeinstitutter, herunder grønlandske og færøske. (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. 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 voldgiftsskendelse er kun bindende, såfremt klageren forinden voldgiftssagen er blevet orienteret om muligheden for ankenævnetsbehandling.

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 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.

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.

§ 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 undtagelse af klagerens og eventuelle tredjemands 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, medmindre 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. Finansrådet og Forbrugerrådet udpeger et af organisationerne nærmere fastsat antal ankenævnsmedlemmer. Organisationerne udpeger herudover formanden og op til to næstformænd, der alle 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 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 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

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

§ 18

Ændring af vedtægter med tilhørende protokollat sker ved aftale mellem Finansrådet 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.

