

Pengeinstitutankenævnet

ÅRSBERETNING
for
2017

København

Marts 2018

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	Formandens bemærkninger	3
2.	Ankenævnet, medlemmer, medarbejdere og grænseoverskridende netværk.....	5
3.	Ankenævnets kompetence	7
4.	Ankenævnets hjemmeside	9
5.	"Systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende."	10
6.	Statistik	18
7.	Domme afsagt i 2017 i sager, hvor Pengeinstitutankenævnet tidligere har truffet afgørelse	27
8.	Udvalgte afgørelser fra 2017	57
9.	Pengeinstitutankenævnets vedtægter pr. den 1. juni 2016.....	60

1. Formandens bemærkninger

I 2017 modtog Ankenævnet 335 nye sager, hvilket stort set svarer til antallet af modtagne sager i 2016, hvor Ankenævnet modtog 344 nye sager. Historisk er antallet af modtagne sager på samme lave niveau som før finanskrisen.

Der har i 2017 været afholdt 18 ankenævnsmøder, hvor nævnet samlet har truffet 234 afgørelser. I samme periode har sekretariatet afsluttet 132 sager, før disse sager nåede til behandling af Ankenævnet.

I tre afgørelser (sag nr. 255/2016, 87/2017 og 116/2017), hvor klagerne har fået fuldt medhold af Ankenævnet, har de respektive pengeinstitutter meddelt, at man ikke ønsker at efterleve afgørelsen. Se øvrigt afsnit 6.9, hvor disse tre sager er omtalt. Alle øvrige afgørelser er blevet efterlevet af pengeinstitutterne.

1.1. Roskilde Bank sager

Ankenævnet fik i løbet af 2017 - på nær en enkel - behandlet de sidste Roskilde Bank sager. Én - og dermed den sidste - sag om investering i Roskilde Bank aktier er således blevet videreført til 2018, da skriftvekslingen mellem sagens parter fortsat verserer.

Der henvises til årsberetningerne for 2014, 2015 og 2016, hvor der er redegjort for Ankenævnets praksis i forbindelse med de forskellige kategorier af Roskilde Bank sagerne.

1.2. Administrative opgaver

2017 har ligesom 2016 været præget af mange administrative opgaver.

I første halvår af 2017 har der været arbejdet på at udvikle en ny fælles hjemmeside – www.fanke.dk – for Pengeinstitutankenævnet, Ankenævnet for investeringsfonde og Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber. Via denne fælles hjemmeside blev det muligt at finde informationer om hvert af ankenævnene, herunder klagevejledninger, vedtægter, afgørelser, årsberetninger mv., jf. Pengeinstitutankenævnets vedtægter § 30 om oplysningspligten på hjemmesiden. Det blev endvidere via hjemmesiden muligt for forbrugerne at udfylde og indsende elektroniske klageskemaer til hvert af ankenævnene, ligesom forbrugerne og de finansielle virksomheder fik adgang til ankenævnenes digitale klageportal og dermed deres respektive sager. Der blev åbnet for den nye fælles hjemmeside i juni 2017, og de tre "gamle" hjemmesider blev samtidig lukket ned.

Den 1. december 2016 var det blevet offentliggjort, at Finansrådet, Realkreditrådet og Realkreditforeningen pr. 22. december 2016 blev sammenlagt til en ny organisation, Finans Danmark, som skulle udgøre én fælles brancheorganisation for bank- og

realkreditsektoren. Sammenlægningen skulle bl.a. være med til at styrke den finansielle sektors faglige kompetencer og reducere omkostningerne.

Den 15. august 2017 blev det offentliggjort, at Pengeinstitutankenævnets og Realkreditankenævnets sekretariater skulle samles i ét nyt fælles sekretariat – ”**Sekretariatet for de finansielle ankenævn**”. Finans Danmark havde i samarbejde med Forbrugerrådet Tænk stået for processen med etableringen af den nye organisation, der formelt trådte i kraft med virkning fra den 1. oktober 2017. Sekretariatene for de to ankenævn blev samlet på Pengeinstitutankenævnets adresse i Amaliegade i København. Formålet med etableringen af den nye organisation var at sikre en endnu bedre og mere effektiv klagebehandling samtidig med, at indbringelsen af en klage – gennem yderligere digitalisering – blev gjort endnu nemmere for forbrugerne.

I den første uge i oktober 2017 blev al data fra Realkreditankenævnets hjemmeside overført til den fælles hjemmeside – www.fanke.dk – og Realkreditankenævnets hjemmeside blev lukket ned. Derudover blev seks realkreditinstitutter i den første uge af oktober tilsluttet den digitale klageportal, ligesom portalen i samme uge blev åbnet for de forbrugere, der ved brug af det elektroniske klageskema ville indbringe en klage over et realkreditinstitut. Fra dette tidspunkt kunne alle nye realkreditklagesager behandles digitalt, således at al skriftveksling mellem sekretariatet og sagens parter kunne ske digitalt via klageportalen.

I årsberetningen for 2016 er såvel det elektroniske sagsbehandlingssystem som Datatilsynets tilladelse til ibrugtagning af systemet omtalt. Da den fremadrettede digitale klagesagsbehandling af Realkreditankenævnets sager som nævnt skulle ske gennem dette elektroniske sagsbehandlingssystem, blev Datatilsynet i forbindelse med sammenlægningen af sekretariatsfunktionerne orienteret herom.

Flytningen af Realkreditankenævnets sekretariat til Pengeinstitutankenævnets lokaler i Amaliegade skete medio oktober 2017.

Sekretariatet har igennem 2017 håndteret ”Projekt Persondataforordning i De finansielle ankenævn”, og der blev i den anledning udarbejdet juridiske- og forretningsmæssige gap-analyser (analyser af henholdsvis ”as is”-situationen, som den ser ud i dag med den nuværende lovgivning og den dertil indrettede forretning, og ”to be”-situationen, som den skal se ud, når Persondataforordningen er trådt i kraft, og forretningen er indrettet i overensstemmelse hermed). ”Hullet” mellem ”as is” og ”to be” er blevet dokumenteret i form af kravspecifikationer af forhold, der skal implementeres for at sikre compliance med Persondataforordningen, der træder i kraft den 25. maj 2018. Eksempelvis er der udarbejdet interne IT-politikker og -instrukser samt databehandleraftaler med ankenævnenes IT-leverandører. En del af arbejdet er foregået i samarbejde med et par af de andre private godkendte ankenævn. Projektet vil fortsætte i 2018.

2. Ankenævnet, medlemmer, medarbejdere og grænseoverskridende netværk

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

Ankenævnet er i medfør af § 6 i lov om forbrugerklager godkendt af Erhvervs- og vækstministeren til at behandle klager i overensstemmelse med § 2 i sine vedtægter. Ankenævnets godkendte vedtægter pr. den 1. juni 2016 er gengivet i årsberetningen under afsnit 9.

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

Ankenævnets formand er højesteretsdommer Vibeke Rønne. Næstformænd er landsdommer John Mosegaard, Østre Landsret, og dommer Eva Hammerum, Retten på Frederiksberg.

I den enkelte sags behandling deltager foruden formanden eller en næstformand, to medlemmer udpeget af Finans Danmark og to medlemmer udpeget af Forbrugerrådet Tænk.

Ankenævnets medlemmer har i 2017 været følgende:

Udpeget af Finans Danmark:

Afdelingschef Jesper Claus Christensen, Nordea Danmark
Chefjurist Karin Duerlund, Spar Nord Bank
Juridisk direktør Kjeld Gosvig-Jensen, Arbejdernes Landsbank
Direktør Peter Stig Hansen, Jyske Bank
Afdelingsdirektør David Sander Hjortsø, Nykredit Bank
Head of Retail Banking Law Anita Nedergaard, Nordea Danmark
Chefjurist, Anders Holkmann Olsen, Nordea Danmark
Chefspecialist Kristian Ingemann Petersen, Nykredit Bank (fra den 11. december 2017)
Vicedirektør Flemming S. Pristed, Danske Bank
Afdelingschef Michael Reved, Danske Bank
Chefjurist Karin Sønderbæk, Sydbank
Chefjurist Astrid Thomas, Lokale Pengeinstitutter
Kontorchef George Wenning, Lokale Pengeinstitutter
Afdelingsdirektør Andreas Moll Årsnes, Danske Bank

Udpeget af Forbrugerrådet Tænk:

Rådsmedlem Lani Bannach
 Rådsmedlem Finn Borgquist
 Cand. polit. Søren Geckler
 Seniorøkonom Troels Hauer Holmberg, Forbrugerrådet Tænk
 Rådsmedlem Poul Erik Jensen
 Seniorøkonom Morten Bruun Pedersen, Forbrugerrådet Tænk
 Rådsmedlem, cand. oecon., Jørn Ravn
 Økonomisk Rådgiver Anna Marie Schou Ringive

Ankenævnets sekretariat har i 2017 beskæftiget følgende medarbejdere:

Fastansatte

Direktør, cand.jur., Executive MBA, Ulla Wulff Kjær
 Chefkonsulent, cand. jur. Heidi Egger
 Specialkonsulent, cand.jur. Kirsten Risager
 Specialkonsulent, cand.jur. Pia Møllmann
 Specialkonsulent, cand.jur. Keld Overvad Steffensen (fra 1. oktober 2017)
 Assistent Heidi Due
 Assistent Vibeke Molsted
 Assistent Vivian Jespersen (fra den 1. oktober 2017)

Midlertidigt ansat

Specialkonsulent, cand.jur. Helle Groth Christensen (fratrådt 30. juni 2017)

Grænseoverskridende netværk

Sekretariatet for de finansielle ankenævn deltager i internationale finansielle netværk: Et skandinavisk netværk og et af Europa-Kommissionen nedsat netværk (FIN-NET). Desuden deltager sekretariatet i et globalt ombudsmand-netværk (International Network of Financial Services Ombudsman Schemes).

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

Se Ankenævnets vedtægter § 27 og § 28 samt årsberetningen afsnit 6.10 og 6.11, der omtaler henholdsvis Europa-Kommissionens online tvistbilæggelsesplatform samt omfanget af grænseoverskridende klagesager, herunder effekten af netværk, som samarbejder om grænseoverskridende tvister.

3. Ankenævnets kompetence

Ankenævnet er oprettet i medfør af lov om forbrugerklager.

I årsberetningen for 2017 findes bestemmelserne om Ankenævnets kompetence i §§ 2-5 i de vedtægter, der er gældende pr. den 1. juni 2016, og som er gengivet i årsberetningen under afsnit 9.

Efter § 2, stk. 1, behandler Ankenævnet klager over pengeinstitutter, der er etableret i Danmark. Ankenævnet behandler tillige klager over danske pengeinstitutters henværende datterselskaber, medmindre en klage over datterselskabet er undergivet et andet godkendt tvistløsningsorgans kompetence. En klage over et pengeinstitut, der er etableret i udlandet, kan behandles, hvis sagen har større tilknytning til Danmark end til etableringslandet, eller hvis parterne er enige herom. Ankenævnet er også kompetent til at behandle klager over pengeinstitutter, der ikke er medlem af nogen af stifterorganisationerne, hvilket gælder visse mindre sparekasser og andelskasser. Ankenævnet har afvist at være kompetent til at behandle en klage vedrørende Danmarks Nationalbank, jf. sag 100/2005. Ankenævnet behandler heller ikke klager over danske pengeinstitutters fællesejede selskaber, som ikke har et direkte kundeforhold.

Fra 1. januar 2011 kan klager over færøske pengeinstitutter behandles af Ankenævnet, for så vidt angår krav, der er opstået efter denne dato. Derimod omfatter Ankenævnets kompetence ikke pengeinstitutter, der er hjemmehørende i Grønland. Klager over grønlandske pengeinstitutter kan indbringes for Grønlands Forbrugerklageudvalg, Grønlands Hjemmestyre.

Med hensyn til datterselskaber af danske pengeinstitutter kan nævnes, at Ankenævnet behandler klager over bl.a. finansieringsselskaber. Ankenævnet behandler ikke klager over pengeinstitutters datterselskaber, der er realkreditinstitutter eller forsikringsselskaber, idet der for realkreditinstitutter og forsikringsselskaber er etableret særskilte ankenævn. Ankenævnet kan dog være kompetent til at behandle en sag vedrørende realkreditlån eller forsikringer. Dette gør sig gældende, hvis kunden har modtaget rådgivning vedrørende det pågældende produkt af pengeinstituttet, og hvis klagen vedrører den rådgivning, som kunden har modtaget.

Ankenævnet behandler klager vedrørende private kundeforhold, jf. vedtægterne § 2, stk. 3. Klager fra erhvervsdrivende kan dog behandles, såfremt forholdene i den konkrete sag ikke adskiller sig væsentligt fra klager vedrørende private kundeforhold. Efter Ankenævnets faste praksis behandler man ikke klager, der vedrører aktie- eller anpartsselskaber.

Hvis klagen ikke vedrører et konkret økonomisk mellemværende, kan Ankenævnet afvise at behandle klagen. Dette indebærer, at forespørgsler og klager af anden art, herunder om tilsidesættelse af god pengeinstitutpraksis, ikke realitetsbehandles, medmindre der foreligger en naturlig sammenhæng mellem denne klage og et konkret økonomisk mellemværende.

Finanstilsynet behandler klager vedrørende overtrædelse af bekendtgørelse 2016-04-07 nr. 330, som ændret ved bekendtgørelse 2017-05-16 nr. 484 om god skik for finansielle virksomheder.

Efter vedtægterne § 3, kan Ankenævnet ikke behandle klager vedrørende sager, som er afgjort bl.a. ved endelig dom. Ankenævnet vil i reglen også afvise klager vedrørende krav, som en fogedret har taget stilling til.

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

Efter vedtægterne § 5, stk. 3, nr. 4, kan Ankenævnet afvise sager, der på grund af usikkerhed om bedømmelsen af de fremkomne faktiske oplysninger eller af andre særlige grunde findes uegnede til behandling i Ankenævnet. Såfremt en forsvarlig stillingtagen til sagen ville forudsætte en bevisførelse, som ikke kan ske for Ankenævnet, herunder navnlig parts- og vidneforklaringer, vil sagen ligeledes blive afvist. Det sker relativt ofte, at Ankenævnet ser sig nødsaget til at afvise en sag af denne grund. Parternes afvigende opfattelse af et hændelsesforløb vil imidlertid ikke i sig selv afskære Ankenævnet fra at realitetsbehandle sagen under anvendelse af sædvanlige bevisbyrderegler, såfremt det anses for forsvarligt.

De forhold, der er omfattet af vedtægterne §§ 2-5, påses af sekretariatet, som efter vedtægterne § 6, stk. 1, kan afvise klager, der af en af de nævnte grunde utvivlsomt falder uden for Ankenævnets kompetence.

De stiftende organisationer har bemyndiget Ankenævnets formand til på Ankenævnets vegne at afvise sager, som ikke skønnes egnede til behandling ved Ankenævnet. Denne kompetence har kun været udnyttet i et enkelt tilfælde i 2016.

For en mere fyldestgørende gennemgang af praksis om Ankenævnets kompetence henvises til årsberetningen for 2011.

4. Ankenævnets hjemmeside

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

Årsberetninger siden 1988 kan findes på hjemmesiden.

Via hjemmesiden er der adgang til at søge i de over 10.000 afgørelser, som Ankenævnet har truffet. Søgning kan ske via fritekstsøgning eller via et emneregister. En søgning kan endvidere begrænses til kun at omfatte afgørelser truffet i en bestemt periode.

De afgørelser, som pågældende pengeinstitut har valgt ikke at følge, jf. Ankenævnets vedtægter § 20, stk. 4, er markeret særskilt (med IF). Det samme gælder afgørelser, der er principielle eller på anden måde særligt interessante (markeret med OF). Afgørelser, hvor sekretariatet er blevet bekendt med en efterfølgende domstolsafgørelse, er ligeledes markeret (med SD), og dommen er tilgængelig via hjemmesiden.

Der er mulighed for at tilmelde sig et nyhedsbrev og herved på e-mail modtage oplysning om nye afgørelser fra Ankenævnet.

Endelig er der links til det europæiske klagenetværk for finansielle tjenesteydelser (FIN-NET) og Europa-Kommissionens online tvistbilæggelsesplatform.

5. ”Systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende.”

Ankenævnet skal i sin årsberetning i henhold til Bekendtgørelse om godkendelse af private tvistløsningsorganer af 1. oktober 2015 § 37, stk. 1, nr. 4) (Ankenævnets vedtægter § 29, stk. 1, nr. 4) oplyse om ”systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende. Sådanne oplysninger kan være ledsaget af anbefalinger til, hvordan sådanne problemer kan undgås eller løses”.

Ankenævnet har i 2017 haft særlig fokus på betalingstjenester - ikke vedkendte hævnninger foretaget med klagerens betalingskort, herunder fjernsalgstransaktioner (misbrug af betalingskort).

I 2017 blev der afsluttet 55 sager vedrørende misbrug af betalingskort.

- 1 sag blev tilbagekaldt af klageren
- 1 sag blev afvist af sekretariatet, da der ikke var tale om en klage over et pengeinstitut eller et datterselskab af et pengeinstitut
- **21** sager blev forligt eller imødekommet inden, at Ankenævnet traf afgørelse i sagen
- 32 sager blev behandlet af Ankenævnet, hvorefter
 - Klageren i **4** sager fik medhold
 - Klageren i **2** sager blev delvist imødekommet under sagens forberedelse, og Ankenævnet afviste herefter sagerne, da en afgørelse af klagerens yderligere krav forudsatte en bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer, der ikke kunne ske for Ankenævnet
 - Klageren i **3** sager ikke fik medhold
 - Ankenævnet afviste **23** sager, da en afgørelse af sagerne forudsatte en bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer, der ikke kunne ske for Ankenævnet

Klagerne fik således i 27 sager (21+4+2), eller i ca. halvdelen af de i 2017 afsluttede sager om misbrug af betalingskort, et positivt resultat ud af deres klage til Ankenævnet.

Af de 32 sager, som blev behandlet af Ankenævnet i 2017, vedrørte 23 sager spørgsmål om misbrug af betalingskort i forretninger, barer eller natklubber ved anvendelse af chip og pinkode, mens 9 sager vedrørte spørgsmål om misbrug ved fjernsalgstransaktioner.

