

ÅRSBERETNING

for

2003

Pengeinstitutankenævnet

ÅRSBERETNING

for

2003

København
april 2004

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	Formandens bemærkninger	5
2.	Ankenævnet, medlemmer og medarbejdere.....	7
3.	Ankenævnets kompetence	9
4.	www.pengeinstitutankenævnet.dk	11
5.	Statistik	13
6.	Rådgivning om investering i aktier og aktiebaserede investerings- beviser - Ankenævnets praksis og de nye god skik regler.....	17
7.	Oversigt over emner, der har været behandlet i tidligere årsberet- ninger	31
8.	Domme afsagt i 2003, hvor Pengeinstitutankenævnet tidligere har afsagt kendelse	33
9.	Udvalgte kendelser afsagt i 2003	37

Bilag:

Ankenævnets vedtægter	67
-----------------------------	----

1. Formandens bemærkninger

Som det fremgår af de statistiske oplysninger i årsberetningens afsnit 5, modtog Ankenævnet i 2003 466 klager. Dette er et mindre fald i forhold til 2002, hvor antallet var 493. Siden 1996, dvs. gennem de seneste 8 år, har antallet af klager svinget omkring 500 på årsbasis. Dette niveau må siges at være ret beskedent set i forhold til antallet af kunder og enkelttransaktioner. Som tidligere nævnt er en del af forklaringen formentlig, at mange enkeltspørgsmål efterhånden er løst gennem nævnets praksis, og at et stort antal sager – bl.a. på grundlag af denne praksis – må antages at blive løst internt i de enkelte pengeinstitutter.

Som det ligeledes fremgår af de statistiske oplysninger, afsagde nævnet i 2003 kendelse i 315 sager. Inden for denne gruppe af sager er i oversigten over sagernes udfald i år foretaget en yderligere opdeling, idet sager, hvor klagen delvis er blevet imødekommet under sagens forberedelse, og hvor pengeinstituttet herefter ved nævnets afgørelse får medhold i, at klageren ikke har yderligere krav, er udskilt som en særskilt gruppe, som i 2003 omfattede 27 sager. Tidligere blev disse sager henført under gruppen "klager delvist medhold" ud fra den betragtning, at klageren i disse tilfælde har fået noget ud af sin klage, selv om det ikke er i kraft af nævnets afgørelse. Sager af denne type er kendetegnet ved, at konklusionen lyder på, at klagen ikke tages til følge, men klageren samtidig får klagegebyret tilbagebetalt.

Grunden til, at disse sager nu er udskilt som en særlig gruppe, er, at der – vel ikke mindst set ud fra pengeinstitutternes synsvinkel – er en vis forskel på, om den delvise imødekommelse af klagen sker ved pengeinstituttets egen beslutning eller ved nævnets afgørelse. Det kan således nu ses af statistikken, i hvilket omfang klageren, henholdsvis pengeinstituttet, har fået medhold i de tvister, nævnet skulle tage stilling til.

Den omtalte gruppe af sager, hvor klagen delvis er blevet imødekommet under sagens forberedelse, og hvor den resterende del af klagen ikke tages til følge af nævnet, må tillige sammenholdes med de sager, som er registreret som opfyldt/forligt under sagens behandling ved nævnets sekretariat, dvs. uden at komme til behandling i selv nævnet. Også i disse sager – i 2003 125 – har klageren helt eller delvis fået medhold i sin klage, selv om det ikke er sket ved en afgørelse fra nævnet.

I det sagte ligger, at andelen af sager, i hvilke klageren har fået medhold, kan måles på flere måder. Det er derfor, når der opereres med procenttal herfor, vigtigt at præcisere, hvad der sigtes til.

Hvis man ønsker at beskrive nævnets **afgørelser** i de 315 sager, som blev behandlet i 2003, bliver resultatet: klageren fik helt eller delvis medhold i 38 sager eller 12 % af sagerne, pengeinstituttet fik medhold i 242 sager eller 77 % af sagerne, medens 35 sager eller 11 % af sagerne blev afvist. Holder man sig til de 280 sager, i hvilke der

blev truffet realitetsafgørelse, fik klagerne medhold i 14 % af sagerne og pengeinstituttet i 86 %. Det tilsvarende tal for 2002 kendes ikke, jf. det foran anførte.

De netop nævnte tal giver imidlertid ikke et retvisende billede af, i hvilket omfang klagerne har fået helt eller delvist medhold i de 315 **sager**, der har været til behandling i nævnet, idet hertil også må regnes de 27 sager, i hvilken klagen delvis var imødekommet forud for behandlingen i nævnet. Her bliver resultatet således, at klageren helt eller delvis har fået medhold i 65 sager eller 21 % af sagerne. Det tilsvarende tal for 2002 var 29 %. En del af forklaringen på dette fald fra 2002 til 2003 er formentlig, at der samtidig er sket en vis stigning i antallet af sager, der er afsluttet som opfyldt/forligt uden behandling i selv nævnet.

Hvis man vil give et samlet billede af, i hvilket omfang klagerne helt eller delvis får medhold, må man yderligere inddrage de sidstnævnte sager, 125 i 2003. I de i alt 479 sager, som blev afsluttet i 2003, fik klagerne herefter helt eller delvis medhold i tilsammen 190 sager eller 40 % af sagerne. I 2002 var det tilsvarende tal 43 %. En del af forklaringen på dette forholdsvis høje niveau for den samlede medholdsprocent må formentlig søges i, at klagerne ikke altid har gjort alt, hvad der var muligt, for at opnå en ordening med pengeinstituttet, før der indgives klage til nævnet – uanset vedtægternes § 3, stk. 2, medfører dette efter nævnets praksis ikke afvisning.