I Betalingsloven § 98 (den dagældende Betalingstjenestelov § 64) er anført:

”Stk. 1. Hvor en betaler nægter at have autoriseret eller iværksat en betalingstransaktion, har udbyderen af betalingstjenesten bevisbyrden for, at betalings-

transaktionen er korrekt registreret og bogført og ikke er ramt af tekniske svigt eller andre fejl, jf. dog stk. 3. Ved brug af et betalingsinstrument har udbyderen endvidere bevisbyrden for, at den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er blevet anvendt i forbindelse med betalingstransaktionen.

Stk. 2. Hvor en betaler nægter at have autoriseret eller iværksat en betalingstransaktion, er registrering af brug af betalingsinstrumentet ikke i sig selv bevis for, at betaleren har godkendt transaktionen, at betaleren har handlet svigagtigt, eller at betaleren har undladt at opfylde sine forpligtelser.

Stk. 3. Hvor en betaler nægter at have autoriseret eller iværksat en betalingstransaktion, der er iværksat via en udbyder af betalingsinitieringstjenester, bærer udbyderen af betalingsinitieringstjenesten bevisbyrden for, at betalingstransaktionen inden for dennes kompetenceområde er korrekt registreret og bogført og ikke er ramt af tekniske svigt eller andre fejl.”

1. Sager om misbrug af betalingskort i forretninger, barer eller natklubber

Sagerne vedrører spørgsmål om misbrug af betalingskort i forretninger, barer og natklubber i Danmark eller i udlandet (hovedsagelig i Europa) ved anvendelse af chip og pinkode. Interessen samler sig især om sager om ikke vedkendte hævnings i natklubber, hvor der ofte er tale om hævnings/kortbetalinger af en ikke ubetydelig størrelse inden for et kortere tidsrum, herunder både gennemførte hævnings og forsøg på hævnings. I flere af sagerne har klageren oplyst, at kortet ikke er bortkommet, men at den pågældende må være blevet dopet. Til illustration af denne kategori af sager kan Ankenævnet f.eks. henvise til følgende afgørelser:

I sag 330/2016 var klageren på natklub i Polen, hvor han først selv anvendte sit Visa/dankort til et køb for et mindre beløb. Efterfølgende blev der foretaget seks kortbetalinger i natklubben på i alt 10.194 polske zloty svarende til ca. 17.500 DKK, som klageren gjorde indsigelse mod. Ankenævnet afviste at behandle sagen med følgende begrundelse:

Ankenævnet lægger til grund, at chippen på klagerens Visakort blev aflæst ved de ikke vedkendte transaktioner. Ankenævnet lægger endvidere til grund, at korrekt pinkode blev indtastet ved samtlige transaktioner, og at transaktionerne er korrekt registreret og bogført og ikke ramt af tekniske svigt eller andre fejl, jf. lov om betalingstjenester § 64, stk. 1.

Efter bestemmelsens tredje punktum er registrering af brug af et betalingsinstrument ikke i sig selv er bevis for, at betaleren har godkendt transaktionen, at betaleren har handlet svigagtigt eller at betaleren har undladt at opfylde sine forpligtelser, jævnfør § 59.

Klageren har anført, at han tilsyneladende blev dopet, og at transaktionerne er foretaget uden, at han har været vidende om det. Ankenævnet finder, at den fortrykte tekst: *”Kortet var i min besiddelse på tidspunktet for de ikke-godkendte transaktioner”* på indsigelsesblanketterne må forstås således, at klageren ved af-

krydsningen erklærede, at kortet ikke med hans viden eller samtykke havde været bortkommet.

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

Ankenævnet finder, at en stillingtagen hertil forudsætter en yderligere bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer, der ikke kan ske for Ankenævnet, men i givet fald må finde sted ved domstolene. Ankenævnet afviser derfor sagen, jævnfør Ankenævnets vedtægter § 5, stk. 3, nr. 4.

I sag 168/2017 var klageren sammen med en forretningspartner på fem forskellige natklubber i Riga i Letland, hvor han medbragte to Visa/dankort og et MasterCard, der alle havde samme pinkode. Efter at klageren brugte sit MasterCard på en bar, blev der foretaget 12 transaktioner på natklubberne og i en hæveautomat med hans betalingskort på i alt 5.851 euro svarende til ca. 43.930 DKK, som han ikke kunne vedkende sig. Klageren anførte, at han var blevet dopet, og erklærede i indsigelsesblanketterne, at kortene ikke havde været bortkommet. Han oplyste endvidere, at forretningspartneren over for sit pengeinstitut ligeledes havde gjort indsigelse mod hævnninger af beløb på i alt ca. 41.000 DKK på hans betalingskort, som han ikke kunne vedkende sig. Ankenævnet afviste at behandle sagen med følgende begrundelse:

De ikke vedkendte transaktioner blev foretaget den 6. og den 7. april 2017. Klagerens kort blev spærret den 10. april 2017.

Ankenævnet lægger til grund, at betalingstransaktionerne er korrekt registreret og bogført og ikke ramt af tekniske svigt eller andre fejl, jf. lov om betalingstjenester § 64, stk. 1. Efter bestemmelsens tredje punktum er registrering af brug af et betalingsinstrument ikke i sig selv bevis for, at betaleren har godkendt transaktionen, at betaleren har handlet svigagtigt, eller at betaleren har undladt at opfylde sine forpligtelser, jævnfør § 59.

Ankenævnet lægger til grund, at chippen på klagerens Visakort og MasterCard blev aflæst ved de ikke vedkendte transaktioner. Ankenævnet lægger endvidere til grund, at korrekt pinkode blev indtastet ved de ikke vedkendte transaktioner.

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

Ankenævnet finder, at en stillingtagen hertil forudsætter en yderligere bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer, der ikke kan ske for Ankenævnet, men i givet fald må finde sted ved domstolene. Ankenævnet afviser derfor sagen, jævnfør Ankenævnets vedtægter § 5, stk. 3 nr. 4.

Som tidligere anført, vedrørte 23 sager ud af de 32 sager om misbrug af betalingskort, der blev behandlet af Ankenævnet i 2017, spørgsmål om misbrug af betalingskort i forretninger, barer eller natklubber. Hovedparten af sagerne blev afvist af An-

kenævnet, da en afgørelse af sagerne forudsatte en bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer, der ikke kunne ske for Ankenævnet.

Det er imidlertid ikke alle sager i denne kategori, som Ankenævnet har bevisafvist.

I sag 363/2016 gjorde klageren indsigelse mod 19 transaktioner foretaget med hans Visa/dankort i forskellige hæveautomater og forretninger i Danmark for i alt ca. 68.500 kr. Klageren oplyste, at kortet var bortkommet. Alle hævningerne var foretaget med chip og korrekt pinkode. Der var endvidere registreret flere forsøg på hævninger i nogle af de forretninger, hvor kortet var blevet anvendt. Det fremgik af sagen, at politiet havde sigtet to personer for tyveri ved i flere tilfælde at have foretaget uberegtiget betaling med klagerens Visa/dankort for i alt ca. 68.500 kr., men at politiet havde opgivet sigtelserne.

Ankenævnet fandt det ikke godtgjort eller sandsynliggjort, at de omstridte hævninger var foretaget af klageren selv eller med hans samtykke, og klageren fik medhold i sin påstand om, at pengeinstituttet skulle tilbageføre det hævdede beløb med fradrag af en selvrisko på 1.100 kr.

2. Sager om misbrug ved køb på internettet ved anvendelse af kortnummer og kontrolkode

Til illustration af typer af sager inden for denne kategori kan Ankenævnet for det første henvise til følgende afgørelser om spørgsmål om hæftelse for mindreårige børns køb af spil på internettet med klagerens betalingskort:

Køb af spil på internettet

I sag 301/2014 gjorde klageren indsigelse mod sin 15-årige søns køb af spil på PlayStation 3 trukket på hendes Visa/dankort, idet hun anførte, at hun ikke havde givet samtykke til købene. Der var tale om køb for i alt 11.960 kr. foretaget over en periode på syv måneder. En anden af klagerens sønner, der var myndig, havde tidligere oprettet en brugerkonto hos Sony Entertainment Network, hvor klagerens kortkortoplysninger var blevet indtastet i forbindelse med køb af et spil/onlinejenester på familiens PlayStation 3. Kortoplysningerne var tilsyneladende herefter blevet lagret.

Ankenævnet fandt, at pengeinstituttet i sagen ved fremlæggelse af skærmpoint, der illustrerede "købsprocessen" i spillet, havde sandsynliggjort, at der ikke automatisk blev hævet beløb ved klagerens 15-årige søns brug af spillet, sådan som klageren havde anført.

Ankenævnet fandt endvidere, at en afgørelse af sagen navnlig beroede på oplysninger om omstændigheder ved oprettelsen af brugerkontoen som en hovedkonto i klagerens navn og registrering samt lagring af klagerens kortoplysninger, herunder registrering af en eventuel adgangskode/et password til kontoen samt oplysninger om klagerens 15-årige søns køb på kontoen. Ankenævnet afviste herefter at behandle

sagen, idet en afgørelse af sagen forudsatte en bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer, der ikke kunne ske for Ankenævnet.

Køb i apps på Apple-kontoen

I sag 255/2016 gjorde klageren indsigelse mod sin 8-årige søns køb hos iTunes/Apple trukket på klagerens MasterCard, idet han anførte, at han ikke havde givet samtykke til købene. Der var tale om 46 køb i apps/in-app i løbet af fem dage for i alt 26.871 kr. Klagerens MasterCard var tilmeldt som betalingsmiddel på en såkaldt Familiedelingskonto hos Apple. Klageren oplyste, at han efter råd fra Apple oprettede en passwordbeskyttet/teknisk spærring af køb i apps, idet han i henhold til en instruks fra Apple slog "køb i Apps" fra. Han anførte, at denne beskyttelse uden hans vidende åbenbart var blevet ophævet i forbindelse med udskiftning af en defekt skærm, da denne beskyttelse ikke er standard.

Tre ankenævnsmedlemmer fandt, at banken skulle tilbageføre betalingerne til klagerens konto, idet banken ikke havde godtgjort eller sandsynliggjort, at klagerens indsigelse var uberettiget, og at betalingerne under disse omstændigheder i hvert fald for tiden måtte anses for uautoriserede. To ankenævnsmedlemmer fandt, at sagen skulle afvises, da en afgørelse af sagen forudsatte en bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer, der ikke kunne ske for Ankenævnet. Der blev truffet afgørelse efter stemmeflertallet.

Pengeinstituttet meddelte efterfølgende, at det ikke ønskede at være bundet af Ankenævnets afgørelse, jf. Ankenævnets vedtægter § 19, stk. 4.

Køb af varer / tjenester

Til illustration af en anden type af sager inden for samme kategori kan Ankenævnet henvise til følgende afgørelser, hvor klageren havde oplyst kortnummeret og den trecifrede kontrolkode, der var anført på kortet, til betalingsmodtageren og efterfølgende gjorde indsigelse mod nogle betalinger trukket på kortet:

I sag 364/2016 gjorde klageren indsigelse mod to betalinger på i alt 4.000 euro svarende til ca. 30.200 DKK til en betalingsmodtager, der var eller fremstod som udbyder af en platform til handel med binære optioner. Ankenævnet lagde til grund, at betalingerne med klagerens MasterCard skete på grundlag af kortnummeret og den trecifrede kode, der var anført på kortet, og at klageren telefonisk havde oplyst disse numre til betalingsmodtageren med henblik på at få udbetalt eventuelle gevinster. Ankenævnet fandt ikke, at den trecifrede kode var en personlig sikkerhedsforanstaltning i tilknytning til kortet som omtalt i Lov om betalingstjenester § 62.

Ankenævnet lagde til grund, at de omtvistede betalinger skyldtes tredjemandsmisbrug/ uberettiget anvendelse af klagerens MasterCard, idet klageren ikke havde givet samtykke til de omtvistede betalinger eller ved sin accept af Terms & Conditions havde bemyndiget betalingsmodtageren til at gennemføre betalingerne på grundlag

af kortoplysningerne. Ankenævnet fandt herefter, at betalingerne var uautoriserede, og at banken skulle tilbageføre beløbet på ca. 30.200 kr. til klagerens konto.

I sag 59/2017 gjorde klageren indsigelse mod syv betalinger på i alt 3.050 euro svarende til ca. 23.000 DKK til en betalingsmodtager, der var eller fremstod som udbyder af en platform til handel med binære optioner. Klageren, der i september 2015 havde opdaget, at kortet var blevet misbrugt, havde spærret kortet i marts 2016 og underskrev en indsigelsesblanket til banken i oktober 2016. Ankenævnet lagde til grund, at betalingerne med klagerens betalingskort skete på grundlag af kortnummeret og den trecifrede kontrolkode, der var anført på kortet, og at klageren havde oplyst disse numre til betalingsmodtageren. Klageren havde ikke redegjort for omstændighederne i forbindelse med betalingerne, og banken havde ikke ved henvendelse til betalingsmodtageren eller på anden måde fremlagt dokumentation for, at betalingerne skete med klagerens samtykke.

Tre ankenævnsmedlemmer fandt, at klageren som følge af passivitet havde tabt sin eventuelle ret til at kræve betalingerne tilbageført. Dette gjaldt uanset, at 13 måneders fristen i Lov om betalingstjenester ikke var overskredet. To ankenævnsmedlemmer fandt, at sagen skulle afvises, da en afgørelse af sagen forudsatte en bevisførelse i form af parts- og vidneafhøringer, der ikke kunne ske for Ankenævnet. Der blev truffet afgørelse efter stemmeflertallet.

Tegning af abonnementer

Til illustration af en tredje type af sager inden for samme kategori kan Ankenævnet ligeledes henvise til nedestående afgørelse om indsigelse mod betaling af abonnementer ved fjernsalg:

I sag 205/2015 gjorde klageren indsigelse mod en række betalinger ved fjernsalg på i alt ca. 14.000 kr. trukket på hans MasterCard Debit kort i perioden fra december 2013 til december 2014 ved fjernsalg. Hovedparten af betalingerne vedrørte abonnementer, der var tegnet via internettet. Pengeinstituttet havde til brug for sagen indhentet oplysninger om betalingerne hos de pågældende betalingsmodtagere.

Ankenævnet fandt på grundlag af det af pengeinstituttet indhentede materiale sammenholdt med sagens øvrige oplysninger, herunder oplysningerne om forløbet og dettes varighed, at det var tilstrækkelig sandsynliggjort, at betalingerne ikke var uautoriserede betalinger, som pengeinstituttet hæftede for i medfør af Betalingstjenestelovens § 61, stk. 1, 1. pkt., jf. § 57. Ankenævnet bemærkede, at klageren ikke kunne anses at have tilbagekaldt samtykket til betalingerne, før disse var blevet gennemført. Klageren fik herefter ikke medhold i påstanden om, at pengeinstituttet skulle tilbageføre betalingerne.

Konklusion

I 2017 blev der afsluttet 55 sager om misbrug af betalingskort ud af Ankenævnets i alt 366 afsluttede sager, hvilket svarer til 15 % af samtlige afsluttede sager. I ca.

halvdelen af de 55 afsluttede sager om misbrug af betalingskort, fik forbrugerne et positivt resultat ud af deres klage til Ankenævnet, jf. ovenfor.

Efter Betalingsloven § 98, stk. 1 (tidligere Lov om betalingstjenester § 64), påhviler det pengeinstituttet at godtgøre, at en betalingstransaktion er korrekt registreret og ikke ramt af tekniske svigt eller andre fejl. Hvis en klager nægter at have autoriseret en betalingstransaktion, er registrering af brug af betalingskortet ikke i sig selv bevis for, at klageren har godkendt transaktionen, eller undladt at opfylde sine forpligtelser, jf. bestemmelsens stk. 2.

Det er altså pengeinstituttet, som skal bevise, hvorledes de ikke vedkendte transaktioner er blevet håndteret. Selv om chippen på klagerens betalingskort er blevet aflæst ved de ikke vedkendte transaktioner, og korrekt pinkode er indtastet, udgør det ikke i sig selv bevis for, at der ikke er tale om tredjemandsmisbrug.

På baggrund af sagens oplysninger foretager Ankenævnet herefter en vurdering af, om transaktionen må anses for foretaget af tredjemand, af klageren selv eller med dennes samtykke. Ved vurdering heraf lægger Ankenævnet bl.a. vægt på omstændighederne ved de anfægtede transaktioner, herunder om betalingskortet oplyses at være bortkommet.

I de fleste tilfælde har Ankenævnet ikke tilstrækkelige oplysninger til at kunne træffe en materiel afgørelse i sagen. I sådanne tilfælde vil klagen blive afvist, jf. Ankenævnets vedtægter § 5, stk. 3, nr. 4, idet en afgørelse forudsætter en bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer, der ikke kan ske for Ankenævnet, men i givet fald må finde sted ved domstolene.

I nogle sager har Ankenævnet imidlertid tilstrækkelig grundlag for at træffe en materiel afgørelse. Som eksempel herpå kan henvises til sag 363/2016 omtalt i afsnit 5.1., og sagerne 205/2015 og 255/2016 omtalt i afsnit 5.2.

Finans Danmark overvejer i øjeblikket, om der er grundlag for at nedsætte et udvalg til belysning af mulighederne for at oplyse sager om misbrug af betalingskort. Ankenævnet afventer dette, idet det vil have betydning for Ankenævnets mulighed for at træffe en materiel afgørelse i sagerne.