I de sager, der har været behandlet af nævnet i 2003, har det indklagede pengeinstitut i 7 tilfælde meddelt, at det ikke ønsker at være bundet af nævnets kendelse, jf. vedtægternes § 11, stk. 2. Dette tal skal sættes i forhold til de 38 sager, i hvilke klagerne helt eller delvis fik medhold ved nævnets afgørelse, og på denne baggrund forekommer "efterlevelseshalvdelen" i 2003 ikke at være ganske tilfredsstillende. 4 af de 7 kendelser var enstemmige.

Ankenævnet har gennem de senere år modtaget et betydeligt antal klager over **rådgivning om investering i aktier eller aktiebaserede investeringsbeviser**. Ankenævnets praksis på dette område og betydningen af de nye god skik regler gennemgås i årsberetningens afsnit 6 af næstformand i ankenævnet, landsdommer John Mosegaard.

2. Ankenævnet, medlemmer og medarbejdere

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

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

Ankenævnets formand er højesteretsdommer, dr. jur. Peter Blok. Næstformænd er landsdommer John Mosegaard, Østre Landsret, og landsdommer Lars Lindenkrone Petersen, Østre Landsret.

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

Ankenævnets medlemmer har i 2003 været følgende:

Udpeget af Finansrådet:

Chefjurist Karin Duerlund, Spar Nord Bank
 Juridisk Chef Karen Frøsig, Sydbank
 Juridisk chef Peter Stig Hansen, Jyske Bank
 Vicedirektør Niels Bolt Jørgensen, Nordea Bank Danmark
 Underdirektør Ole Jørgensen, Danske Bank (fra 18. november 2003)
 Underdirektør Bjarne Lau Pedersen, Danske Bank (indtil 18. november 2003)
 Chefjurist Ole Reinholdt, Lokale Pengeinstitutter
 Vicedirektør Erik Sevaldsen, Danske Bank
 Deputy Chief Legal Officer Ole Simonsen, Nordea Bank Danmark

Udpeget af Forbrugerrådet:

Rådsmedlem Lisbeth Bastrup, Funktionærernes- og Tjenestemændenes Fællesråd (indtil 31. juli 2003)
 Rådsmedlem Hans Daugaard
 Cand.jur. Christian Egeskov, Forbrugerrådet (indtil 10. marts 2003)
 Cand.polit. Kåre Klein Emtoft, Forbrugerrådet
 Rådsmedlem, cand.polit. Inge Frølich, Forbundet af Offentligt Ansatte
 Forbundskonsulent Jette Kammer Jensen, AOF
 Cand.jur. Anne Dehn Jeppesen, Forbrugerrådet (fra 10. marts 2003)

Rådsmedlem Rut Jørgensen

Cand. jur. Sonny Kristoffersen, Forbrugerrådet

Cand. scient. pol. Grit Munk, Forbrugerrådet (indtil 26. september 2003)

Direktør, cand. oecon. Jørn Ravn, Boligselskabet BSB

Rådsmedlem Poul Erik Tobiasen, HK-Handel (fra 1. august 2003)

Økonom Morten Westergaard, Forbrugerrådet (fra 26. september 2003)

Ankenævnets sekretariat har i 2003 beskæftiget følgende medarbejdere:

Sekretariatschef, cand. jur. Henrik Davidsen

Fuldmægtig, cand. jur. Heidi Egger

Sekretær Ulla Dam-Amby (indtil 30. april 2003)

Sekretær Heidi Due

Sekretær Nina Sthen Hansen (vikar)

3. Ankenævnets kompetence

Som nævnt ovenfor er Ankenævnet oprettet i medfør af forbrugerklagenævnsloven.

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

Efter § 2, stk. 1, behandler Ankenævnet klager over "danske pengeinstitutter og deres herværende datterselskaber". Ankenævnet er også kompetent til at behandle klager over pengeinstitutter, der ikke er medlem af nogen af stifterorganisationerne, hvilket gælder visse mindre sparekasser og andelskasser. Ankenævnets kompetence omfatter ikke pengeinstitutter, der er hjemmehørende i Grønland og på Færøerne. Klager over grønlandske pengeinstitutter kan indbringes for Forbrugerklageudvalget, Grønlands Hjemmestyre. På Færøerne er der ikke etableret ordninger for udenretslig behandling af tvister mellem pengeinstitutter og deres kunder. Med hensyn til datterselskaber af danske pengeinstitutter kan nævnes, at Ankenævnet behandler klager over bl.a. finansieringsselskaber. Nævnet kan tillige behandle klager over danske filialer af udenlandske pengeinstitutter. Også udenlandske filialer af danske pengeinstitutter må som udgangspunkt anses for omfattet af Ankenævnets kompetence, medens dette derimod ikke gælder udenlandske datterselskaber af danske pengeinstitutter.

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

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

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

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

Med hensyn til klager vedrørende sager, som verserer ved domstolene, gælder efter retsplejelovens § 361, at vedkommende ret på begæring kan træffe bestemmelse om

sagens forelæggelse for Ankenævnet. En klage, der er indsendt af en part uden rets-
tens tilladelse, vil blive afvist.

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

Efter § 7 kan Ankenævnet - men ikke sekretariatet - afvise sager, der på grund af
usikkerhed om bedømmelsen af de fremkomne faktiske oplysninger eller af andre
særlige grunde findes uegnede til behandling i Ankenævnet. Såfremt en forsvarlig
stillingtagen til sagen ville forudsætte en bevisførelse, som ikke kan ske for Anke-
nævnet, herunder navnlig parts- og vidneforklaringer, vil sagen blive afvist. Det sker
relativt ofte, at Ankenævnet ser sig nødsaget til at afvise en sag af denne grund. Par-
ternes afvigende opfattelse af et hændelsesforløb vil imidlertid ikke i sig selv afskære
Ankenævnet fra at realitetsbehandle sagen under anvendelse af sædvanlige bevis-
byrderegler, hvis man anser dette for forsvarligt.