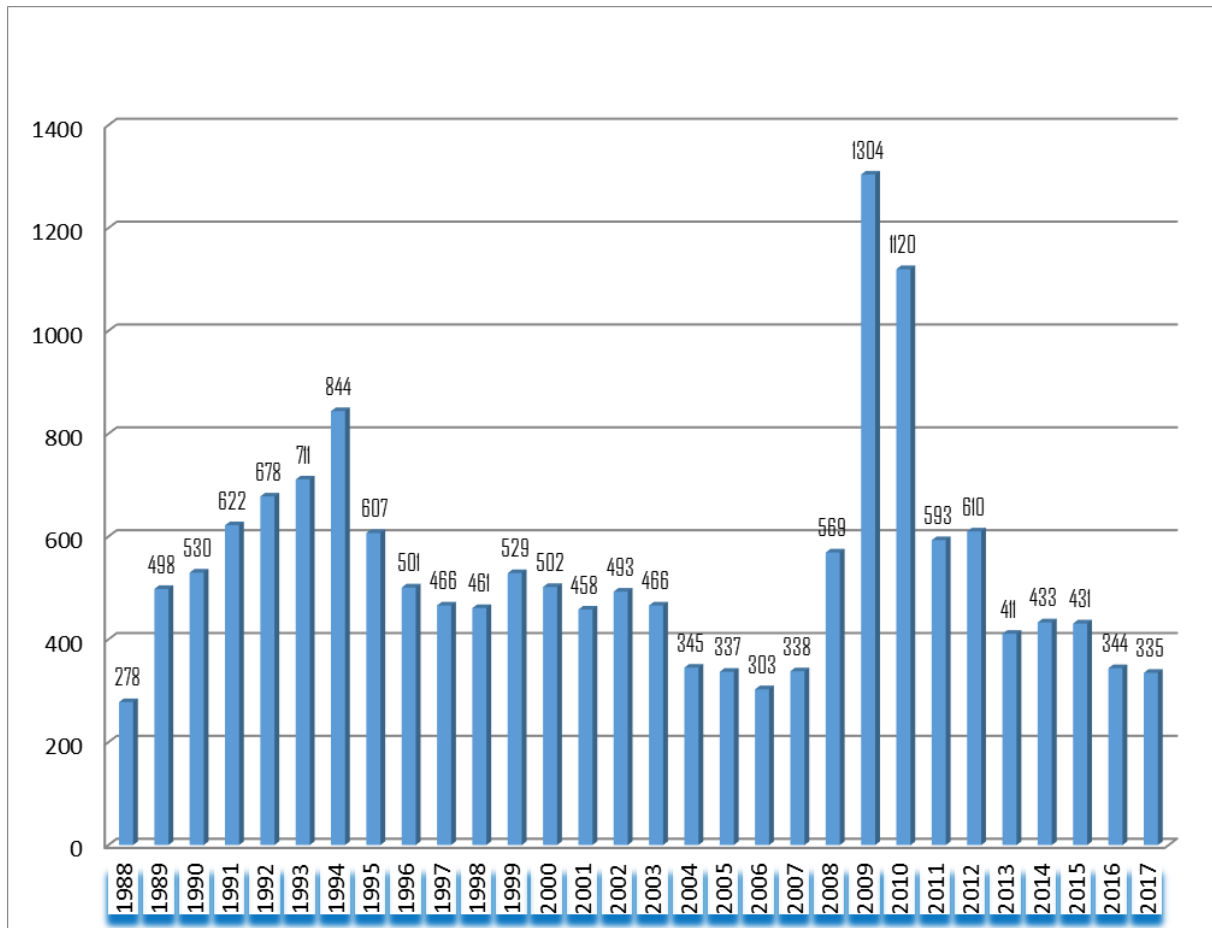
I forbindelse med omtalen af Ankenævnets fokusområde for 2017 kan det nævnes, at Lov om betalingstjenester den 1. januar 2018 er blevet afløst af Betalingsloven, der gennemfører to EU-direktiver: Det andet betalingstjenestedirektiv (PSD2) og det andet e-pengedirektiv. Hæftelses- og ansvarsreglerne findes nu i den nye Betalingslov §§ 97 – 108, og det skal særligt bemærkes, at der i § 100 i den nye lov er sket en lempelse af hæftelsen ved misbrug af et betalingskort. Efter Lov om betalingstjenester § 62 hæftede betaleren med op til 1.100 kr. ved misbrug af betalingskort, når pinkoden samtidig havde været anvendt. Denne selvrisiko er med den nye Betalingslov lempet til at være op til 375 kr.

Af interesse for Ankenævnets fokusområde kan det endvidere nævnes, at Forbrugerombudsmanden i starten af januar 2018 i pressen blev citeret for at oplyse, at netsvindler er et stigende problem, og at Forbrugerombudsmanden gerne ville lukke den lette adgang for netsvindler, som består i, at forretningerne, når kunden har givet sine kortoplysninger, kan trække betaling for fremtidige køb på kundens konto, selv om kunden alene har givet samtykke til et enkelt køb. Det forekommer f.eks., at en kunde bindes op på et abonnement, som kunden ikke udtrykkeligt har givet samtykke til.

Forbrugerombudsmanden foreslår, at betalingsløsningerne ændres, således at en kunde skal have en sms, hver gang nogen ønsker at trække penge på kundens kort, hvorefter kunden udtrykkeligt skal bekræfte, at hævnning af det omhandlede beløb tillades. Det bemærkes, at Finans Danmark har advaret mod, at Danmark går ene-gang. Der er tale om et internationalt problem, hvorfor problemet bør løses med fælles regler i internationalt og især europæisk regi. Det er oplyst, at Finans Danmark og Forbrugerombudsmanden har aftalt et møde herom primo 2018. Ankenævnet afventer tillige resultaterne af denne dialog.

6. Statistik

6.1. Antallet af modtagne klager siden nævnets etablering den 1. august 1988

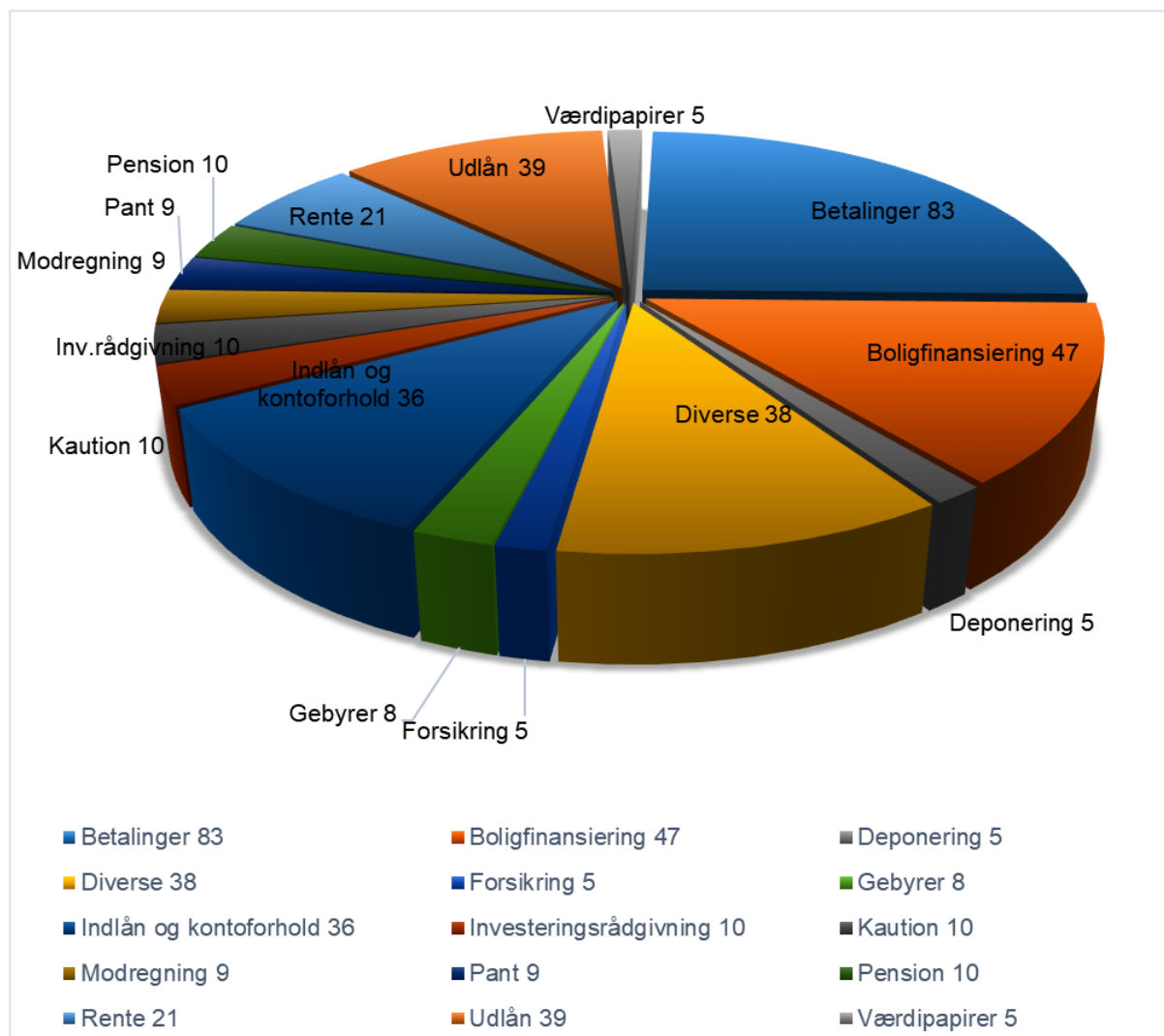


6.2. Skematisk oversigt over sagernes behandling i årene 2010-2017

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Overført fra året før	909	1314	1043	786	558	331	295	198
Modtagne i året	1120	593	610	411	433	431	344	335
Til behandling	2029	1907	1653	1197	991	762	639	533
Afgørelser fra Ankenævnet:	416	545	512	437	281	284	294	234
Klager fuldt medhold	67	84	50	20	12	20	18	17
Klager delvist medhold	24	40	32	20	18	10	16	11
Klager delvist imødekommet under sagens forberedelse, men pengeinstituttet medhold i øvrigt	11	14	22	30	27	47	36	26
Pengeinstituttet medhold	236	312	330	331	189	159	177	127
Afvist *)	78	95	78	36	35	48	47	53
Afsluttet af sekretariatet:	299	319	355	202	379	183	147	132
Opfyldt/forligt	223	216	280	104	310	117	102	93
Afvist	76	103	75	98	69	66	45	39
I alt afsluttede:	715	864	867	639	660	467	441	366
Under forberedelse/afventer nævnsbehandling:	1314	1043	786	558	331	295	198	167
Antal afgørelser, hvor pengeinstituttet har meddelt ikke at ville være bundet af afgørelsen	40	35	21	5	0	0	1	3

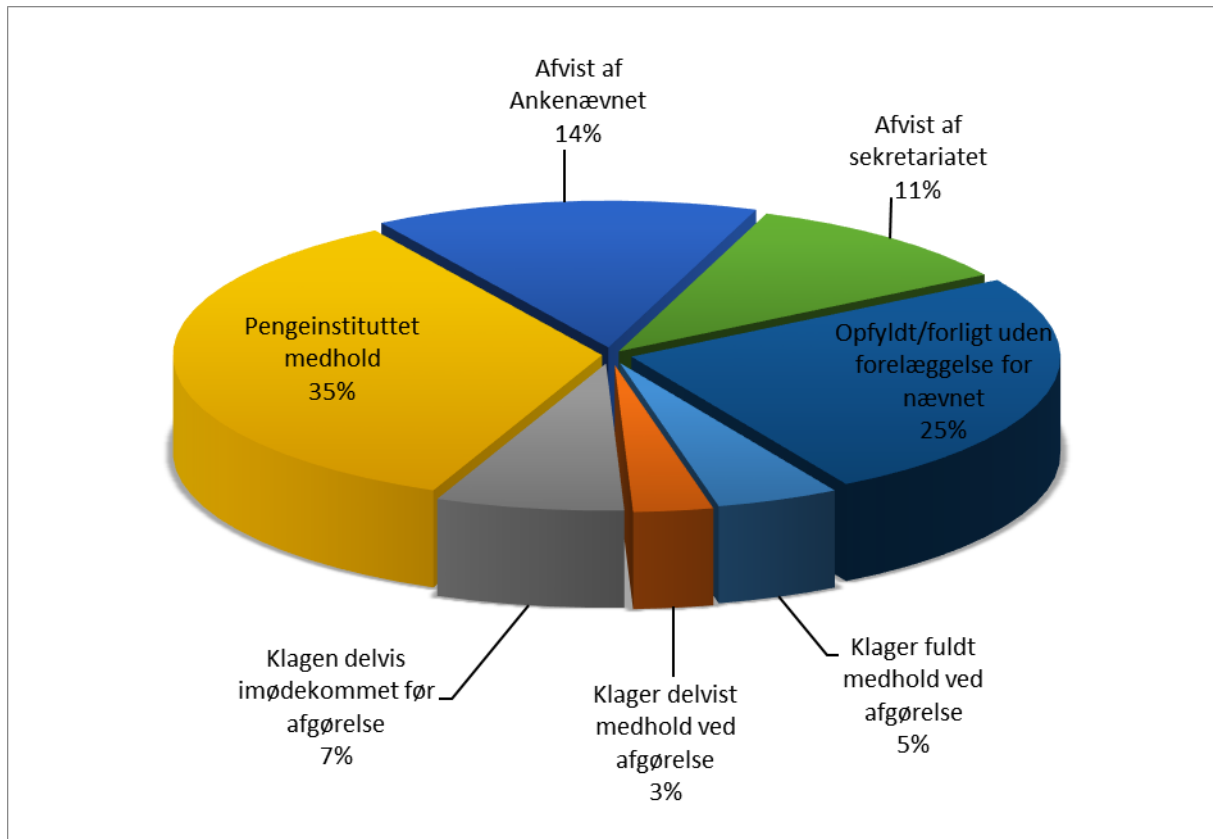
6.3. Klager modtaget i 2017 fordelt på typer af tvister

I 2017 blev der modtaget i alt 335 klager.



6.4. Klager afsluttet i 2017 fordelt på afslutningsresultat

I 2017 blev der i alt afsluttet 366 sager.



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

I 2017 har Pengeinstitutankenævnet afsluttet i alt 366 sager.

Af disse sager blev 32,51 % (eller 119 sager) indstillet, inden sagen blev forelagt Ankenævnet:

- 25,41 % (eller 93 sager) blev forligt eller imødekommet, inden sagen blev forelagt for Ankenævnet
- 7,10 % (eller 26 sager) blev tilbagekaldt af klager.

6.6. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid / berammelsestid

Sagsbehandlingstiden regnes fra den dato, hvor sagen er modtaget i sekretariatet til den dato, hvor sagen er afsluttet, enten fordi sagen er forligt eller imødekommet uden at være forelagt for Ankenævnet, eller fordi Ankenævnet har truffet afgørelse i sagen.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for samtliche sager afsluttet i 2017 har været 7,7 måneder.

Denne sagsbehandlingstid trækkes op af 33 afsluttede sager, der blev indbragt for Ankenævnet før 2016, og hvor flere af disse sager har været sat i bero blandt andet på grund af verserende retssager. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for disse 33 sager, der blev modtaget før 2016 og afsluttet i 2017 udgjorde isoleret set 27 måneder.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager modtaget i 2016 og 2017 og afsluttet i 2017 har således kun været **5,6 måneder**.

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

Den gennemsnitlige berammelsestid for sager oprettet efter den 1. oktober 2015 og afgjort af Ankenævnet i 2017 har været **74,7 dage**.

6.7. Andel af afviste klager

På baggrund af det for 2017 foreliggende statistiske materiale kan det oplyses, at der i 2017 blev lukket i alt 92 sager af enten sekretariatet eller Ankenævnet med begrundelsen "Afvisning".

Den procentvise andel af afviste klager i forhold til hver af de afvisningsmuligheder, som Ankenævnet har fået godkendt, fordeler sig således:

- 28,26 % "Manglende gebyr, skema eller tilbagekaldt af klager" (26 klager lukket af sekretariatet)
- 7,61 % "Erhverv" og "Ikke kundeforhold" (7 klager afvist af sekretariatet)
- 2,17 % "Anden myndighed (offentlige myndigheder eller andre tvistløsningsorganer)" (2 klager afvist af sekretariatet)
- 4,35 % "Behandles ved domstolene/ Afgjort ved dom" (4 klager afvist af sekretariatet)
- 4,35 % "Ikke kundeforhold" (4 klager afvist af Ankenævnet)
- 4,35 % "Erhverv" (4 klager afvist af Ankenævnet)
- 5,43 % "Ikke økonomisk mellemværende" (5 klager afvist af Ankenævnet)
- 2,17 % "Behandles ved domstolene/ Afgjort ved dom" (2 klager afvist af Ankenævnet)
- 41,31 % "Uegnet til behandling / bevis" (38 klager afvist af Ankenævnet)

6.8. Andel af sager, hvor klager har fået medhold

I 2017 blev der afsluttet i alt 366 sager. Heraf fik klagerne i **40,16 %** af alle de afsluttede sager (eller 147 sager) et positivt resultat af deres klage:

- 4,64 % af klagerne fik fuldt medhold ved sagernes afgørelse af Ankenævnet (17 sager)
- 3,01 % af klagerne fik delvist medhold ved sagernes afgørelse af Ankenævnet (11 sager)

- 7,10 % af klagerne blev delvist imødekommet under sagens forberedelse, men Ankenævnet har ved afgørelsen af sagerne givet pengeinstitutterne medhold i, at klagerne ikke havde yderligere krav (26 sager)
- 25,41 % af klagerne blev opfyldt eller forligt uden at være behandlet af selve Ankenævnet (93 sager)

6.9. I hvilket omfang efterleves Ankenævnets afgørelser

I 2017 har to pengeinstitutter i tre sager meddelt, at man ikke vil være bundet af afgørelsen:

Sag 255/2016 (SEB Kort Bank Danmark) vedrørte spørgsmål om hæftelse for 8-årig søns køb i apps hos Apple trukket på klagerens betalingskort. Sagen er omtalt i afsnit 5.

Sagerne 87/2017 og 116/2017 (Nordea Danmark) vedrørte begge en transport til en underentreprenør samt krav om udbetaling af restindestående på deponeringskonto, som begge klagerne deponerede i forbindelse med køb af hus

Alle øvrige afgørelser er blevet efterlevet af pengeinstitutterne.

6.10. Effektiviteten af netværk, som samarbejder om grænseoverskridende tvister

Sekretariatet for de finansielle ankenævn deltager i internationale netværk, som samarbejder om grænseoverskridende tvister. Disse netværk er beskrevet i årsberetningen under afsnit 2.