4. www.pengeinstitutankenævnet.dk

På Ankenævnets hjemmeside, www.pengeinstitutankenævnet.dk, omtales Ankenævnets grundlag, sammensætning og arbejdsform. Der er en vejledning vedrørende indgivelse af klage, og klageskema kan enten printes direkte ud fra siden eller bestilles elektronisk, hvorefter sekretariatet fremsender klageskema.

På hjemmesiden er der uddrag af Ankenævnets årsberetninger med statistiske oplysninger samt gengivelse af artikler vedrørende særlige emner, der har været bragt i årsberetningerne.

Via hjemmesiden er der adgang til at søge i de over 5.000 kendelser, som Ankenævnet har afsagt. Søgning kan ske via fritekstsøgning, eller der kan søges via et emneregister. Søgning kan endvidere tidsbegrænses.

De kendelser, som pågældende pengeinstitut har valgt ikke at følge, jf. Ankenævnets vedtægters § 11, stk. 2, er markeret særskilt, ligesom kendelser, der er udvalgt til offentliggørelse i Ankenævnets årsberetning, også er markeret. For tiden arbejdes der på at foretage en markering af de kendelser, hvor der foreligger en efterfølgende domstolsafgørelse. Denne vil blive tilgængelig via hjemmesiden, medmindre afgørelsen er trykt i Ugeskrift for Retsvæsen, hvortil der i så fald vil blive henvist.

Endelig er der links til andre godkendte ankenævne og til relevante offentlige myndigheder.

Der kan endvidere være anledning til at gøre opmærksom på www.finansnettet.dk, der er etableret af Finansrådet. På denne side kan ses en oversigt over pengeinstitutternes rentesatser på ind- og udlån.

5. Statistik

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

1988: 278 1991: 622 1994: 844 1997: 466 2000: 502 2003: 466
1989: 498 1992: 678 1995: 607 1998: 461 2001: 458
1990: 530 1993: 711 1996: 501 1999: 529 2002: 493

Af de i 2003 modtagne 466 sager verserede 137 sager ved årets udgang. De resterende 329 sager tillige med 150 af de pr. 1. januar 2003 verserende 151 sager indkommet i 2002 eller i alt 479 sager blev færdigbehandlet i 2003.

Af de 479 behandlede sager bortfaldt 125 sager i medfør af vedtægternes § 8, stk. 4, om opfyldelse eller forlig. 39 sager blev afsluttet ved sekretariatets afvisning efter en eller flere af bestemmelserne i vedtægternes §§ 2-5 eller af ordensmæssige grunde (manglende indbetaling af gebyr mv.).

Selve nævnet behandlede i alt 315 sager i 2003. Sagernes udfald fremgår af nedenfor gengivne skema, hvor tallene for 1996-2002 er medtaget til sammenligning:

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Overført fra året før	374	185	159	160	180	159	153	151
Modtagne i året	501	466	461	529	502	458	493	466
Til behandling	875	651	620	689	682	617	646	617
Afsluttet ved kendelse:	530	372	325	352	352	330	341	315
Klager fuldt medhold	46	44	33	26	36	40	24	22
Klager delvist medhold	95	75	58	70	65	67	76	16
Klager delvist imødekommet under sagens forberedelse, men pengeinstituttet medhold i øvrigt								27
Pengeinstituttet medhold	320	218	196	218	208	193	200	215
Afvist	69	35	38	38	43	30	41	35
Afsluttet af sekretariatet:	160	120	135	157	171	134	154	164
Opfyldt/forligt	114	92	92	128	122	102	113	125
Afvist	46	28	43	29	49	32	41	39
I alt afsluttede:	690	492	460	509	523	464	495	479
Under forberedelse/afventer nævnsbehandling:	185	159	160	180	159	153	151	138

Det bemærkes, at i oversigten for 2003 er der sket en opsplitning af "Klager delvist medhold".

I de sager, der har været behandlet i 2003, har det indklagede pengeinstitut i 7 tilfælde givet underretning om, at det ikke ønsker at være bundet af en kendelse, som har givet klageren helt eller delvist medhold, jf. herved vedtægternes § 11, stk. 2. Klagere har i ingen af disse sager begæret bistand til sagens indbringelse for domstolene, jf. forbrugerklagenævnslovens § 10, stk. 2.

Oversigt over afsagte kendelser i 2003 fordelt på indklaget pengeinstitut:

Amtssparekassen Fyn	1	Nordfyns Bank	1
Alm. Brand Bank	6	Nordjyske Bank	1
Amagerbanken	8	Nordvestbank	1
Andelskassen Bramming	1	Nørresundby Bank	3
Arbejdernes Landsbank	6	PBS	2
Basisbank	1	Ringkjøbing Bank	1
BG Bank	35	Ringkjøbing Landbobank	2
BRFkredit-Bank	1	Roskilde Bank	4
Broager Spare- og Laanekasse	1	Roslev Sparekasse	2
Brørup Sparekasse	1	Salling Bank	1
Citibank International plc, Denmark Branch	1	Saxo-Bank	2
DAI Fordringer	1	Skjern Bank	2
Danske Bank	66	Spar Nord Bank	1
Djurslands Bank	1	Sparekassen Balling	1
Diskontobanken	2	Sparekassen Farsø	1
Dronninglund Sparekasse	1	Sparekassen for Nørre Nebel og Omegn	1
Egnsbank Hanherred	1	Sparekassen Faaborg	3
Finansbanken	3	Sparekassen Hobro	1
Forstædernes Bank	3	Sparekassen Kronjylland	1
Frørup Andelskasse	1	Sparekassen Lolland	3
Frøs Herreds Sparekasse	1	Sparekassen Midtfjord	1
GE Capital Bank	1	Sparekassen Sjælland	5
Gjerlev-Enslev Sparekasse	1	St. Brøndum Sparekasse	1
Hadsten Bank	3	Svendborg Sparekasse	1
Handelsbanken Midtbank	5	Sydbank	15
HandelsFinans	2	Tønder Bank	2
JAK Andelskasse Østvendsyssel	1	Vammens Andelskasse	1

Jelling Sparekasse	1	Vestfyns Bank	1
Jyske Bank	21	Vestjysk Bank	2
Jyske Finans	1	Vinderup Bank	1
Lokalbanken i Nordsjælland	2	Vordingborg Bank	1
Lån & Spar Bank	9	Ø. Brønderslev-Hallund Sparekasse	1
Morsø Sparekasse	1	Østjydsk Bank	6
Nordea Bank Danmark	58	Århus Andelskasse	1

I 6 kendelser var mere end et pengeinstitut indklaget, hvorfor der er 6 sager mere i denne opgørelse end i oversigten ovenfor vedrørende det samlede antal sager afgjort af nævnet.

6. Rådgivning om investering i aktier og aktiebaserede investeringsbeviser - Ankenævnets praksis og de nye god skik regler

Af John Mosegaard, næstformand

6.1. Indledning

Fra foråret 2000 måtte mange danskere indse, at de aktier og aktiebaserede investeringsbeviser, som de havde investeret pensionsmidler og anden opsparing i, havde tabt betydeligt i værdi. Efter en periode med store kursstigninger på en række aktier sammenholdt med et (nominelt) meget lavt renteniveau for obligationer og almindelige indlån var det meget positive investeringsklima på aktiemarkedet nu vendt – i hvert fald for en periode.

Ankenævnet har i den anledning behandlet ganske mange sager, hvor temaet har været, at der ved en realisering af aktierne eller investeringsbeviset på klagetidspunktet vil kunne konstateres et betydeligt tab. Det kunne være undgået, hvis pengeinstituttet – med klagerens ordvalg - ikke havde tilskyndet til investeringen, men havde rådgivet om risikoen og måske direkte havde frarådet den eller efterfølgende havde rådgivet om, at det nu var tid at sælge aktierne eller investeringsbeviset frem for at tale om, at klageren skulle have ”is i maven”.

Klageren har fået medhold i et antal sager. Langt de fleste sager er imidlertid afgjort til pengeinstituttets fordel med den begrundelse, at klageren ikke har godtgjort, at pengeinstituttet har begået fejl eller forsømmelser, der kan medføre et erstatningsansvar. Andre sager er blevet afvist som uegnede til nævnsbehandling, da sagen ikke vil kunne afgøres uden bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer, dvs. domstolsbehandling.

I det følgende foretages en gennemgang af Ankenævnets hidtidige praksis vedrørende investeringsrådgivning samt en gennemgang af de nye regler om god skik for investeringsrådgivning, der evt. vil kunne få betydning for nævnets fremtidige praksis.

6.2. Ankenævnets praksis vedrørende investeringsrådgivning

6.2.1. Ansvarsgrundlaget

Et pengeinstitut kan gøres erstatningsansvarlig for medarbejderens investeringsrådgivning såfremt klageren godtgør, at der i rådgivningen er begået en faglig fejl bedømt ud fra, om rådgivningen afviger fra, hvordan en almindelig forstandig rådgiver under samme omstændigheder ville have rådgivet. Dette kan også – tilnærmelsesvis - udtrykkes således, at der skal foreligge fejl eller forsømmelser i forhold til normen for god, ansvarlig investeringsrådgivning (”god skik”), jf. afsnit 3. I så fald kan rådgivningen medføre et erstatningsansvar, hvis rådgivningen har dannet grundlag for kundens investering og kunden faktisk har lidt et tab.

I det følgende behandles investeringer i aktier og aktiebaserede investeringsbeviser under ét ligesom der ikke sondres mellem investeringer med tilknytning til pensionsordninger og andre investeringer. I vurderingen af, om der konkret foreligger et ansvarsgrundlag, har det imidlertid betydning, at investering i investeringsbeviser generelt er mindre risikobetonet (risikospredning), og at pensionsordninger generelt er udtryk for, at kunden ønsker en langsigtet og mindre spekulativ investering. Det vil vedrørende pensionsordninger således være nærliggende at opstille to typeforudsætninger for rådgivningen: investeringshorisonten er kortere jo ældre man bliver, og pension er et nødvendigt gode, som der ikke bør gambles med uanset klagerens alder. Ingen regel er dog uden undtagelse, idet valget er kundens (på et velinformeret grundlag). Der er således også eksempler på kortsigtede eller meget spekulative investeringer med pensionsmidler. Her vil bekendtgørelsens § 13, stk. 1, sammenholdt med § 6 kunne få betydning, jf. afsnit 3.

I de sager, hvor klager ikke fik medhold, har Ankenævnet anvendt formuleringer som: "Der er ikke grundlag for at fastslå, at indklagede begik fejl i forbindelse med klagerens aktiehandler." (115/2002), "Ankenævnet finder ikke grundlag for at fastslå, at indklagede ved sin generelle rådgivning af klageren i september 2000 eller i forbindelse med de enkelte handler begik fejl eller forsømmelser, der kan medføre erstatningsansvar." (41/2003) og "Vi finder ikke tilstrækkeligt grundlag for at fastslå, at indklagede begik ansvarspådragende fejl ved sin rådgivning ..." (3 medlemmer i 484/2000). Disse formuleringer afspejler bevistemaet og bevisbyrdens placering. De kan måske også med større eller mindre tydelighed give et fingerpeg om, hvor "tæt på" eller "langt fra" der har været noget at bebrejde pengeinstituttet i den konkrete situation. Da Ankenævnet træffer formueretlige afgørelser, skal vægtskålen imidlertid tippe til den ene eller anden side, og der skal være en overvægt, før der kan statueres et ansvar. Formuleringen i den sidste sag skal da også ses i sammenhæng med, at 2 medlemmer stemte for at pålægge indklagede erstatningsansvar.