I 2017 modtog Ankenævnet 16 grænseoverskridende klagesager, som alle blev/bliver håndteret uden bistand fra deltagerne i de samarbejdende netværk, da dette foreløbig ikke har vist sig at være nødvendigt. De indkomne klagesager blev alle indbragt til Ankenævnet enten via Ankenævnets egen hjemmeside ved udfyldelse af web-klageskema eller ved indsendelse af Ankenævnets papir-klageskema.

En konkret vurdering af effektiviteten af netværkets samarbejde i relation til konkret sagsbehandling er således ikke på nuværende tidspunkt mulig.

6.11. Europa-Kommissionens online tvistbilæggelsesplatform (OTB-platform)

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

rerer således på EU's liste over alternative tvistbilæggelsesinstanser (ATB-instanser). I forbindelse med etableringen af OTB-plattformen, har Sekretariatet for de finansielle ankenævn fået oprettet en brugerprofil hos Europa-Kommissionen. Ankenævnet har således fra den 15. februar 2016 haft mulighed for at modtage klagesager via onlineplatformen.

Ankenævnet modtog heller ikke i 2017 nogen klagesager via Europa-Kommissionens onlineplatform.

6.12. Oversigt over afgørelser i 2017 fordelt på de indklagede pengeinstitutter

Alm. Brand Bank	8	Lollands Bank	3
Arbejdernes Landsbank	4	Lån & Spar Bank	3
BankNordik	5	Merkur Andelskasse	1
Basisbank	2	Middelfart Sparekasse	1
Danske Andelskassers Bank	7	Møns Bank	1
Danske Bank	41	Nordea Danmark	38
Den Jyske Sparekasse.	5	Nordfyns Bank	2
Djurslands Bank	1	Nordjyske Bank	2
Dronninglund Sparekasse	1	Nordnet Bank AB	1
Ekspres Bank	1	Nykredit Bank	6
Fanø Sparekasse	1	Ringkjøbing Landbobank	2
Finansiell Stabilitet (Andelskassen J.A.K. Slagelse)	1	Santander Consumer Bank	7
Finansiell Stabilitet (Fionia Bank)	1	Saxo Bank	6
Finansiell Stabilitet (Roskilde Bank)	12	SEB Kort Bank Danmark	3
Folkesparekassen	2	Skjern Bank	1
Frøs Herreds Sparekasse	1	Spar Nord Bank	10
FS Finans III (Amagerbanken af 2011)	1	Sparekassen Kronjylland	4
Fynske Bank	2	Sparekassen Sjælland-Fyn	2
Handelsbanken	3	Sparekassen Thy	1
Hvidbjerg Bank	3	Sparekassen Vendsyssel	2
Ikano Bank	3	Sydbank.	12
Jutlander Bank	4	Swedbank	1
Jyske Bank	9	Totalbanken	4
Jyske Finans	1	vestjyskBANK.	2
Kreditbanken	2	Østjysk Bank.	1

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

7. Domme afsagt i 2017 i sager, hvor Pengeinstitutankenævnet tidligere har truffet afgørelse

7.1 Københavns Byrets dom af 7. april 2017, jf. Ankenævnets afgørelse af 12. januar 2016 i sag nr. 172/2014

Klageren var kunde i Roskilde Bank, hvor hun blandt andet havde et værdipapirdepot nr. -800 og en såkaldt renteaftalekonto.

Ifølge årsoversigten for engagementet for 2002 indeholdt depotet 215 stk. Roskilde Bank aktier til en kursværdi på knap 180.000 kr. samt obligationer og investeringsbeviser til en værdi på i alt cirka 300.000 kr. På renteaftalekontoen var et indestående på cirka 435.000 kr. Værdien af depotet og renteaftalekontoen var således i alt cirka 915.000 kr.

Ifølge årsoversigten for 2003 var værdien af de 215 stk. Roskilde Bank aktier steget til cirka 380.000 kr. Værdien af de øvrige værdipapirer i depotet udgjorde uændret i alt cirka 300.000 kr. På renteaftalekontoen stod cirka 210.000 kr. Værdien af depotet og renteaftalekontoen var således i alt cirka 890.000 kr.

Ifølge årsoversigten for 2004 havde klageren den 19. august 2004 solgt Roskilde Bank aktier til en kursværdi på i alt cirka 420.000 kr. Depotet indeholdt obligationer og investeringsbeviser til en kursværdi på i alt cirka 305.000 kr. og 0 stk. Roskilde Bank aktier. På renteaftalekontoen stod cirka 655.000 kr. Værdien af depotet og renteaftalekontoen var således i alt cirka 960.000 kr.

Ifølge årsoversigten for 2005 havde klageren 10 stk. Roskilde Bank aktier til en kursværdi på cirka 10.000 kr. i et nyt særskilt depot nr. -094 og obligationer og investeringsbeviser til en kursværdi på i alt cirka 350.000 kr. i depot -800. På renteaftalekontoen stod cirka 113.000 kr. Værdien af depoterne og renteaftalekontoen var således i alt cirka 473.000 kr.

I 2006 gennemførte Roskilde Bank et aktiesplit i forholdet 1:2.

Ifølge årsoversigten for klagerens engagement for 2006 havde klageren 20 stk. Roskilde Bank aktier til en kursværdi på cirka 13.000 kr. og obligationer og investeringsbeviser til en kursværdi på i alt cirka 215.000 kr. På renteaftalekontoen stod cirka 475.000 kr. Værdien af depoterne og renteaftalekontoen var således i alt cirka 703.000 kr.

Ifølge årsoversigten for 2007 havde klageren 30 stk. Roskilde Bank aktier til en kursværdi på cirka 10.000 kr. og obligationer og investeringsbeviser til en kursværdi på i alt cirka 213.000 kr. Klageren havde efter det oplyste tegnet ti nye Roskilde Bank aktier i forbindelse med en emission i banken i marts/april 2007. Renteaftalekontoen

var udgået den 6. februar 2007. På en nyoprettet Højrentekonto indestod cirka 880.000 kr. Værdien af depoterne og højrentekontoen var således i alt cirka 1.103.000 kr.

Den 11. februar 2008 blev der overført 470.000 kr. fra højrentekontoen til klagerens lønkonto i banken. Baggrunden var efter det oplyste, at en aftalt bindingsperiode på ét år på højrentekontoen var udløbet.

Den 14. februar 2008 blev der hævet henholdsvis 199.989 kr., 200.000 kr. og 100.000 kr. vedrørende fondshandler på lønkontoen. Klageren har oplyst, at handlerne vedrørte køb af Roskilde Bank aktier.

Den 9. juni 2008 underskrev klageren en investeringsprofil i banken. Ifølge denne havde klageren erfaring med aktier, obligationer og investeringsbeviser. Klagerens nettoformue var 2-5 mio. kr. og hendes investeringshorisont 10 år. Klagerens risikovillighed var høj, svarende til tallet 8 på en skala fra 1 til 10, hvor 8-10 var høj risiko.

Ved fondsbørsmeddelelse af 24. august 2008 oplyste Roskilde Bank, at den ikke længere opfyldte lovgivningens solvenskrav. Handlen med Roskilde Bank aktier blev herefter suspenderet. Banken blev erklæret konkurs den 3. marts 2009. Finansiell Stabilitet fik via et nyt selskab, der overtog navnet Roskilde Bank, til formål at afvikle den gamle Roskilde Banks aktiviteter.

Ifølge årsoversigten for 2008 havde klageren i de to depoter henholdsvis 30 stk. og 2.023 stk. Roskilde Bank aktier til en kursværdi på i alt cirka 700 kr. samt obligationer og investeringsbeviser til en kursværdi på i alt cirka 160.000 kr. På højrentekontoen stod cirka 12.000 kr. Værdien af depoterne og højrentekontoen var således i alt cirka 172.700 kr.

I december 2010 indledte Forbrugerombudsmanden en undersøgelse vedrørende omstændighederne omkring "gammel" Roskilde Banks salg af egne aktier i perioden fra 1. januar 2006 til bankens sammenbrud den 24. august 2008.

Den 2. december 2013 indgik Forbrugerombudsmanden en forligsaftale med Finansiell Stabilitet, hvorefter visse kunder fik tilbud om erstatning på 60 % af deres tab på aktier i Roskilde Bank. Af forligsaftalen fremgår blandt andet:

"...

På baggrund af denne undersøgelse har Forbrugerombudsmanden identificeret to aktiesalgskampagner i henholdsvis august-september 2006 og marts-april 2007, hvor der til et meget stort antal kunder er udsendt breve med ensartede opfordringer til at købe aktier i banken. Roskilde Banks rådgivning til kunderne i brevene fokuserede ensidigt på fordelene ved aktieinvesteringen, og kunderne fik ikke en afbalanceret beskrivelse af fordele og ulemper ved at investere i banken. Samtidig var Roskilde Banks kunderådgivere blevet instrueret om at give en tilsvarende mundtlig rådgivning.

Det er Forbrugerombudsmandens opfattelse, at Roskilde Banks aktiesalgskampagner i 2006 og 2007 ikke var i overensstemmelse med reglerne om god skik i § 43 i lov om finansiel virksomhed, og at Roskilde Bank har pådraget sig et erstatningsansvar i forbindelse med disse aktiesalgskampagner.

Forbrugerombudsmanden har herved lagt vægt på, at Roskilde Bank i de to aktiesalgskampagner har foretaget et særdeles aggressivt salg af egne aktier, og at banken ikke har ydet individuel rådgivning eller har ydet utilstrækkelig rådgivning i forbindelse med salget af aktier til kunderne...”

Forligsaftalen medførte, at klageren blev tilbudt erstatning for aktiekøbet i 2007.

Den 20. maj 2014 indgav klageren en klage til Ankenævnet med påstand om, at Finansiel Stabilitet (Roskilde Bank) skal betale 100 % erstatning for tabet på hendes Roskilde Bank aktier, subsidiært erstatning på 60 % af tabet svarende til erstatning i henhold til forligsaftalen for aktiekøbet i februar 2008.

Finansiel Stabilitet (Roskilde Bank) har nedlagt påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

” To medlemmer – Morten Bruun Pedersen, der i medfør af Ankenævnets vedtægter § 13, stk.1, er tillagt to stemmer, og John Mosegaard – udtaler:

Efter det oplyste købte klageren i februar 2008 efter rådgivning fra Roskilde Bank for ca. 500.000 kr. aktier i banken. Beløbet, der udgjorde ca. halvdelen af klagerens engagement med banken, var før aktiekøbet placeret på en højrentekonto.

Det må anses for uafklaret, om banken forud for aktiekøbet på fyldestgørende måde oplyste om risikoen ved aktiekøbet, og om der ved rådgivningen blev taget fornødent hensyn til en spredning af risikoen.

På den baggrund finder vi, at en stillingtagen til klagen 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, jf. Ankenævnets vedtægter § 7, stk. 1.

Vi stemmer derfor for, at Ankenævnet afviser at afgøre sagen.

To medlemmer – Inge Kramer og Kjeld Gosvig Jensen – udtaler:

Vi finder ikke, at der er grundlag for at fastslå, at Roskilde Bank begik ansvarspådragende fejl eller forsømmelser i forbindelse med klagerens aktiekøb i 2008.

Vi finder, at klageren ikke kunne være uvidende om den risiko, der er forbundet med investering i aktier. Hun måtte indse, at bankens forventninger til kursudviklingen kunne vise sig ikke at holde, og at hun selv måtte træffe den endelige beslutning og bære risikoen for denne.

Vi stemmer derfor for, at klageren ikke får medhold i klagen.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.”

Som følge heraf fik afviste Ankenævnet at afgøre sagen.

Klageren anlagde herefter retssag mod Finansiell Stabilitet.

Den 7. april 2017 afsagde Københavns Byret dom i sagen. Af dommen fremgår:

"[K]'s køb af Roskilde Bank aktier i februar 2008 fandt sted henholdsvis ca. 10 måneder og ca. 1 år og 5 måneder efter de 2 aktiesalgskampaner, som er omfattet af forligsaftalen af 2. december 2013 indgået mellem Finansiell Stabilitet og Forbrugerombudsmanden.

Efter bevisførelsen, herunder forklaringerne fra [K] og [FV], lægger retten til grund, at [K] og [FV] modtog kampagnematerialet i efteråret 2006 og foråret 2007, men at investeringen ikke skete alene på baggrund af kampagnematerialet, men også efter drøftelser mellem deres bankrådgiver og [FV], samt at de 470.000 kr., der den 11. februar 2008 blev overført fra en højrentekonto, efter [K]'s forklaring på en eller anden måde skulle geninvesteres.

Retten finder på denne baggrund, herunder navnlig den periode, der var forløbet siden aktiesalgskampanerne i august-september 2006 og marts-april 2007, at der ikke er grundlag for at fastslå, at [K]'s køb af Roskilde Bank aktier i februar 2008 var bestemt af aktiesalgskampanerne. Det påhviler herefter [K] at godtgøre, at Roskilde Bank handlede ansvarspådragende i forbindelse med sin rådgivning af hende op til købstidspunktet i februar 2018.

Det lægges efter bevisførelsen endvidere til grund, at [K] og [FV] i august 2004 solgte Roskilde Bank aktier til en kursværdi på i alt ca. 480.000 kr., og at de havde erhvervet disse aktier i 2001 for 150.000-160.000 kr. Endvidere lægges til grund, at [K] og [FV] i 2005 og 2007 foretog mindre ændringer i Roskilde Bank aktier, og at de efter deres egne forklaringer var bekendt med, at der kan være risici forbundet med investering i aktier.

Som følge af det ovenfor anførte, herunder [K]'s forklaring om at de 470.000 kr. på en eller anden måde skulle geninvesteres, og efter den skete bevisførelse i øvrigt, har [K] ikke godtgjort, at Roskilde Bank handlede ansvarspådragende i forbindelse med sin rådgivning af hende op til købstidspunktet i februar 2008.

Finansiell Stabilitet frifindes på den baggrund for den af [K] nedlagte påstand.

Efter sagens karakter, forløb og udfald skal [K] i sagsomkostninger til Finansiell Stabilitet betale 40.000 kr. som et passende beløb til udgift til advokatbistand."

7.2 Københavns Byrets dom af 20. april 2017, jf. Ankenævnets afgørelse af 10. maj 2010 i sag nr. 722/2009

"Klageren og dennes hustru, H, er kunder i Sparekassen Østjylland.

På opfordring og anbefaling fra sparekassen optog klageren og H i juni/juli 2006 en kredit på 500.000 kr., som blev brugt til køb af 5 % Griffin 2017, tyske ejendomsobligationer (kurs 100). Obligationerne blev håndpantset til sparekassen til sikkerhed for kreditten. Af et faktaark vedrørende denne såkaldte lånepakke fremgår bl.a.:

” ...

Obligationen:

...

Konverteres senest 31/1 2017 til aktier, som børsnoteres.

Obligationen forventes af udsteder indfriet til kurs 145. Overkursen opnås via øgede lejeindtægter og 2/3 andel i værdistigningen i ejendomsporteføljen.

...

Risikofaktorer:

Griffin Bonds II NRW A/S' evne til at indfri obligationsejernes krav om tilbagebetaling af hovedstol og renter, samt risici ved koncernens virksomhed, herunder driften af ejendomsporteføljen.

Risikofaktorer vedrørende refinansiering af 1. prioritetslånet efter 5 år til udvikling i værdien af ejendomsporteføljen og til obligationsejernes begrænsede adgang til tvangsrealisering af de aftalebaserede sikkerheder i ejendomsporteføljen.

...”

Af kreditkontrakten fremgår bl.a.:

” ...

Renter og omkostninger

Rente og omkostninger for kassekreditten fastsættes til enhver tid af Sparekassen ...

Debetrenten er variabel og udgør for tiden 4,59670 % p.a.

...

Særlige bestemmelser

Da nærværende kredit er ydet i forbindelse med en samtidig investering i de nævnte værdipapirer, forfalder kreditten til fuld indfrielse ved salg/udløb af de pågældende papirer.

Renter er følger cibor 3 + 1,5%

...”

Af sparekassens almindelige forretningsbetingelser fremgår bl.a.:

"3. Renter

Rentevilkår

Renten for de enkelte indlåns- og udlånskonti er variabel, medmindre andet udtrykkeligt er aftalt.

...

Sparekassen Østjylland kan nedsætte variable rentesatser på indlån og forhøje variable rentesatser på udlån **uden varsel**, hvis

•	ind- eller udenlandske ændringer i penge- eller kreditpolitik har betydning for Sparekassen Østjylland, fordi det almindelige renteniveau påvirkes, eller
•	anden udvikling i det almindelige renteniveau, eksempelvis på penge- og obligationsmarkederne, er af betydning for Sparekassen Østjylland, eller
•	ændringer i skatter og afgifter har betydning for Sparekassen Østjylland.

Sparekassen Østjylland kan nedsætte den variable rentesats på indlån og forhøje variable rentesatser på udlån med **1 måneds varsel**, hvis

•	markeds-mæssige forhold, herunder bl.a. konkurrencemæssige eller indtjeningsmæssige forhold, begrunder en ændring for én eller flere kontotyper,
•	de forhold, som individuelt blev lagt til grund ved fastsættelse af Deres rentevilkår, ændrer sig, eller
•	Sparekassen Østjylland ændrer sin generelle rente og prisfastsættelse af forretningsmæssige grunde, uden at det har sammenhæng med udviklingen i det almindelige renteniveau. Forretningsmæssige grund kan bl.a. være at opnå en mere hensigtsmæssig anvendelse af Sparekassen Østjyllands ressourcer eller kapacitet eller øge indtjeningen.

De får enten oplysning om ændring af variable rentesatser ved brev eller ved annoncering i dagspressen efterfulgt af oplysning herom, når Sparekassen Østjylland udsender det første kontoudtog (eller kontooversigt) efter annoncering."

Den 15. august 2006 underskrev klageren og H et dokument om deres kundeprofil i sparekassen. Det fremgår, at deres investeringshorisont var på 10 år, og at de tidligere havde erfaring med investering i aktier, obligationer og investeringsforeninger. Obligationer var beskrevet således:

"... ved køb af enkeltobligationer er jeg sikret værdien af hele min investering, når obligationen udløber. Kursen kan dog både stige og falde i forløbet. Obligationer med lang løbetid vil svinge mere i kurs end obligationer med kort løbetid.

..."