Den noget ældre sag, 578/1991, der vedrørte en anbefaling om køb af udenlandske aktier, er fortsat illustrerende for ansvarsgrundlaget. Ankenævnet udtalte: "Spørgsmålet om, hvorvidt der måtte være grundlag for at indrømme klageren hæveadgang eller pålægge indklagede erstatningsansvar, må bl.a. bero på, hvad der mellem parterne er *aftalt* med hensyn til *graden af risikovillighed og investeringshorisont*, og herudfra for *hver enkelt papir* på en vurdering af, om indklagedes anbefaling om køb efter *forholdene på daværende tidspunkt* kan betegnes som *fagligt forkert eller ufor-svarlig....*". Se også fx sag 14/2001.

Det går igen i Ankenævnets afgørelser, at man efter en vurdering af, hvad der bevismæssigt kan lægges til grund som faktum vedrørende rådgivningen forholder sig til, hvad klageren herefter *vidste eller burde vide* om risikoen for udviklingen på aktiemarkedet svarende til de erstatningsretlige begreber egen skyld /accept af risikoen. Dette kommer i de afgørelser, hvor klageren ikke fik medhold, til udtryk i næsten

enslydende formuleringer, hvorefter "... at klageren måtte indse, at indklagedes rådgivning var baseret på forventninger, som kunne vise sig ikke at holde stik, og at han selv måtte træffe den endelige beslutning og bære risikoen herfor." (115/2002). Der findes dog flere varianter over temaet, således i sag 234/2003, hvor Ankenævnet fandt, at "klageren måtte indse, at risikoen ved investering i investeringsbeviser baseret på aktier var større end ved investering i obligationer, og at hun selv bar risikoen for, om investeringen udviklede sig som forventet." Den omvendte formulering var aktuell i sag 329/1999 ved salg af investeringsbeviser, hvor Ankenævnet bemærkede, at "klageren måtte indse, at de papirer, som han valgte at sælge, efterfølgende kunne vise sig at stige i værdi.". Disse formuleringer kan måske forekomme banale, men det er jo det helt overordnede rådgivningstema, at der er en klar sammenhæng mellem indtjeningsmulighed og risiko (risikopræmie).

I den ovenfor nævnte sag, 484/2000, vedrørende salg og køb af aktier bemærkede flertallet, at en anbefaling om salg af Novo Nordisk aktier "på dette tidspunkt ikke var i modstrid med "hold-anbefalingen" af 4. maj 2000.", dvs. hvad man anså for det fornuftigste råd i banken (og i markedet). Mindretallet, der lagde vægt på, at rådgivningen var forholdsvis kompleks, bemærkede

"at indklagede ved sin rådgivning af klageren i forbindelse med handlerne den 25. maj 2000 undlod at oplyse, at indklagedes anbefaling om salg af Novo Nordisk aktierne - som det er anført under klagesagen - var kortsigtet, og at klageren således skulle spekulere i et efterfølgende forventet kursfald med genkøb af aktierne for at opnå en gevinst ved salget. Vi finder, at indklagede ved at undlade at oplyse dette og i stedet anbefale køb af Teledanmark aktier ydede mangelfuld rådgivning, og at indklagede som konsekvens heraf bør tilbageføre handlerne. Vi har herved tillige bl.a. lagt vægt på, at handlerne vedrørte værdipapirer i klagerens kapitalpensionsdepot, at handlerne blev gennemført på baggrund af en uanmodet henvendelse fra indklagede, og at klageren reklamerede inden for relativ kort tid."

I sagen 41/2003 blev det lagt til grund, at "indklagede alene skal opfattes som en sparringspartner i forbindelse med kundens investeringsbeslutninger, og at den endelige beslutning om investering træffes af kunden selv. Det lægges til grund, at de foretagne aktiehandler i overensstemmelse hermed er sket med klagerens accept efter forudgående drøftelse med en investeringsrådgiver hos indklagede."

Som nævnt indledningsvis har klageren som oftest svært ved at løfte sin bevisbyrde for, at pengeinstituttet som påstået har begået fejl eller forsømmelser i rådgivningen. En *båndoptagelse* ville derfor måske være ønskelig til bevissikring (selvom mange andre grunde taler imod). Sagen 131/2002 viser, at en båndoptagelse ikke behøver være i klagerens favør. Ankenævnet udtaler:

"Af afskriften af båndoptagelsen af telefonsamtalen den 3. februar 2000 mellem klageren og indklagedes investeringsrådgiver fremgår, at salget af klagerens obligationsbeholdning beroede på klagerens egen beslutning, og at klageren blev gjort be-

kendt med, at salget ville ske til betydelig lavere kurser end købskurserne og således ville medføre et betydeligt tab. Klageren måtte også være klar over, at han ved salget fraveg den oprindelige strategi om en fordeling af midlerne på aktier og obligationer i forholdet 40 til 60. Af afskriften af båndoptagelsen af telefonsamtalen den 13. marts 2001 mellem klageren og investeringsrådgiveren fremgår, at det indgående blev drøftet, om det – i lyset af den meget negative udvikling på aktiemarkedet i den forudgående periode – ville være rigtigt at sælge aktiebeholdningen eller en del af den, og at investeringsrådgiveren herunder klart gav udtryk for sin tvivl. Det fremgår endvidere, at klagerens beslutning om at sælge en væsentlig del af aktiebeholdningen blev truffet efter gennemgang af hver enkelt papir.... Det kan heller ikke kritiseres, at de forskellige omlægninger af klagerens værdipapirbeholdning blev foretaget på grundlag af aftaler indgået under telefonsamtaler med efterfølgende skriftlig bekræftelse og ikke på grundlag af forudgående skriftlige aftaler.”