Ved afkrydsning fremgår, at klageren og H var risikovillige, hvilket indebar, at deres portefølje kunne indeholde en høj aktieandel, ligesom klageren og H måtte være ind-

stillet på meget store kursudsving og mulighed for tab. Af kundeprofilen fremgår i øvrigt bl.a.:

” ...

Kommentar:

Der er alene tale om investering i Griffin Bonds II NRW A/S. Investeringen er lånefinansieret. I øvrigt henvises der til udleveret faktaark om 5% Griffin 2017, tyske ejendomsobligationer - lånepakke.

Kopi af faktaarket er samtidigt vedhæftet nærværende Kundeprofil.

Sparekassens samlede vurdering

På baggrund af omstående samt sparekassens indblik i kundens finansielle situation, vurderes kunden egnet til at foretage investeringerne i henhold til investeringsprofilen.

...”

Ved standardbrev udsendt den 10. oktober 2008 oplyste sparekassen følgende:

”Sparekassen Østjylland indfører Cost-of-fund tillæg

Som det er fremgået af pressen, er pengeinstitutternes finansieringsstruktur undergået betydelige ændringer de seneste uger, hvor ændrede markedsvilkår har betydet en stigning i prisen på penge.

Der er derfor indført et Cost-of-fund tillæg, som Sparekassen Østjylland fremover også beregner. Tillægget er p.t. på 0,75 % på alle satser relateret til Cibor, Euribor og Nationalbankens indskudsbevisrente.”

Klageren har anført, at han ikke har modtaget brevet.

Ved standardbrev udsendt den 24. marts 2009 oplyste sparekassen følgende:

”Cost-of-Fund

Som følge af fortsat stigende rentekomkostninger på de internationale pengemarkeder, ser vi os desværre nødsaget til at forhøje det nuværende cost-of-fund tillæg med:

-	0,25% til 1,00% på alle satser relateret til Cibor og Nationalbankens indskudsbevisrente
	0,50% til 1,25% på alle satser relateret til Euribor

Cost-of-fund kan ses på Sparekassen Østjyllands hjemmeside under ”Priser og Vilkår”.

Forhøjelsen er gældende fra den 24. marts 2009, og vil være gældende indtil videre.”

Ved et brev udsendt i april 2009 oplyste sparekassen, at tillægget til CIBOR rentesatsen på kreditten ville blive forhøjet med 0,75 % pr. den 29. april 2009. Begrundelsen for forhøjelsen var fortsat stigende priser på de internationale pengemarkeder.

Ved brev af 13. maj 2009 gjorde klageren indsigelse mod forhøjelsen. Det var klagerens opfattelse, at tillægget ikke kunne overstige 1,5 %, jf. kreditaftalens særlige bestemmelser.

Ved brev af 15. maj 2009 anførte sparekassen, at man var berettiget til at forhøje tillægget, som for tiden var 3,75 %. Den aktuelle rentesats var 6,4033 %.

Ved brev af 19. maj 2009 gjorde klageren indsigelse mod det samlede engagement. Klageren anførte bl.a., at han i en selskabsmeddelelse af 7. maj 2009 var blevet informeret om, at Griffin obligationerne ville blive konverteret til aktier ved udgangen af maj 2009, og at kursen på obligationerne var 60,73, hvilket for klagerens og H's vedkommende svarede til et kurstab på ca. 200.000 kr.

Sparekassen har sammenfattende oplyst, at ændringerne af tillægget har været følgende:

"Tillæg til cibor3:

04.03.2008 forhøjes tillæg med 0,25 % til 1,75 %

29.04.2008 forhøjes tillæg med 0,25 % til 2,00 %

29.04.2009 forhøjes tillæg med 0,75 % til 2,75 %

Cost-of-Fund:

06.10.2008 etableres cost-of-fund med 0,75 %

24.03.2009 forhøjes cost-of-fund med 0,25 % til 1,00 %"

Af sparekassens regler for opbevaring af værdipapirer i depot fremgår bl.a.:

" ...

2. Regler for nytegning fondsaktier, konvertible obligationer og købstilbud

...

Konvertible obligationer

På tidspunktet for konvertering af konvertible obligationer, som offentliggøres i Statstidende, underretter vi dig herom ved almindeligt brev, såfremt konverteringsfristen gør underretning mulig.

Du anmodes om inden for en af os angivet frist at meddele, hvorvidt:

•	de konvertible obligationer ønskes konverteret til aktier
•	de konvertible obligationer skal inkasseres ved forfald

Den 1. juli 2009 har klageren indbragt sagen for Ankenævnet med påstand om, at Sparekassen Østjylland skal indløse obligationerne til kurs 100 med henblik på ned-

bringelse af kreditten. Sparekassen skal endvidere anerkende, at renten på kreditten ikke kan overstige CIBOR 3 + 1,5 % og refundere for meget opkrævet rente.

Sparekassen Østjylland har nedlagt påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

"Tre medlemmer – John Mosegaard, Ole Jørgensen og Karin Sønderbæk – udtaler:

Der er ikke grundlag for at fastslå, at Sparekassen Østjylland som anført af klageren påtog sig at indestå for, at obligationerne Griffin 2017 ville blive indfriet til minimum kurs 100, og at klageren i forbindelse med obligationernes konvertering til aktier ville få mulighed for alternativt at vælge indfrielse af obligationerne.

Der er heller ikke grundlag for at fastslå, at sparekassen ved sin rådgivning om investeringsarrangementet i øvrigt har begået fejl eller forsømmelser, der kan medføre erstatningsansvar. Rådgivningen var efter det oplyste baseret på det under sagen fremlagte faktaark. Det fremgår, at obligationsudstederens forventninger var baseret på udviklingen i det tyske ejendomsmarked, og klageren måtte indse, at han selv måtte bære risikoen for, at forventningerne måtte vise sig ikke at holde, samt den risiko yderligere risiko, som lånefinansieringen medførte.

Vilkårene for renteændringer i sparekassens almindelige forretningsbetingelser er gældende for klagerens og H's kredit i det omfang, andet ikke er udtrykkeligt aftalt.

Ifølge kreditaftalens "Særlige betingelser", er renten er fastsat til CIBOR 3 plus et tillæg på 1,5 %. Herved er vilkårene for renteændringer i de almindelige forretningsbetingelser fraveget.

Det har herefter været uberettiget af sparekassen at beregne renten anderledes end fastsat i kreditaftalens individuelle vilkår.

Vi stemmer derfor for, at der alene gives klageren medhold vedrørende rentetilskrivningen.

Et medlem – Troels Hauer Holmberg, der i medfør af vedtægternes § 13, stk. 1 er tillagt to stemmer – udtaler:

Jeg lægger til grund, at sparekassen har vejledt klageren med udgangspunkt i faktaarket om 5 % Griffin 2017, tyske ejendomsobligationer – lånepakke, og at indholdet af eventuel yderligere vejledning ikke er dokumenteret. Oplysningerne i faktaarket giver ikke fyldestgørende vejledning om risikofaktorerne, ligesom førtidig indfrielse ikke er beskrevet. Jeg stemmer derfor for, at sparekassen skal tilbagekøbe ejendomsobligationerne til købskursen. Jeg er i øvrigt enig med flertallet for så vidt angår rentetilskrivningen og stemmer derfor for, at der i det hele gives klageren medhold.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.”

Som følge heraf traf ankenævnet afgørelse om, at Sparekassen Østjylland inden fire uger skulle regulere rentetilskrivningen på klagerens og H's kredit i overensstemmelse med den aftalte rente på CIBOR 3 plus et tillæg på 1,5 %.

Klagen blev i øvrigt ikke taget til følge.

Klagerne anlagde herefter retssag mod Sparekassen Østjylland.

Den 20. april 2017 afsagde Københavns Byret dom i sagen. Af dommen fremgår:

”Retten lægger til grund, at sagsøgernes investering i 5% Griffin 2017 er en investering i et kompliceret, struktureret produkt. Retten har herved lagt vægt på, at Pengeinstitutankenævnet i en afgørelse af 13. oktober 2009 (sag 914/2009) har anlagt samme vurdering af samme værdipapir. Det er ubestridt, at sagsøgernes investering skete på Sparekassen Østjyllands initiativ og anbefaling, og at Sparekassen har vejledt sagsøgerne med udgangspunkt i det fremlagte faktaark. Det er ikke godtgjort, at sagsøgerne modtog anden vejledning eller oplysning end [PJ's] mundtlige fremstilling og faktaarket. Efter bevisførelsen lægger retten til grund, at sagsøgerne forud for sparekassens henvendelse aldrig havde investeret i hverken aktier, obligationer, værdipapirer eller pensionsmidler. Sagsøgerne havde ingen frie midler, og de sparede op, før de brugte penge. [PJ] fra sparekassen Østjylland kendte efter sin egen forklaring sagsøgernes økonomi og engagement i sparekassen. [PJ] har forklaret, at han anså sagsøger [K1] for en fornuftig og forsigtig mand. Retten lægger herefter til grund, at sagsøgernes risikoprofil i objektiv forstand var lav. Der er ingen oplysninger dengang eller nu, der støtter [PJ's] risikoprofil af sagsøgerne. Hertil kommer, at den er udarbejdet efter aftalens indgåelse og ifølge [PJ's] forklaring med det formål at imødegå skærpede krav til finanssektorens rådgivningsansvar. [PJ] vurderede, at risikoen ved investeringen var høj, og han ”... stillede det ikke op på papiret, hvad der ville ske, hvis de (sagsøgerne) mistede penge”. Retten lægger derfor til grund, at sparekassen ikke forud for investeringsaftalen rådgav relevant, herunder ikke anmodede sagsøgerne om at oplyse deres erfaring med de relevante finanssydelser og ikke anmodede sagsøgerne om at oplyse deres risikovillighed, ligesom sparekassen forsømte at oplyse om den reelle risiko, der var forbundet med investeringen. Retten lægger endvidere til grund, at sparekassen ikke gav tilstrækkelig information om investeringen og risikoen ved sammen, idet faktaarket ikke anses for tilstrækkelig vejledning om at kompliceret og struktureret produkt. Endelig forsømte sparekassen efter [PJ's] forklaring at foretage en omhyggelig vurdering af sagsøgernes mulighed for at bære et eventuelt tab. Under disse omstændigheder finder retten, at sparekassen har handlet ansvarspådragende ved at anbefale sagsøgerne at investere i værdipapiret 5% Griffin 2017. Herefter, og da der ikke er grundlag for at fastslå, at sagsøgerne har udvist retsfortabende passivitet, gives sagsøgerne medhold i den nedlagte påstand, og det pålægges sagsøgte at

betale 550.000 kr. med rente fra kravets rejsning ved Pengeinstitutankenævnet mod udlevering af de omstridte værdipapirer.”

7.3 Byretsdom fra Retten i Sønderborg af 11. august 2017, jf. Ankenævnets afgørelse af 2. november 2016 i sag nr. 266/2015

”Klageren indgik den 14. marts 2003 en kreditaftale (kontonummer -617) på 485.000 kr. med Jyske Bank til en variabel rente på p.t. 9 % og en variabel misligholdelsesrente på p.t. 23 %, som kunne kræves uden varsel. Kreditten havde en løbetid på 5 måneder og skulle indfries den 1. juli 2003. Der var aftalt kvartårlig betaling af renter, første gang den 1. april 2003. Der skulle ikke betales afdrag i perioden.

Klageren rejste ud af Danmark i 2003. Af udskrifter fra CPR-registeret fremlagt af banken fremgår, at klageren var udrejst til Belgien den 10. juni 2003 og var flyttet til adressen A i Belgien den 23. september 2004.

Banken har oplyst, at den i 2006 havde et møde med klageren i bankens afdeling i København, hvor klagerens personlige gæld til banken blev drøftet, og hvor klageren i den forbindelse gav udtryk for, at han ikke ville vende tilbage til Danmark, medmindre han fik gældssanering, hvilket ifølge ham på daværende tidspunkt ikke var muligt.

Klageren har bestridt, at det nævnte møde havde det af banken påståede indhold. Klageren har oplyst, at han udelukkende talte med banken om salget af en af ham og hans søster ejet virksomhed V, hvor han var bestyrelsesformand. Banken var hovedbankforbindelse for V. Under samtalen deltog hans revisor og advokat.

Ved brev af 23. juli 2007 og på baggrund af opslag i CPR-registeret af samme dato sendte banken en påmindelse til klageren om gældens tilstedeværelse og størrelse til adressen A i Belgien. Brevet kom retur til banken påstemplet en oplysning om, at klageren var flyttet fra adressen.

Banken sendte på ny påmindelser til klageren den 7. november 2008 og den 21. november 2008 til adressen A i Belgien. Brevene blev returneret af postvæsenet påstemplet oplysning om, at klageren ikke længere modtog post på adressen.

Den 28. december 2011 sendte banken en påmindelse til klageren til et selskab S, som havde adresse i Tyskland, og som banken havde fundet frem til via søgninger på internettet på klagerens navn. Brevet blev returneret af postvæsenet påstemplet oplysning om, at klageren var ukendt på adressen.

Banken har fremlagt et udskrift fra CPR-registeret af 5. september 2012, hvoraf fremgår, at den senest kendte adresse i udlandet fortsat var adressen A i Belgien.

Klageren har fremlagt fire breve/bilag, som andre afsendere end banken har sendt, herunder et dansk forsikringsselskab, og som er modtaget af klageren i perioden 29. december 2003 til 23. maj 2006 på adressen A i Belgien.

Klageren har endvidere fremlagt dokumentation fra myndigheder i henholdsvis Belgien og Luxembourg, hvoraf det fremgår, at han den 12. februar 2007 har meddelt disse myndigheder, at han fra dette tidspunkt var bosiddende på en adresse i Luxembourg.

Klagerens flytning fra Belgien til Luxembourg fremgår ikke af det danske CPR-register. Det fremgår derimod af udskrift fra CPR-registeret, at klageren den 14. marts 2015 blev tilmeldt en dansk folkeregisteradresse.

Banken skrev den 4. juni 2015 og den 4. august 2015 til klageren på den danske adresse, i hvilken forbindelse inkassosag blev indledt.

Af kontoudtog for inkassokonto -348 fremgår, at klagerens gæld til banken er opgjort pr. 24. juni 2015 til en hovedstol på 485.000 kr. med tillæg af tre års renter på 19 % p.a., i alt 848.618,92 kr.”

Af klagerens ”forklaring/hændelsesforløb” fremgår:

” Klageren har anført, at bankens krav er forældet, idet forældelsen indtrådte den 11. marts 2013.

Banken har siden lånets indgåelse i 2003 forholdt sig fuldstændig passiv med hensyn til at rette henvendelse til ham som låntager. Banken sendte aldrig en opkrævning vedrørende hovedstol og renter, da lånet forfaldt den 1. juli 2003, selvom banken havde hans mors adresse, hvor han på daværende tidspunkt boede, og selvom banken havde tæt kontakt til ham gennem hans revisor og advokat i forbindelse med salget af V.

Først fire år efter at kreditaftalen var forfalden, sendte banken et brev til ham på hans folkeregisteradresse i Belgien, selvom banken havde kunnet skrive til ham i Danmark siden 2003.

Da banken skrev til ham den 23. juli 2007, var han flyttet til Luxembourg. Det kunne banken have fundet ud af, hvis den havde forespurgt hos de lokale, belgiske myndigheder.

Banken har aldrig levet op til sin forpligtelse som långiver til at sende årlige kontoudskrifter, men har alene sendt tre breve henholdsvis fire, fem og otte år efter, at lånet var forfaldent. Brevene er sendt til forkerte adresser.

Han har altid givet meddelelse om flytning til CPR-registeret i Danmark og til myndighederne i de andre lande, han har boet i.”

Den 12. august 2015 har klageren indbragt sagen for Ankenævnet med påstand om, at Jyske Bank skal anerkende, at bankens krav i henhold til gældsbrief fra 2003 er forældet.

Jyske Bank har nedlagt påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

"Klageren indgik den 14. marts 2003 en kreditaftale med Jyske Bank. Kreditten skulle indfries den 1. juli 2003, hvilket ikke skete.

Af udskrifter fra CPR-registeret fremgår, at klageren udrejste af Danmark den 10. juni 2003 og registrerede adressen A i Belgien som sin ny adresse fra den 23. september 2004. Klageren tilmeldte sig en dansk adresse igen den 14. marts 2015. Adressen A i Belgien er den eneste adresse, som har været registreret på klageren i CPR-registeret i perioden 2003-2015.

Ved brev af 23. juli 2007 sendte banken påmindelse til klageren til adressen A i Belgien. Brevet blev returneret af postvæsenet med oplysning om, at klageren var flyttet. Påmindelsen kom således ikke frem til klageren.

Heller ikke efterfølgende påmindelser af 7. november 2008 og 21. november 2008 til adressen A i Belgien kom frem til klageren. Årsagen hertil var efter det nu oplyste, at klageren var flyttet til Luxembourg i starten af 2007 uden at give meddelelse herom til CPR-registeret i Danmark.

Den 28. december 2011 sendte banken påmindelse til klageren til en selskabsadresse i Tyskland, som banken havde fundet frem til via søgninger på internettet på klagerens navn. Dette brev kom retur fra postvæsenet med oplysning om, at klageren ikke kunne findes på den angivne adresse.

Banken påbegyndte inddrivelse af fordringen i sommeren 2015, da banken igen blev bekendt med klagerens opholdssted.

Efter de tidligere regler var den omhandlede kreditaftale omfattet af en 20-årig forældelsesfrist, der blev afbrudt ved påmindelse. Det følger af den nugældende forældelseslovs § 30, stk. 3, at afbrydelse af forældelse, der har fundet sted før lovens ikrafttræden den 1. januar 2008, har virkning som afbrydelse efter den nugældende forældelseslov. Efter den nugældende forældelseslov er den omhandlede kreditaftale omfattet af en 10-årig forældelsesfrist. Det betyder, at bankens fordring ville være forældet i juli 2013, medmindre forældelsesfristen blev afbrudt ved retslige skridt eller suspenderet inden dette tidspunkt.

Efter forarbejderne til forældelseslovens § 14 og i henhold til retspraksis er det en forudsætning for suspension af forældelsesfristen, at kreditor har udfoldet rimelige bestræbelser på, at efterspore skyldnerens opholdssted, navnlig ved opslag i CPR-registeret eller ved udnyttelse af andre oplysningskilder, som kreditor var

bekendt med, hvorimod kreditor ikke i almindelighed har pligt til at rette henvendelse til andre personer, myndigheder eller institutioner, som muligt kunne give oplysning.