Pengeinstituttet skal i øvrigt passe på med de *telefoniske aftaler*, hvis de ikke er indgået på kundens initiativ. I sag 334/2000 udtalte Ankenævnet:

”Det findes ikke godtgjort, at klageren eller A på klagerens vegne forud for indklagedes telefoniske henvendelse den 9. august 2000 havde givet samtykke til at indklagede kunne henvende sig telefonisk vedrørende handel med værdipapirer. Ankenævnet finder derfor, at indklagedes henvendelse til A den 9. august 2000, som havde til formål at opfordre til salg af klagerens aktier i William Demant Holding, var i strid med dørsalgslovens § 2, stk. 1. Klageren kan derfor i medfør af lovens § 3 kræve sig frigjort fra aftalen. Da klagerens ret til at påberåbe sig bestemmelsen ikke kan anses for tabt som følge af passivitet, tager Ankenævnet herefter klagerens påstand til følge.”

I sagen 308/2003, der vedrørte investeringsbeviser, blev der på et møde med klageren i pengeinstituttet udfærdiget et *skema underskrevet af såvel klageren som pengeinstituttets medarbejder* vedrørende klagerens "behovsafdækning og investeringsprofil". Heraf fremgår, at investeringshorisonten var mellem 5 og 20 år. Risikoprofil var ved afkrydsning angivet til at ligge mellem "accepterer mindre formueudsving (minimal risiko)" og "accepterer større formueudsving (en vis risiko)". Det fremgår, at indklagede anbefalede en placering med 30 % i danske obligationer, 10 % indeksobligationer og 60 % i danske og udenlandske aktier. Klageren valgte en fordeling med 35 % i danske obligationer, 15 % kontant og 50 % i danske og udenlandske aktier. Investeringen skulle endvidere ske "primært i investeringsforeninger, toneangivende aktier og obligationer uden konverteringsrisiko". Klageren underskrev efterfølgende en depotplejeaftale hvoraf fremgik, at klagerens investeringshorisont var mellem 5 og 20 år; risikoprofilen var mellemrisiko. Aktivfordelingen var aftalt til 15 % kontant, 35 % danske obligationer og 50 % danske og udenlandske aktier. Indklagede påtog sig at efterse depotet hvert halve år, idet indklagede efter hvert eftersyn ville udarbejde et forslag med en anbefaling. Af aftalen fremgår i øvrigt, at "Køb eller salg af aktiver sker kun, hvis De har godkendt det forinden. Sparekassen har fuldmagt til at udføre

de nødvendige registreringer af køb eller salg samt navnenoteringer. Sparekassen garanterer ikke et bestemt afkast af investeringerne. Sparekassen giver forslag ud fra forventninger til fremtiden, som kan vise sig ikke at holde. Loven fastsætter særlige rammer for pensionsinvestering."

Ankenævnet bemærkede, at det af den af klageren underskrevne depotplejeaftale fremgik, at klagerens investeringshorisont var mellem 5 og 20 år, og at risikoprofilen var mellemrisiko. Aktivfordelingen af klagerens midler var aftalt til 15 % kontant, 35 % danske obligationer og 50 % danske og udenlandske aktier. Indklagede påtog sig at efterse klagerens depot hvert halve år, idet klageren efter hvert eftersyn ville modtage et forslag med indklagedes anbefaling.

Ankenævnet lagde til grund, at indklagede havde opfyldt depotplejeaftalen, og gav i øvrigt med den ovenfor angivne sædvanlige begrundelse ikke klageren medhold. Der er imidlertid ikke tvivl om, at de angivne forudsætninger for den ydede investeringsrådgivning blev nøje afstemt med det faktiske hændelsesforløb, og at der ved manglende overensstemmelse kunne have været grundlag for at statuere et ansvar. Omvendt fik klageren en skriftlig angivelse af aftaleforudsætningerne, således at klageren ikke kunne være i tvivl om vilkårene, jf. i øvrigt bemærkningerne i afsnit 4.

Undertiden påberåber klageren sig, at der overfor pengeinstituttet blev tilkendegivet *særlige forudsætninger*, og at der burde være rådgivet under hensyntagen hertil. Det er imidlertid klagerens bevisbyrde, at disse særlige forudsætninger var kendelige for indklagede. Se fx sagerne 344/2002 og 437/2002, hvor Ankenævnet ikke fandt det godtgjort, henholdsvis at indklagede havde "tilsikret klageren et bestemt afkast", og at klageren havde tilkendegivet, at hun "ikke ville påtage sig nogen risiko, og at samtlige midler skulle anvendes til huskøb inden for kortere tid.". I den sidste sag tilføjes, at klageren ikke kunne være uvidende om den risiko, der er forbundet med investering i aktier.

Ankenævnet har i nogle sager udtalt sig temmelig klart om klagerens egen *accept af risikoen* for udviklingen på aktiemarkedet – også selvom der var tale om pensionsmidler, således i sag 375/2002:

"Midlerne i klagerens kapitalpension var i årene 1996-1998 udelukkende placeret i enkeltaktier, og det må lægges til grund, at klageren selv havde valgt dette på trods af den risiko, der var forbundet hermed. I de følgende år blev en væsentlig del af midlerne omlagt til investeringsbeviser i specialafdelinger baseret på aktier, og klageren måtte være klar over, at også dette var en risikobetonet investering. I årene til og med 1999 havde klageren betydelige kursgevinster, hvilket for klageren måtte understrege risikoen for at lide kurstab i samme størrelsesorden. Klageren kunne endvidere have valgt helt eller delvis at omlægge sin beholdning til mindre risikobetonede papirer, da kurstabene begyndte at vise sig, eksempelvis ved udgangen af 2000, da hun kunne konstatere et tab i forhold til året før, eller i forbindelse med mødet i mid-

ten af 2001. På den anførte baggrund finder Ankenævnet ikke grundlag for anse indklagede for erstatningsansvarlig for det kurstab, klageren har lidt på investeringsbeviserne.”.