Ankenævnet finder, at banken foretog sig, hvad der med rimelighed kunne forlanges med hensyn til at forfølge sit krav. Forældelsesfristen for bankens krav var således suspenderet under klagerens ophold i udlandet.

I medfør af § 14 indtrådte forældelsen tidligst et år efter, at klageren var rejst ind i Danmark igen, og banken via CPR-registeret havde fået kendskab til klagerens opholdssted, det vil sige den 14. marts 2016.

Ankenævnet bemærker, at forældelsesfristen er foreløbigt afbrudt ved klagerens indbringelse af sagen for Ankenævnet, jf. forældelseslovens § 16, stk. 3, jf. stk. 2, nr. 4.

Fordringen er derfor ikke for tiden forældet.

Bankens fordring er i overensstemmelse med kreditaftalen af 14. marts 2003 opgjort til en hovedstol på 485.000 kr. med tillæg af tre års renter.

Klageren får derfor ikke medhold i klagen hverken helt eller delvist.”

Jyske Bank anlagde herefter retssag mod klageren.

Den 11. august 2017 afsagde Retten i Sønderborg dom i sagen. Af dommen fremgår:

”Det antages i teorien, jf. Bernard Gomard, Obligationsretten i en nøddeskal, side 380, at kreditors erklæring får virkning som påmindelse efter Danske Lov, når den kommer frem til debitor. Sagsøgers påmindelse fra 2007 kom imidlertid ikke frem, fordi brevet til Bruxelles blev returneret af postvæsenet, eftersom sagsøgte var fraflyttet adressen.

Der er således ikke sket en afbrydelse af forældelse efter Danske Lovs regler før den gældende forældelseslovs ikrafttræden 1. januar 2008, jf. denne lovs 29, stk. 3. Ifølge lovens § 30, stk. 1, forældes sagsøgerens fordring derfor efter 10 år i overensstemmelse med forældelseslovens § 6, og således den 1. juli 2013.

Spørgsmålet er herefter, om forældelsesfristen forinden har været suspenderet efter lovens § 14 på grund af ukendskab til debtors opholdssted.

Sagsøgte har ikke meddelt sin nye adresse hverken til kreditor eller til det danske folkeregister. Privat eftersøgning og gentagne forsøg på kontakt herunder gennem sagsøgtes selskab var forgæves. Sagsøgeren kunne herefter kun finde frem til adressen efter undersøgelser af, i hvilket omfang og hvordan flytninger blev offentligt registreret i Bruxelles.

Sådan undersøgelse af fremmed retstilstand findes ikke at kunne forlanges af en kreditor, selvom der er tale om et land inden for EU med sandsynlighed for harmoniserede regler. Det må herefter statuere, at sagsøgeren har været i undskyldelig uvidenhed om sagsøgtes opholdssted, jf. forældelseslovens § 14, stk. 1, fra 2007 til 2015, hvor han igen lod sig registrere i Danmark.

Sagsøgeren har i rimelig tid herefter fundet adresseændringen og fremsat krav om betalingen. Da sagsøgte iværksatte ankenævnssag, blev forældelsen midlertidigt afbrudt efter lovens § 21, stk. 3, og sagsøger har inden 1 år efter ankenævnssagens afslutning anlagt retssag, jf. § 21, stk. 2. Det følger herefter af § 16, stk. 1, at forældelsen er rettidigt afbrudt.

Sagsøgerens påstand kan herefter tages til følge.

Efter sagens udfald skal sagsøgte betale fulde sagsomkostninger til sagsøgeren. Beløbet fastsættes efter sagens værdi og sagsbehandlingens omfang til i alt 58.180 kr.

Beløbet omfatter 20.680 kr. i retsafgift og 37.500 kr. til advokatbistand.”

7.4 Højesterets dom af 12. september 2017 (U.2018.49H), jf. Ankenævnets afgørelse af 15. september 2011 i sag nr. 300/2010

Fra sagsfremstillingen kan Ankenævnet fremhæve følgende:

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

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

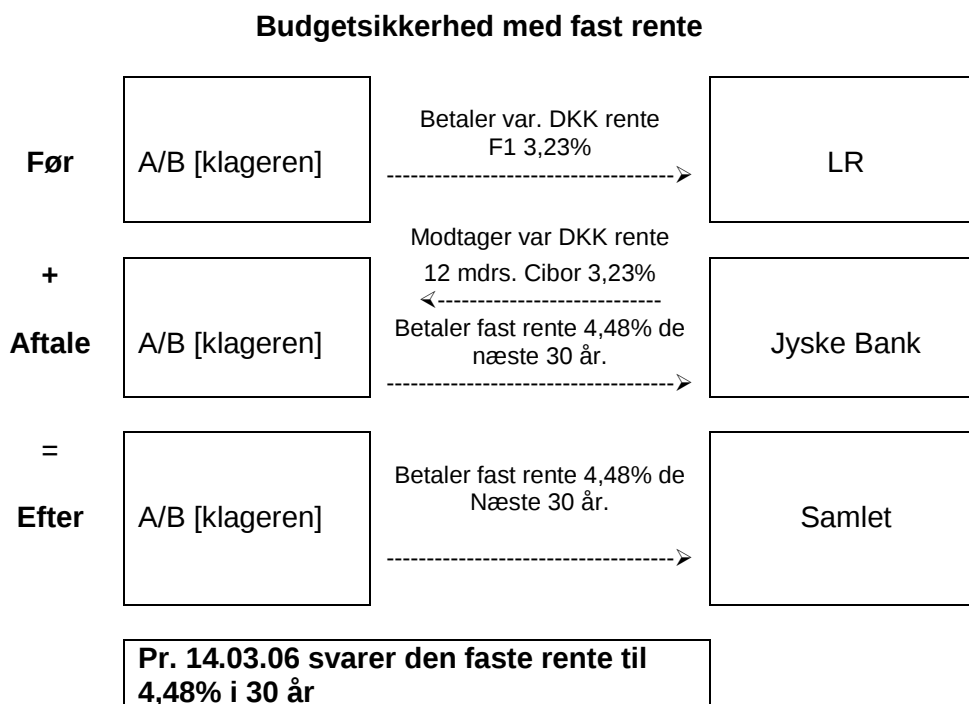
Et selskab, der efter det oplyste var udbyder af projektet, henvendte sig ved brev af 1. september 2005 til Jyske Bank med anmodning om et tilbud på finansiering af byggeriet. Da der var tale om et offentligt støttet byggeri, måtte højst halvdelen af finansieringen bestå af afdragsfrie lån.

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

I marts 2006, hvor renten var steget, blev det mellem banken og foreningens bestyrelse drøftet at indgå en renteswapaftale. Banken har under sagen fremlagt de plan-

cher og beregninger om renteswap, der blev anvendt som udgangspunkt for drøftelserne mellem parterne på et møde den 14. marts 2006.

” ...



...

Forslag til omlægning af lån og brug af swap

- Afvent låneoptagelse til februar 2007
- Hjemtag nyt lån med variabel rente F1
- Renteafdækning via swap – priser:
- 30 år – 4,43% ann. Rente
- 30 år – 4,48% st. rente
- Der spares omkostninger til garantiprovision
- Renten er lagt fast allerede i dag
- Først likviditet fra 1/2 2007
- Den løbende byggekredit belastes hen af vejen

Fast lån kontra var. Lån med swap i 30 år

- **Fordele fast lån:**

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

...

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

" ...

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

..."

Bekræftelsen blev underskrevet af foreningens samlede bestyrelse.

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

" ...

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

...

Gul risikogrænse

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

...

Rød risikogrænse

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

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

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

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

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

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

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

Jyske Bank afviste indsigelserne og fastholdt aftalerne.

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

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

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

Ankenævnet har forstået foreningens påstand således, at Jyske Bank skal holde foreningen skadesløs for tab i forbindelse med renteswapaftalen.

Jyske Bank har nedlagt påstand om principalt afvisning, subsidiært frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

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

Jyske Bank har ikke rejst krav om en tvangslukning af renteswapaftalen med foreningen. Ankenævnet finder derfor ikke anledning til at tage stilling til, om banken

på baggrund af serviceaftalen/vilkår for handel med afledte finansielle instrumenter kan kræve renteswappen lukket.

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

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

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

Banken har som følge heraf pådraget sig et erstatningsansvar.

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

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

I sagen er der tidligere afsagt dom af Retten i Viborg den 12. februar 2014 og af Vestre Landsret den 19. november 2015.

Klageren anlagde herefter retssag ved Højesteret mod Jyske Bank.

Den 12. september 2017 afsagde Højesteret dom i sagen. Af dommen fremgår:

”1. Indledning.”

Denne sag angår i første række, om Jyske Bank A/S’ rådgivning af, [K] i forbindelse med indgåelse af en aftale om renteswap i 2006 var mangelfuld, og i givet fald om [K] som følge heraf ikke er bundet af aftalen, enten fordi den er ugyldig, eller fordi den kan ophæves.

Højesteret lægger efter bevisførelsen til grund, at omstændighederne ved indgåelse af renteswapaftalen og det efterfølgende forløb var som beskrevet i det følgende.

[K] blev stiftet i 2005 med henblik på opførelse af 22 andelsboliger. Udbyderen af byggeprojektet kontaktede Jyske Bank med henblik på tilbud på finansiering. Jyske Bank indhentede i januar 2006 tilbud fra LR Kredit på to lån hver med en hovedstol på ca. 15 mio. kr. Begge lån havde en løbetid på 30 år, og det ene var et

rentetilpasningslån med afdragsfrihed indtil 2016, mens det andet var med fast rente og uden afdragsfrihed.

I begyndelsen af 2006 var renten steget, og andelshaverne var bekymrede for yderligere stigninger og deraf følgende stigninger i boligafgiften i forhold til det budgetterede. Byggeriet forventedes først færdigt i 2007, og andelshaverne ønskede derfor ikke at sikre renten ved at optage fastforrentede lån allerede i 2006, idet optagelsen af lån på dette tidspunkt ville medføre "dobbelt husleje", indtil byggeriet var færdigt.

Den 14. marts 2006 blev der afholdt et møde mellem Jyske Bank og medlemmer af [K]'s bestyrelse, hvor banken rådgav [K] om muligheden for at optage lån med variabel rente og indgå en renteswapaftale, som gik ud på, at foreningen skulle betale en fast rente til banken, mens banken skulle betale en variabel rente til foreningen. Kombinationen af renteswapaftalen og de variabelt forrentede lån ville sikre foreningen mod merudgifter som følge af rentestigninger, men ville samtidig medføre, at foreningen ikke fik fordel af et eventuelt rentefald. Foreningen kunne herved sikre en fast rente allerede i marts 2006 og samtidig undgå "dobbelt husleje" ved at vente med at optage realkreditlån til 2007. Bestyrelsen fik oplyst, at ulempen ved en renteswap i forhold til et fastforrentet lån er, at den er inkonvertibel og ikke kan indfries til kurs 100 ved rentefald. Bestyrelsen fik endvidere oplyst, at en renteswapaftale har en markedsværdi, som bliver positiv for foreningen, hvis renten stiger i forhold til den aftalte faste rente, og negativ, hvis renten falder. Foreningen kunne kun komme ud af renteswappen ved rentefald ved at betale den negative markedsværdi. Ved rentestigninger kunne foreningen vælge at lukke renteswappen og modtage en positiv markedsværdi.

Banken oplyste om rentesats både for en renteswapaftale, hvis hovedstol blev nedskrevet i takt med afdragene på det realkreditlån, der ikke var afdragsfrit, og for en såkaldt stående renteswap, hvis hovedstol ikke blev nedskrevet. Banken anbefalede en renteswap, hvis hovedstol blev nedskrevet i takt med afdragene.

Banken opfordrede herefter foreningen til at overveje finansieringsmulighederne, herunder muligheden for en renteswap, for andelshaverne på en ekstraordinær generalforsamling. Foreningen valgte herefter en renteswapløsning.

Den 24. marts 2006 indgik [K] og banken en aftale om en stående renteswap, hvor foreningen skulle betale en rente på 4,48 % i 30 år af den fulde hovedstol på ca. 30 mio. kr. og samtidig modtage en variabel rente (Cibor12-renten) af hovedstolen i en løbetid på 30 år.

Den 3. juli 2006 indgik banken og [K] en såkaldt serviceaftale, hvorefter banken kunne kræve renteswappen lukket og den negative markedsværdi betalt, hvis markedsværdien blev negativ med mere end 6.825.000 kr.

I 2007 optog [K] som forudsat ved bankens rådgivning to realkreditlån med variabel rente på hver ca. 15 mio. kr., hvoraf det ene lån var med afdrag, mens det andet var afdragsfrit frem til 2016.

[K] modtog løbende kontoudtog, der viste renteswappens markedsværdi, som i kontoudtogene er betegnet "vedr. risikostyring". Markedsværdien varierede i årene 2006-2009 kraftigt mellem en positiv værdi på mere end 3 mio. kr. og en negativ værdi på mere end 4 mio. kr. Markedsværdien fremgik endvidere af for-

eningens årsrapporter for 2007 og senere med angivelse af, at den var stærkt svingende, men at foreningen kun var forpligtet til at betale/modtage markedsværdien ved lukning af renteswappen før udløb. På generalforsamlingen i april 2008, hvor renteswappens markedsværdi var positiv med 2,9 mio. kr., blev det drøftet, om renteswappen skulle lukkes, således at foreningen modtog de 2,9 mio. kr. fra banken. Der var stemning for at beholde renteswappen, og den blev ikke lukket.

I maj 2010 indgav foreningen en klage til Pengeinstitutankenævnet. Renteswappens markedsværdi var da negativ med ca. 3,2 mio. kr. I første omgang angik klagen serviceaftalen, men senere anførte foreningen, at også renteswapaftalen var ugyldig.

2. Ugyldighed og ophævelse

[K]'s principale påstand går ud på, at renteswapaftalen med tilknyttet serviceaftale er uforbindende, dvs. ugyldig. Det ligger i den principale påstand, at foreningen skal være frigjort for renteswapaftalen, og at de udvekslede ydelser skal tilbageføres mellem parterne. Påstanden om ugyldighed er støttet på anbringender om, at Jyske Bank ved indgåelsen af aftalen har udvist svigagtig adfærd omfattet af aftalelovens § 30 eller har udnyttet foreningens manglende indsigt i strid med aftalelovens § 31. Påstanden er endvidere støttet på aftalelovens § 36, hvorefter en aftale kan ændres eller tilsidesættes helt eller delvis, hvis det vil være urimeligt eller i strid med redelig handlemåde at gøre den gældende. Det er foreningens overordnede synspunkt, at Jyske Banks rådgivning har været så mangelfuld, at aftalen må tilsidesættes i sin helhed efter aftalelovens § 36.

For det tilfælde, at aftalen ikke tilsidesættes som ugyldig, går [K]'s subsidiære påstand ud på, at foreningen den 22. juni 2016 var berettiget til at ophæve renteswapaftalen som sket med den retsvirkning, at foreningen er blevet frigjort fra aftalen, og at de udvekslede ydelser som konsekvens af ophævelsen skal tilbageføres mellem parterne. Påstanden er støttet på et hovedanbringende om, at Jyske Banks rådgivning ved indgåelsen af aftalen om renteswappen har været så mangelfuld, at der foreligger væsentlig misligholdelse fra bankens side.

Højesteret lægger efter bevisførelsen til grund, at Jyske Bank i forbindelse med indgåelsen af renteswapaftalen ikke bevidst har fremsat urigtige oplysninger eller tilbageholdt oplysninger med henblik på, at [K] skulle indgå aftalen. Højesteret finder, at Jyske Bank i forbindelse med indgåelsen af renteswapaftalen ikke har udnyttet en manglende indsigt hos foreningen. Der er allerede som følge af det anførte ikke grundlag for at fastslå, at renteswapaftalen er ugyldig efter aftalelovens § 30 eller § 31.

Spørgsmålet om ugyldighed beror herefter navnlig på, om det vil være urimeligt at opretholde aftalen, jf. aftalelovens § 36. I den forbindelse skal der foretages en vurdering af den rådgivning, som Jyske Bank har ydet. En sådan vurdering skal som nævnt foran også foretages ved bedømmelsen af, om renteswapaftalen kan ophæves på grund af væsentlig misligholdelse.

Jyske Banks rådgivning i forbindelse med indgåelsen af renteswapaftalen skal bedømmes efter forholdene i 2006, hvor aftalen blev indgået, herunder de regler, der gjaldt dengang.

3. Forholdene i 2006

I 2006 havde renten været stigende i ca. et år, og der var generel forventning om, at renten ville stige yderligere. Renteswapaftaler var på daværende tidspunkt et relativt nyt produkt som tilbud til andelsboligforeninger.

Bankens rådgivningsforpligtelse var i 2006 reguleret i bekendtgørelse nr. 1046 af 27. oktober 2004 om god skik for finansielle virksomheder. Det følger af bekendtgørelsens § 5, stk. 2, at en finansiell virksomhed skal yde rådgivning, når kunden anmoder om det, og at den skal rådgive af egen drift, når omstændighederne tilsiger, at der er behov for det. Ifølge § 5, stk. 3, skal rådgivningen tilgodese kundens interesser og give kunden et godt grundlag for at træffe sin beslutning. Rådgivningen skal være relevant, retvisende og fyldestgørende og skal indeholde oplysninger om relevante risici. Inden rådgivningen skal virksomheden ifølge § 6, stk. 1, anmode kunden om at oplyse bl.a. sin økonomiske situation og sin risikovillighed. Efter § 9 skal en finansiell virksomhed informere kunden, hvis den har en særlig interesse i rådgivningens resultat ud over den almindelige indtjening.

Bekendtgørelsen indeholdt ikke specifikke krav til rådgivningen ved indgåelsen af en renteswapaftale.

Der er senere indført en række mere detaljerede krav til finansielle virksomheders rådgivning. Efter bekendtgørelse nr. 1457 af 18. december 2012 om risikoklassificering af visse udlånsprodukter skal en finansiell virksomhed som led i den rådgivning, virksomheden skal yde efter god skik-bekendtgørelsen, oplyse om risikoklassificeringen af låne- eller kredittilbud. I et bilag til bekendtgørelsen er en række udlånsprodukter kategoriseret som enten "grøn", "gul" eller "rød" risiko. Lån, hvor der samtidig indgås en aftale om en renteswap, er i kategori "rød".

Manglende overholdelse af god skik-bekendtgørelsens regler har ikke i sig selv civilretlige konsekvenser, men kan efter omstændighederne indgå ved vurderingen af, om en finansiell virksomhed har handlet ansvarspådragende, eller om en aftale kan tilsidesættes eller ændres efter aftalelovens regler, jf. herved også vejledning nr. 9685 af 20. december 2004 til god skik-bekendtgørelsen fra 2004.

Ved vurderingen af bankens rådgivning må ud over kravene i den dagældende bekendtgørelse bl.a. indgå, hvad der ifølge Finansrådets responsum af 19. maj 2015 var sædvanlig pengeinstitutpraksis i 2006.

På grundlag af det anførte finder Højesteret, at det i 2006 ikke var urimeligt eller ansvarspådragende i sig selv, at en bank tilbød en andelsboligforening at indgå en renteswapaftale om en fast rente i kombination med, at foreningen optog realkreditlån med variabel rente. Det skyldes navnlig, at renten dengang forventedes at være fortsat stigende, og at en renteswapaftale måtte antages at kunne opfylde et klart formål om at sikre andelsboligforeningen mod stigninger i boligafgiften som følge af rentestigninger.

I 2006 var det, som forklaret af andelsboligforeningens revisor [N], uafklaret, hvordan en renteswaps markedsværdi skulle behandles regnskabsmæssigt, herunder hvordan der skulle forholdes med markedsværdien ved beregningen af andelskronen. Erhvervs- og Byggestyrelsen udsendte i februar 2010 en vejledende udtalelse herom, og spørgsmålet blev første endeligt afklaret ved Højesterets dom af 18. januar 2013 (UfR 2013.1093). Det forhold, at renteswappens ne-

gative markedsværdi har betydning ved beregningen af andelskronen, har medført, at det efter rentefaldet fra 2009 er blevet vanskeligere for andelshavere i foreninger med renteswapaftaler at sælge deres andele.

Højesteret finder, at en bank ikke i 2006 havde pligt til af egen drift at undersøge eller rådgive om usikkerheden om den regnskabsmæssige behandling af renteswappens markedsværdi, og dette er da heller ikke gjort gældende af [K].

4. Serviceaftalen

Den såkaldte serviceaftale, som blev indgået den 3. juli 2006, indebar som nævnt bl.a., at Jyske Bank kunne kræve renteswappen lukket og den negative markedsværdi betalt, hvis markedsværdien var negativ med mere end 6.825.000 kr. Højesteret lægger til grund, at aftalen blev indgået uden rådgivning om de meget byrdefulde konsekvenser for foreningen.

Jyske Bank har imidlertid ikke krævet den negative markedsværdi betalt, selv om betingelserne i aftalen herfor var opfyldt i 2010, og banken har i juli 2014 helt givet afkald på at påberåbe sig serviceaftalen. Aftalen har dermed ikke påført foreningen noget tab og indebærer ikke længere nogen risiko for tab. Serviceaftalen er indgået efter renteswapaftalen og har således ikke haft nogen betydning for [K]'s indgåelse af renteswapaftalen. Den manglende rådgivning om konsekvenserne af serviceaftalen kan derfor ikke medføre, at foreningen ikke er bundet af renteswapaftalen.

5. De enkelte indsigelser om mangler ved bankens rådgivning om renteswappen

5.1. Bankens rådgivning om risiko ved en renteswap

På mødet den 14. marts 2006 gennemgik bankens medarbejdere det præsentationsmateriale (plancher), som er fremlagt i sagen. Højesteret tiltræder efter bevisførelsen, at det må lægges til grund, at også siderne 14 og 15 om årlige rentebetalinger og tab og gevinst ved renteændringer indgik i materialet.

Af præsentationsmaterialet fremgår, at renteswappen indebærer enten en besparelse eller en merudgift, hvis størrelse afhænger af renteforskelle og af løbetiden. I tilknytning hertil er i en stor rød boks anført "Husk risikoen". Det fremgår endvidere, at en ulempe ved renteswappen er, at den i modsætning til et fast forrentet lån er inkonvertibel, og således ikke kan indfries til kurs 100 ved rentefald. Endelig fremgår det, at renteswappens markedsværdi bliver negativ ved rentefald, og der var regneeksempler, der bl.a. viste en negativ markedsværdi på 2,5 mio. kr. for en stående renteswap med en hovedstol på ca. 15 mio. kr., når renten faldt 1 %-point.

Højesteret finder, at bankens rådgivning på mødet gav foreningens bestyrelse tilstrækkeligt grundlag for at forstå, at en renteswap gav en mulighed for at sikre en fast rente, der var lavere end ved optagelsen af et fast forrentet realkreditlån, men at en renteswap, der var bindende i 30 år, indebar mulighed for enten en besparelse eller en merudgift af betydelig størrelse i forhold til den variable rente, og at dette kunne give sig udslag i en markedsværdi, der ville være negativ for foreningen ved førtidig lukning af renteswappen. Højesteret lægger endvidere til grund, at banken ikke havde anledning til at antage, at bestyrelsen ikke forstod rådgivningen.

Der er ikke oplyst forhold, der kan begrunde, at Jyske Bank ud over bankens almindelige indtjening havde en særlig interesse i, at [K] indgik renteswapaftalen, jf. herved god skik-bekendtgørelsens § 9. Højesteret bemærker, at [E] har forklaret, at Jyske Bank "solgte renteswappen videre". Højesteret lægger derfor til grund, at banken ikke har haft nogen økonomisk gevinst ved, at markedsværdien blev negativ for foreningen.

Der er således ikke på disse punkter mangler ved bankens rådgivning, der kan medføre, at renteswapaftalen tilsidesættes som ugyldig eller kan ophæves.

5.2. Valget af en stående renteswap

Banken foreslog på mødet den 14. marts 2006, at hovedstolen på renteswappen skulle følge hovedstolen på realkreditlånene. Af præsentationsmaterialet fremgår, at den faste rente på stående renteswap var 4,48 %. Som anført indeholder materialet endvidere oplysninger om risikoen ved renteswappen i tilfælde af faldende rente og muligheden for gevinst ved en rentestigning. Præsentationsmaterialet indeholder også eksempler på ændringer i markedsværdien af henholdsvis en stående renteswap og en renteswap med afdrag, og det fremgår heraf, at udsvingene i markedsværdi var større ved en stående renteswap end ved en renteswap med afdrag.

Efter mødet med banken blev der afholdt en ekstraordinær generalforsamling, hvor [K]'s bestyrelse bl.a. præsenterede muligheden for at indgå en renteswapaftale for andelshaverne. Banken tilbød som nævnt at deltage i dette møde, men bestyrelsen tog ikke imod dette tilbud. Den 24. marts 2006 blev der indgået en aftale om en stående renteswap. I bankens mail af 24. marts 2006, hvor banken anmodede [K] om at bekræfte aftalen, er oplyst, at en stående swap indebærer, at foreningen skulle betale 4,48 % og modtage Cibor12-renten af det fulde beløb i hele perioden, som var på 30 år. [R] bekræftede ved mail af samme dato aftalen om en stående renteswap, idet han præciserede tidspunktet for fastsættelsen af Cibor12-renten.

Højesteret lægger herefter til grund, at valget af en stående renteswap frem for en renteswap med afdrag blev truffet af foreningen, efter at den havde haft lejlighed til at overveje de to muligheder, som banken havde præsenteret på mødet.

Højesteret finder, at bankens rådgivning gav bestyrelsen tilstrækkeligt grundlag for at forstå, at en stående renteswap, hvor foreningen betalte og modtog renter af den fulde hovedstol i hele løbetiden, indebar mulighed for en større gevinst ved rentestigninger, men samtidig risiko for større tab ved rentefald. Højesteret lægger endvidere til grund, at banken ikke havde anledning til at antage, at bestyrelsen ikke forstod rådgivningen.

Der er således ikke på dette tidspunkt mangler ved bankens rådgivning, der kan medføre, at renteswapaftalen tilsidesættes som ugyldig eller kan ophæves.

Højesteret bemærker i øvrigt, at foreningen på intet tidspunkt har udtrykt ønske om at omlægge renteswappen til en swap med afdrag, og at foreningen i november 2014 afslog bankens tilbud om omkostningsfrit for foreningen at omlægge renteswappen, så den ville blive nedskrevet i takt med afdragene på lånene.

5.3. Forskellen mellem Cibor12-renten og F1-renten

Banken rådgav ikke om, at Cibor12-renten, som foreningen modtog i henhold til renteswapaftalen, ikke fuldt ud svarede til F1-renten, som foreningen skulle betale på realkreditlånene. Denne renteforskel har ikke hidtil medført noget tab for foreningen, og banken har i juli 2014 forpligtet sig til at betale renteforskellen, hvis den senere måtte medføre tab for foreningen.

At banken ikke har rådgivet om denne forskel, kan derfor ikke medføre, at renteswapaftalen tilsidesættes som ugyldig eller kan ophæves.

5.4. Den stigende boligafgift

[K] har gjort gældende, at banken har oplyst, at foreningen ved at indgå aftalen om renteswap ville være sikret, at den del af boligafgiften, der bestod af prioritetsydelse (ydelse på realkreditlånene og betalinger på renteswappen), fremover ville ligge fast.

Renteswapaftalen angår kun, hvilken rente foreningen skulle henholdsvis betale og modtage, og indeholder ikke noget om andelshavernes boligafgift. Heller ikke præsentationsmaterialet fra mødet den 14. marts 2006 nævner boligafgiften, og det kan ikke lægges til grund, at banken har oplyst, at renteswappen ville indebære, at den del af boligafgiften, som bestod af prioritetsydelse, lå fast.

I overensstemmelse med de forudsætninger, der lå til grund for bankens rådgivning om renteswapaftalen, blev der i 2007 på grundlag af lånetilbud indhentet af banken optaget to realkreditlån, hvoraf det ene var afdragsfrit, og det andet var et kontantlån med rentetilpasning med afdrag efter annuitetsprincippet. Som følge af, at renten først steg og senere faldt, ændredes afdragsprofilen på det lån, der ikke var afdragsfrit. I 2008 og 2009 var afdragene mindre end forudsat i lånetilbuddene, mens afdragene i 2010-2012 var større. I perioden fra 2008, som var foreningens første hele regnskabsår, og til 2012, hvor lånet med afdrag blev omlagt til et afdragsfrit lån, betalte foreningen samlet ca. 180.000 kr. mere end forudsat i lånetilbuddene fra november 2006. Fordelt på 22 andelshavere over en periode på fem år kan denne forskel i afdrag kun begrunde en relativt beskeden stigning i boligafgiften. Banken har ikke rådgivet [K] om denne sammenhæng mellem renteændringer og ændringer i afdragenes størrelse.

Betalingen af større afdrag i en periode udgør en opsparing for foreningen, som modsvares af mindre afdrag senere i lånets løbetid, og den større afdragsbetaling har derfor ikke medført noget tab for foreningen.

På den anførte baggrund finder Højesteret, at det forhold, at banken ikke har rådgivet om ændringer i afdragsforløbet ved rentefald, ikke kan medføre, at renteswapaftalen tilsidesættes som ugyldig eller kan ophæves.

5.5. Konveksitet/asymmetri

På baggrund af Finansrådets responsum lægger Højesteret til grund, at der ikke i 2006 var nogen fast pengeinstitutpraksis for at rådgive om den indbyggede mekanisme ved renteswapaftaler med fast rente, hvorefter kundens tab ved et rentefald vil være større end kundens gevinst ved en rentestigning af samme størrelse (konveksitet/asymmetri).

Konveksiteten/asymmetrien har betydning for markedsværdien, der som nævnt kun skal afregnes, hvis renteswappen skal lukkes før den udløb. Markedsværdien på en renteswap ved udløb er således 0 kr.

Som anført var renten i 2006 stigende, og der var forventning om yderligere stigning. Andelsboligforeningers formål med en renteswapaftale var at sikre mod rentestigninger, og Højesteret lægger til grund, at andelsboligforeninger dengang i almindelighed ønskede at beholde en renteswapaftale i hele løbetiden for sikre en fast rente.

På denne baggrund finder Højesteret, at en bank ikke i 2006 var forpligtet til forud for indgåelse af en renteswapaftale med en andelsboligforening af egen drift at oplyse om konveksitet/asymmetri.

Som anført foran lægger Højesteret til grund, at Jyske Banks præsentationsmateriale indeholdt siderne 14 og 15 om årlige rentebetalinger og tab og gevinst ved renteændringer. De nævnte sider indeholder beregninger, der fejlagtigt viser, at tab og gevinst ved henholdsvis rentefald og rentestigninger på 0,5 eller 1 %-point er lige store.

[K]'s formål med at indgå renteswapaftalen var at sikre sig mod rentestigninger, og som nævnt var renten i 2006 stigende, og der var forventning om yderligere stigning. Efter bevisførelsen må det desuden som nævnt lægges til grund, at andelshaverne ikke dengang ønskede at sikre renten ved i stedet at optage fastforrentede lån, idet dette ville medføre "dobbelt husleje", indtil byggeriet var afsluttet i 2007.

På den anførte baggrund lægger Højesteret til grund, at oplysninger om indbyrdes størrelsesforhold mellem gevinst og tab ved rentefald og rentestigning ikke spillede nogen rolle ved [K]'s beslutning om at indgå renteswapaftalen, og at [K] således ikke ville have valgt en anden finansieringsløsning, hvis foreningen havde modtaget korrekte oplysninger om konveksitet/asymmetri.

Bankens forkerte oplysninger kan herefter ikke medføre, at renteswapaftalen tilsidesættes som ugyldig eller kan ophæves.

5.6. Rentemarginal og deraf følgende negativ markedsværdi

Banken oplyste ikke om den rentemarginal på 0,15 %-point, som udgør bankens omkostningsdækning og fortjeneste på renteswapaftalen, og som indebærer, at markedsværdien var negativ ved aftalens indgåelse. Af Finansrådets responsum af 19. maj 2015 fremgår, at det er sædvanligt, at banker beregner en rentemarginal som tillæg til interbankrenten ved indgåelse af renteswapaftaler, og at det i 2006 var sædvanlig praksis ikke at oplyse denne rentemarginal.

Højesteret finder på denne baggrund, og idet det afgørende for foreningen måtte være at kende den rente på 4,48 %, der skal betales, og ikke hvordan renten er sammensat af interbankrente og rentemarginal, at det ikke var en mangel ved Jyske Banks rådgivning, at rentemarginalen og den deraf følgende negative markedsværdi ikke blev oplyst.

6. Konklusion vedrørende ugyldighed og ophævelse

På den anførte baggrund og efter en samlet bedømmelse finder Højesteret, at det, som [K] har anført, ikke kan medføre, at det vil være urimeligt eller i strid med redelig handlemåde at gøre renteswapaftalen gældende, jf. aftalelovens § 36. Der er endvidere ikke påvist forhold, der kan begrunde, at [K] har været berettiget til at ophæve aftalen. [K]'s principale og subsidiære påstand kan derfor ikke tages til følge.

7. Påstanden om erstatning

For det tilfælde, at renteswapaftalen ikke kan tilsidesættes som ugyldig eller ophæves, har [K] nedlagt påstand om erstatning som følge af mangelfuld rådgivning.

For så vidt angår serviceaftalen finder Højesteret, at Jyske Banks rådgivning var mangelfuld og ansvarspådragende. Banken har imidlertid ikke krævet den negative markedsværdi betalt, og banken har i juli 2014 givet afkald på at påberåbe sig serviceaftalen. Aftalen har dermed ikke påført foreningen noget tab og indebærer ikke længere nogen risiko for tab, jf. afsnit 4. På denne baggrund kan den manglende rådgivning om konsekvenserne af serviceaftalen ikke begrunde et erstatningskrav.

Jyske Banks rådgivning har ikke været mangelfuld for så vidt angår risikoen ved en renteswap, jf. afsnit 5.1, for så vidt angår valget af en stående renteswap, jf. afsnit 5.2, samt for så vidt angår rentemarginal og deraf følgende negativ markedsværdi, jf. afsnit 5.6. Allerede af denne grund kan bankens rådgivning på disse punkter ikke være erstatningspådragende.

Det forhold, at banken ikke rådgav om forskellen mellem Cibor12-renten og F1-renten, har ikke medført og vil ikke medføre noget tab for [K], jf. afsnit 5.3. Dette forhold kan derfor heller ikke danne grundlag for et erstatningskrav.

Med hensyn til det forhold, at banken ikke rådgav om risikoen for stigende boligafgift, bemærker Højesteret, at stigningen i form af betaling af større afdrag i en periode udgør en opsparing for foreningen, som modsvares af mindre afdrag senere i lånets løbetid, jf. afsnit 5.4. Stigningen i boligafgiften udgør derfor ikke et tab, som [K] kan kræve erstattet.

De forkerte oplysninger om konveksiteten/asymmetrien må antages at have været uden betydning for [K]'s beslutning om at indgå renteswapaftalen, jf. afsnit 5.5. Allerede af denne grund kan de forkerte oplysninger på dette punkt ikke føre til, at [K] har et erstatningskrav.

Højesteret tiltræder på den baggrund, at Jyske Bank er blevet frifundet for [K]'s erstatningspåstand.

8. Konklusion

Højesteret stadfæster landsrettens dom.”

7.5 Københavns Byrets dom af 3. oktober 2017 (BS 19C-5748/2016), jf. Ankenævnets afgørelse af 12. januar 2016 i sag nr.162/2014

Denne sag, der er anlagt den 23. september 2016, vedrører spørgsmålet om et pengeinstituts eventuelle erstatningsansvar for rådgivning ydet i forbindelse med [K] og [K] investering i BankInvest Højrentelande obligationer den 9. august 2007. Rådgivningen blev ydet af Roskilde Bank, hvis aktiviteter i august 2009 blev overtaget af Finansiel Stabilitet.

Spørgsmålet om, hvorvidt et eventuelt erstatningsansvar er forældet, er udskilt til særskilt behandling. Denne dom omhandler alene forældelsesspørgsmålet. [K] har nedlagt påstand om, at sagen fremmes til realitetsbehandling.

Finansiel Stabilitet har nedlagt påstand om frifindelse.

Dommeren indeholder ikke en fuldstændig sagsfremstilling, jf. retsplejelovens § 218 a.

Oplysningerne i sagen

Produktet Aktiv Boliginvest var et investeringskoncept udbudt af Roskilde Bank, hvor investor optog lån i sin faste ejendom og investerede provenuet i investeringsforeningen BankInvest Højrentelande obligationer.

Den 14. oktober 2009 afsagde Pengeinstitutankenævnet kendelser i fire sager vedrørende Roskilde Banks rådgivning i forbindelse med salg af Aktiv Boliginvest. Nævnet fandt, at Roskilde Bank havde handlet erstatningspådragende i sin rådgivning og skulle betale erstatning til investorerne. Den 4. november 2009 udsendte Roskilde Bank en pressemeddelelse om afgørelserne, hvori banken orienterede om kendelserne og opfordrede tidligere kunder i banken, som mente at have et lignende krav, til at rette henvendelse til bankens klageansvarlige.

Den 20. maj 2014 indgav [K] en klage til Pengeinstitutankenævnet. Ankenævnet traf den 12. januar 2016 afgørelse om, at nævnet ikke kunne behandle klagen med henvisning til, at en realitetsbehandling ville forudsætte en bevisførelse, som ikke kunne ske for nævnet.

...

Rettens begrundelse og afgørelse

[K]'s påstand er støttet på indsigelser om rådgivningsansvar.

Erstatningskrav vedrørende rådgiveransvar forældes tre år efter rådgivningstidspunktet, jf. forældelseslovens §2, jf. §3, stk. 1, idet fristen dog suspenderes indtil det tidspunkt, hvor fordringshaveren fik eller burde have fået kendskab til kravet, jf. § 3, stk. 2.

[K] købte de omhandlede 21.556 stk. obligationer i BankInvest Højrentelande den 9. august 2007.

Parterne er enige om, at det kan lægges til grund, at forældelsesfristen i denne sag for erstatningsansvar støttet på rådgivning foretaget i sommeren 2007 som følge af en suspensionsaftale fra den 23. december 2010 mellem Finansiell Stabilitet og Forbrugerombudsmanden er forlænget og udløber den 1. november 2012.

Spørgsmålet i sagen er, om [K] tidligere end 3 år forud for den 20. maj 2014, hvor de indgav klage til Pengeinstitutankenævnet med fristafbrydende virkning, fik eller burde have fået kendskab til kravet.

Efter bevisførelsen findes det ikke godtgjort, at [K] havde kendskab til pressemeddelelsen fra 4. november 2009 fra Finansiell Stabilitet, før deres revisor ... blev opmærksom på den i foråret 2014.

På baggrund af [K]'s samstemmende forklaringer sammenholdt med sagens øvrige oplysninger lægger retten til grund, at de både i forbindelse med drøftelserne med Roskilde Bank i maj 2009 om at skifte bank og eventuelt sælge obligationerne og i forbindelse med drøftelserne med Spar Lolland i oktober 2009 om salg og genkøb af obligationer i BankInvest Højrentelande var klar over, at kursen på obligationerne var faldet voldsomt, og at de havde lidt et stort kurstab på deres investering.

Det lægges til grund, at [K] uanset dette besluttede at behold obligationerne i maj 2009 i forbindelse med bankskiftet for ikke at realisere et tab, samt at de i oktober 2009 i samråd med deres bankrådgiver i Spar Lolland beskyttede at afhænde 7.100 stk. obligationer ud af en samlet beholdning på 25.858 stk. for at kunne fratrække et tab på selvangivelsen i 2009, hvorved de realiserede et kurstab på 70.789,40 kr., ligesom der var et ikke realiseret kurstab på restbeholdningen på 480.204,70 kr.

Det lægges endvidere til grund, at [K] uanset det realiserede tab besluttede at geninvestere i 6.950 stk. obligationer i BankInvest Højrentelande den 15. oktober 2009. [K] har forklaret, at de håbede, at udviklingen ville vende, og kursen gå op igen. Det lægges efter [K]'s forklaring til grund, at hun på daværende tidspunkt havde mistanke om, at Roskilde Bank havde ydet dem dårlig rådgivning, fordi investeringen var gået så dårligt.

På baggrund af [K]'s forklaringer lægges det endvidere til grund, at de løbende havde modtaget årsoversigter over obligationsbeholdningen fra Roskilde Bank, og at det fremgik af årsoversigterne for 2007 og 2008, at kursværdien af beholdningen faldt med ca. 1 mio. kr. fra ultimo 2007 til ultimo 2008.

Under disse omstændigheder finder retten, at [K] senest ved udgangen af 2009 havde det fornødne grundlag for at kende de omstændigheder, som kunne begrunde et muligt krav mod Finansiell Stabilitet for mangelfuld rådgivning.

Retten finder, at Finansiell Stabilitet med sin pressemeddelelse har udfoldet tilstrækkelige og relevante bestræbelser på at orientere erstatningssøgende om muligheden for at rejse erstatningskrav.

Herefter var [K]'s mulige erstatningskrav mod Finansiell Stabilitet forældet ved indleveringen af klagen til Pengeinstitutankenævnet den 20. maj 2014, hvorfor Finansiell Stabilitets frifindelsespåstand tages til følge.

Vedrørende sagens omkostninger forholdes som nedenfor bestemt, idet retten kan oplyse, at der er tilkendt 75.000 kr. inkl. moms i passende beløb til dækning af udgift til advokatbistand. Retten har ved fastsættelsen taget hensyn til sagens værdi, forløb og udfald.

Thi kendes for ret:

Finansiell Stabilitet frifindes.

Inden 14 dage skal [K] betale sagens omkostninger til finansiell Stabilitet med 75.000 kr.

De idømte sagsomkostninger forrentes efter rentelovens § 8a.

8. Udvalgte afgørelser fra 2017

I forlængelse af hvert møde i Ankenævnet udvælger sekretariatets direktør i samråd med formandskabet de afgørelser, der er af en vis principiel og almindelig interesse, og som må formodes at være retningsgivende for Ankenævnets praksis.

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

I 2017 blev følgende afgørelser udvalgt:

- | | |
|----------|--|
| 255/2016 | Spørgsmål om hæftelse for 8-årig søns køb i apps hos Apple trukket på klagerens betalingskort |
| 224/2015 | Indsigelse om mangelfuld rådgivning om mulighed for eventuel bonus-tilskrivning i forbindelse med ændring af firmapensionsordning fra gennemsnitsrente til markedsrentevilkår |
| 217/2016 | Krav om erstatning for mistet adgang til at overføre afgiftsfrie gaver i 2015 begrundet i banks afvisning af overførsel i henhold til investerings- og kontofuldmagter. |
| 179/2016 | Spørgsmål om ansvar som følge af bortfald af en forsikring i forbindelse med overførsel af en kapitalpension. |
| 361/2015 | Krav om erstatning begrundet i manglende overførsel af retsafgift på grund af en fejlagtig spærring af konto. |
| 301/2014 | Spørgsmål om hæftelse for 15-årig søns betalinger for spil på PlayStation 3 trukket via klagerens betalingskort. Anvendelse af lagrede betalingskortoplysninger |
| 248/2016 | Indsigelse mod tilbageførsel af indbetalinger på klagerens konto i forbindelse med dennes salg af bitcoins |
| 335/2016 | Arvinges indsigelse mod medarvinges hævnninger på afdødes konti |
| 348/2016 | Arvingers erstatningskrav mod bank i forbindelse med afdød mors hævnninger på sin konto. Spørgsmål om banken var forpligtet til at yde rådgivning af egen drift som følge af afdødes hævnninger af usædvanligt store beløb |
| 205/2015 | Indsigelse mod betalinger for abonnementer mv. ved fjernsalg. |

- 363/2016 Spørgsmål om hæftelse for hævetransaktioner, som klageren ikke kan vedkende sig. Bortkommet kort.
- 86/2016 Indsigelse mod rente på kredit og lån optaget i år 2000. Spørgsmål om forældelse, herunder om forældelse var afbrudt ved løbende indbetalinger i henhold til afdragsordninger
- 364/2016 Indsigelse mod betalinger med Mastercard til en betalingsmodtager, der var eller fremstod som udbyder af en platform til handel med binære optioner
- 4/2017 Krav om udbetaling under entreprenørgaranti. Spørgsmål om tidsmæssig udstrækning.
- 12/2017 Indsigelse mod at renteforhøjelser på fælles lån alene blev varslet til klagerens meddebitor/ægtefælle. Spørgsmål om individuel eller generel renteforhøjelse.
- 228/2017 Afslag på at oprette en basal betalingskonto uden gebyrtilskrivning.
- 87/2017 Krav om udbetaling af restindestående på deponeringskonto, som klageren deponerede i forbindelse med køb af hus. Transport til underentreprenør.
- 116/2017 Krav om udbetaling af restindestående på deponeringskonto, som klageren deponerede i forbindelse med køb af hus. Transport til underentreprenør.
- 173/2016 Indsigelse mod 62 betalinger ved fjernsalg over en periode på knap ét år på grundlag af kortnummer og trecifret kode på fire Visa/Dankort, der blev erstattet af hinanden i samme periode.
- 370/2016 Indsigelse mod tidligere samlevers salg af aktier, der lå i et depot tilhørende fælles mindreårig datter.
- 199/2017 Indsigelse mod gæld i henhold til kreditaftale fra 2008. Betaling af klagerens erstatningskrav mod banken ved modregning i klagerens gæld til banken i 2012. Spørgsmål om forældelse af renter
- 176/2017 Indsigelse mod oprettelse af garantbørs og afvisning af udbetaling af garantkapital til et dødsbo.
- 227/2017 Krav om nedskrivning af billån. Indsigelse om uansvarlig långivning og utilstrækkelig vurdering af kreditværdighed.

- 35/2017 Krav om dokumentation for restgæld på kassekredit efter oplysning fra pengeinstituttet om, at det har overdraget en del af fordringen til tredje-
mand.
- 266/2017 Krav som følge af fejlagtig angivelse af afgift ved ophævelse af rate-
pension. Tab. Skuffede forventninger. Krav om dækning af advokatom-
kostninger.

9 Pengeinstitutankenævnets vedtægter pr. den 1. juni 2016

INDHOLDSFORTEGNELSE:

Stifterorganisationer § 1

Ankenævnets kompetence §§ 2-4

Afvisning af klagesager §§ 5-6

Ankenævnets sammensætning § 7

Sekretariatets opgaver §§ 8-12

Habilitet og tavshedspligt §§ 13-15

Ankenævnets afgørelser §§ 16-23

Genoptagelse § 24

Gebyrer og omkostninger §§ 25-26

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

Årsrapport og oplysningskrav m.v. § 29

Oplysningspligt §§ 30-32

Tegningsregler, finansiering, regnskab m.v. § 33

Vedtægtsændringer § 34

Opløsning af Ankenævnet § 35

Ikrafttrædelse og overgangsbestemmelser § 36

Stifterorganisationer

§ 1

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

Ankenævnets kompetence

§ 2

Stk. 1. Ankenævnet behandler klager over pengeinstitutter, der er etableret i Danmark. Ankenævnet behandler tillige klager over danske pengeinstitutters herværende datterselskaber, medmindre en klage over datterselskabet er undergivet et andet godkendt tvistløsningsorgans kompetence. En klage over et pengeinstitut, der er etableret i udlandet, kan behandles, hvis sagen har større tilknytning til Danmark end til etableringslandet, eller hvis parterne er enige herom. Ankenævnet behandler tillige klager over færøske pengeinstitutter samt deres datterselskaber, medmindre en klage over datterselskabet er undergivet et andet godkendt tvistløsningsorgans kompetence. Ankenævnet behandler endelig klager over selskaber under Finansiell Stabilitet A/S, når klagerne vedrører et kundeforhold, som blev etableret på et tidspunkt, hvor klageren var kunde i et selskab med tilladelse til at drive virksomhed som pengeinstitut. (De nævnte pengeinstitutter og selskaber er i det følgende dækket af ordet "pengeinstitutter".)

Stk. 2. Ankenævnet behandler ikke klager over danske pengeinstitutters fællesejede selskaber, som ikke har direkte kundeforhold, eller over Nationalbanken.

Stk. 3. Ankenævnet behandler klager vedrørende private kundeforhold. Klager fra erhvervsdrivende kan behandles, såfremt klagen ikke adskiller sig væsentligt fra en klage vedrørende et privat kundeforhold.

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

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

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

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

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

§ 3

Stk. 1. Ankenævnet kan ikke behandle sager, som er afgjort ved endelig dom, gyldig bindende voldgift eller retsforlig eller sager, der kan forventes afgjort i forbindelse med en straffesag.

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

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

§ 4

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

Afvisning af klagesager

§ 5

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

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

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

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

- 1) klageren ikke forudgående har klaget til den person eller afdeling, der i pengeinstituttet er ansvarlig for behandlingen af klagesager, eller hvis pengeinstituttets klagebehandling ikke er afsluttet. Ankenævnet kan indlede behandling af en klagesag, såfremt pengeinstituttet har afvist klagen, eller der ikke forinden 5 uger fra modtagelsen af en klage er opnået forlig mellem klageren og pengeinstituttet.

- 2) klagen ikke vedrører et konkret økonomisk mellemværende
- 3) klagen er useriøs eller unødigt
- 4) klagen på grund af dens principielle juridiske karakter, usikkerheden om bedømmelsen af de fremkomne faktiske oplysninger eller af andre særlige grunde ikke skønnes egnet til behandling i Ankenævnet, eller
- 5) behandlingen af klagen i alvorlig grad vil hindre Ankenævnet i at fungere effektivt.

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

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

§ 6

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

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

Ankenævnets sammensætning

§ 7

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

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

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

Sekretariatets opgaver

§ 8

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

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

Stk. 3. Klageren skal i forbindelse med klagens indgivelse til Ankenævnet give samtykke til, at pengeinstituttet uanset tavshedspligt kan afgive oplysninger til Ankenævnet til brug for sagens behandling.

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

§ 9

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

§ 10

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

§ 11

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

§ 12

Stk. 1. Efter modtagelsen af klagen sender sekretariatet en anmodning om en udtalelse til det indklagede pengeinstituts direktion eller til den person eller afdeling, som over for Ankenævnet er udpeget som kontakt for modtagelse af klager. Anmodningen ledsages af en genpart af det modtagne materiale med undtagelse af det, som utvivlsomt er pengeinstituttet bekendt. Sekretariatet drager i øvrigt omsorg for, at hver af parterne får kendskab til oplysninger fra modparten, som må anses at have betydning for sagens afgørelse, og til sagkyndige erklæringer eller udtalelser, der er indhentet til brug for ankenævnsbehandlingen. Sekretariatet fremskaffer desuden af egen drift oplysninger om det fornødne retlige og faktiske grundlag for afgørelsen, ligesom sekretariatet i fornødent omfang vejleder parterne om deres retsstilling.

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

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

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

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

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

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

Habilitet og tavshedspligt

§ 13

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

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

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

§ 14

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

- 1) den pågældende selv har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald, eller i samme sag er eller har været repræsentant for nogen, der har en sådan interesse,
- 2) den pågældendes ægtefælle, beslægtede eller besvogrede i op- eller nedstigende linje eller sidelinje så nær som søskendebørn eller andre nærtstående har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller er repræsentant for nogen, der har en sådan interesse, eller
- 3) der i øvrigt foreligger omstændigheder, som er egnede til at vække tvivl om den pågældendes fuldstændige upartiskhed.

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

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

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

§ 15

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

Ankenævnets afgørelser

§ 16

Stk. 1. Ankenævnet træffer afgørelse på det af sekretariatet tilvejebragte grundlag, herunder spørgsmål om betaling af gebyrer, jf. § 26. Afgørelse i de enkelte sager træffes på et møde ved almindelig stemmeflerhed. Ved Ankenævnets behandling af den enkelte klagesag deltager formanden eller en næstformand og fire af de i § 7,

stk. 1, 1. pkt. nævnte medlemmer, således at forbrugerinteresser og pengeinstitutinteresser er ligeligt repræsenteret. Ankenævnet er beslutningsdygtigt, når der foruden formanden er mødt mindst én forbrugerrepræsentant og mindst én pengeinstitutrepræsentant, uden at der herved ændres på antallet af stemmer, dvs. to forbrugerstemmer og to pengeinstitutstemmer.

Stk. 2. Ankenævnets afgørelser træffes efter en juridisk og faglig bedømmelse. Afgørelserne skal være skriftlige, og de skal være ledsaget af en begrundelse, ligesom de skal underskrives af formanden. Hvis en afgørelse beror på en flertalsbeslutning, skal dette, sammen med mindretallets begrundelse for sin stilling, anføres i afgørelsen.

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

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

§ 17

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

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

§ 18

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

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

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

§ 19

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

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

§ 20

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

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

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

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

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

§ 21

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

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

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

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

§ 22

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

§ 23

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

Genoptagelse

§ 24

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

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

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

Stk. 3. Anmodning om genoptagelse, der indgives af et pengeinstitut senere end 30 kalenderdage efter forkyndelsen, afvises.

Gebyrer og omkostninger

§ 25

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

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

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

§ 26

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

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

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

§ 27

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

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

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

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

§ 28

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

Årsrapport og oplysningskrav m.v.

§ 29

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

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

- 6) andelen af sager, hvor klageren har fået medhold,
- 7) i hvilket omfang afgørelser efterleves, hvis dette vides, og
- 8) oplysning om eventuel deltagelse i netværk, som samarbejder om grænseoverskridende tvister, og en vurdering af effektiviteten af dette.

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

Oplysningspligt

§ 30

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

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

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

§ 31

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

§ 32

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

Tegningsregler, finansiering, regnskab m.v.

§ 33

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

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

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

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

Vedtægtsændringer

§ 34

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

Opløsning af Ankenævnet

§ 35

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

Ikrafttrædelse og overgangsbestemmelser

§ 36

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

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

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

Vedtægterne er af Erhvervs- og Vækstministeren godkendt frem til og med den 31. januar 2019.