I sagen 336/2002 udtalte nævnet: ” ... at klageren måtte indse, at han selv måtte bære såvel den *generelle* risiko ved at placere sine midler i aktier eller aktiebaserede investeringsbeviser som risikoen ved de *enkelte* dispositioner, herunder købene af investeringsbeviserne i”

Ankenævnet for Investeringsforeninger, der begyndte sin virksomhed den 1. marts 2002, behandler klager over investeringsforeninger og specialforeninger, som er omfattet af lov om investeringsforeninger og specialforeninger. Nævnets kompetenceområde er begrænset, idet Ankenævnet for Investeringsforeninger alene skal dække de klager, som angår selve foreningens virksomhed. De fleste klager fra private indehavere af investeringsbeviser angår rådgivningen i forbindelse med købet, og denne rådgivning ydes i almindelighed af pengeinstitutterne, således at disse klagesager hører under Pengeinstitutankenævnet.

Et eksempel på en problemstilling, der har været behandlet i begge nævn, men efter ovennævnte afgrænsning, findes i Ankenævnets sag 153/2003, hvor investeringsbeviser i en ny aktieafdeling, e-Business, blev udbudt og efter bankrådgivning solgt i marts 2000, kort før den såkaldte IT-boble brast. Investeringsbeviset havde ”fokus på værdiskabelsen fra virksomheder med forretningsaktiviteter rettet mod e-handel.” Det fremgik af udbudsmaterialet bl.a. at investeringsbeviset ”giver muligheden for et højt langsigtet afkast, men undervejs kan der komme store kursudsving. Derfor bør din investeringshorisont mindst være 3-5 år, og ... e-Business bør kun udgøre en mindre del af dine samlede aktieinvesteringer. Da der investeres i mange forskellige selskaber, er risikoen dog mindre, end hvis du selv udvælger nogle få aktier i branchen.”. I lyset af markedsudviklingen samme forår var denne advarselsslampe i høj grad relevant. På baggrund af parternes stærkt modstridende opfattelser af hændelsesforløbet besluttede Ankenævnet at afvise sagen som bevisuegnet, jf. vedtægternes § 7, stk. 1. (Ankenævnet for Investeringsforeningers sager er 1/2002, 3/2002 og 3/2003).

Klagere bør i almindelighed rådgives under hensyntagen til, at en investering i aktier med en *kort investeringshorisont* er risikabel. Spørgsmålet blev berørt i sag 494/2002, hvor Ankenævnet bemærkede, ”at der ikke er tilstrækkeligt grundlag for at fastslå, at indklagede undlod at oplyse klageren om muligheden for at investere i obligationer, eller at indklagede skulle have frarådet køb af obligationer under henvisning til investeringshorisonten på tre år. ”.

Sag 407/2001 indeholdt også spørgsmål om en kortere tidshorisont, nemlig placeringen af klagerens kapitalpensionsmidler ca. 9 måneder før klageren fyldte 70 år. Midlerne blev placeret i en lang række forskellige værdipapirer, og det blev lagt til grund,

"at klagerens beslutning herom skete efter udførlig rådgivning ud fra klagerens tilkendegivelser om krav til løbende afkast, risikovillighed m.m. Klageren måtte i denne forbindelse være klar over den risiko, der var forbundet med placeringen af ca. halvdelen af midlerne i aktier eller aktiebaserede investeringsbeviser. Indklagede har anført, at årsagen til, at indklagedes medarbejder ikke frarådede denne placering, selv om der var mindre end et år til ordningens ophør, var klagerens tilkendegivelse om, at aktierne ved ordningens ophør skulle overføres til hendes frie depot, og at hendes investeringshorisont således var væsentligt længere. Ankenævnet finder ikke grundlag for at forkaste denne forklaring, som bl.a. bestyrkes af det anførte om, at statsgældsbeviserne blev indkøbt til betaling af afgiften ved ordningens ophævelse. På den anførte baggrund finder Ankenævnet ikke grundlag for at fastslå, at der af indklagedes medarbejder blev begået ansvarspådragende fejl

I sagen 325/2001 pålagde Ankenævnets flertal pengeinstituttet erstatningsansvar for ikke at have fremhævet, at de foreslåede skift fra en pensions(mix)pulje til placering i investeringsbeviser indebar en *"markant ændring af klagerens pensionsordning"*. Indklagede havde således i en skrivelse til klageren anført, at "afkastet i mixpuljen havde været beskedent på 5%, hvilket primært var begrundet i et svagt obligationsmarked, mens afkastet på danske og udenlandske aktier havde været tilfredsstillende. På denne baggrund foreslog indklagede en ændring fra pulje til investeringsbeviser i 4 forskellige investeringsforeninger, der alle var aktiebaserede. Det blev samtidig fremhævet, at puljerne ville blive nedlagt i løbet af 6 måneder". Ankenævnet bemærkede:

"Ankenævnet finder, at oplysningen om, at puljerne ville blive nedlagt i løbet af 6 måneder af klageren måtte forstås således, at han i alle tilfælde var nødt til at foretage en ændring af pensionsordningerne, ligesom indklagedes forslag om placering i de navngivne investeringsforeninger måtte forstås således, at der ikke skete nogen større ændring herved." Herefter udtalte 3 medlemmer: "Vi finder det kritisabelt, at indklagede ikke klart fremhævede, at der skete en markant ændring af klagerens pensionsordning, idet den fra at være placeret med 60% af værdien i danske og udenlandske aktier og 40% i danske og udenlandske obligationer fremtidig ville være placeret 100% i danske og udenlandske aktier. Heller ikke under telefonsamtalen den 31. oktober 2000 blev disse forhold uddybet eller fremhævet over for klageren. Vi finder herefter, at klageren ikke kan anses for bundet af den skete omlægning og stemmer for, at der gives klageren kompensation for tiden indtil klagens fremsættelse med opgørelse pr. 31. maj 2001, jf. indklagedes beregning af 8. juni 2001. Vi bemærker, at klageren fra dette tidspunkt kunne have valgt at tilbageføre placeringen af pensionsmidlerne til mixpuljer." 2 medlemmer udtalte: "Vi finder, at klageren traf sin beslutning om omlægning fra mixpulje til investeringsbeviser, der alene var aktiebaserede, på grundlag af en forsvarlig rådgivning og stemmer derfor for, at klagen ikke tages til følge."

Et evt. ansvar for risikobetonede investeringer som en del af en større investering bør normalt vurderes i sammenhæng, dvs. efter dens *forholdsmæssige andel af den samlede investering*, således i sag 80/2002, hvor der på indklagedes anbefaling blev placeret for 280.000 kr. i obligationsbaserede investeringsbeviser, mens 419.000 kr. blev placeret i aktiebaserede investeringsforeningsafdelinger. Denne fordeling svarede efter det oplyste forholdsmæssigt til fordelingen i bankvalg. Af de 419.000 kr., der blev investeret i aktiebaserede afdelinger, blev ca. 133.000 kr. fordelt i afdelingerne Fjernøsten, Japan, IT og Europa Small Cap. "Selv om disse investeringsafdelinger var risikobetonede, finder Ankenævnet under hensyn til deres andel af den samlede aktieinvestering ikke at kunne anse indklagedes rådgivning herom som ansvarspådragende."

I sag 393/2001 forelå der skriftlige oplysninger fra indklagede hvorefter "forslaget til delvis omlægning af værdipapirerne i klagerens kapitalpensionsdepot tog udgangspunkt "i en *øget risikoprofil*, idet andelen af aktier vil blive øget væsentligt". Det var endvidere anført, at "på trods af den gode spredning, der opnås ved investering via investeringsforening, gør vi dog opmærksom på, at den samlede risiko ved investering i aktier er større end ved investering i obligationer." Indklagede anbefalede en investeringshorisont på minimum 3 år. Af skrivelsen fremgår yderligere det procentvise afkast for de foreslåede investeringsafdelinger for årene 1996-2000. På denne baggrund fandt Ankenævnet ikke grundlag for at fastslå, at indklagedes medarbejder havde begået ansvarspådragende fejl ved rådgivningen af klageren i forbindelse med dennes beslutning om omlægningen. "Det kan ikke føre til et andet resultat, at medarbejderen ikke omtalte, at aktiekurserne generelt havde været vigende i den forudgående periode, eller at medarbejderen ikke foreslog andre investeringsbeviser end [i den investeringsforening banken havde tilknytning til]....". Se om sidstnævnte problemstilling bekendtgørelsens § 8 omtalt i afsnit 3.

Også udenfor pensionsområdet har der foreligget spørgsmål om overholdelse af indgået aftale om *formuepleje*, således at indklagede har påtaget sig at overvåge indholdet af klagerens depoter og på grundlag af udviklingen i markedet at fremkomme med forslag til placeringer eller omplaceringer. I sagerne 16/2002 og 416/2001 var der spørgsmål om en sådan aftales eksistens, dvs. en mundtlig aftale. Aftaler om formuepleje bør i almindelighed træffes på skriftligt grundlag, da det er en væsentlig aftale (jf. nu bekendtgørelsens § 4), der fraviger et almindeligt udgangspunkt om, at pengeinstituttets rådgivningsforpligtelse ophører, når den primære ydelse er præsteret, nemlig rådgivning om køb af et værdipapir og gennemførelse af handlen.

Klageren har (naturligvis) pligt til at gennemgå notaer m.v. vedrørende gennemførelsen af de aftalte handler. Er der afvigelser, som klageren burde have opdaget, kan retten til at gøre indsigelse fortabes ved *passivitet*. I sag 416/2001 udtaltes:

" Ankenævnet finder, at klageren, der løbende fik tilsendt notaer vedrørende de gennemførte handler, må være afskåret fra nu at gøre gældende, **at** indklagede undlod at efterkom-

me en ordre om salg af investeringsbeviser baseret på IT- og teknologiaktier i foråret 2000, og at indklagede uden hans samtykke købte aktier i MM i oktober 2000. For så vidt angår MM-aktierne må det i øvrigt på baggrund af e-mailen af 17. oktober 2000 lægges til grund, at klageren var opmærksom på handlen, og at han fulgte indklagedes anbefaling om at beholde aktierne. Det findes ikke godtgjort, at indklagede påtog sig at overvåge porteføljen. For så vidt angår perioden efter den 29. september 2000, på hvilket tidspunkt porteføljen havde en tilvækst på 31.874 kr., havde klageren mulighed for at følge udviklingen via de fremsendte porteføljeoversigter. ”.

Se også sag 136/2003.

6.2.2. Tabsopgørelsen – det konstaterede tab

Den aktuelle kurs på aktien eller investeringsbeviset er alene udtryk for den aktuelle værdi, hvis værdipapiret blev solgt til den pågældende kurs. Det kan gå op eller ned. Efter de almindelige erstatningsretlige principper skal den erstatningssøgende derfor have konstateret et tab. Skuffede forventninger kan ikke udløse en erstatning, og der må ikke være spekulationsmuligheder på ”skadevolderens” bekostning. Er værdipapiret ikke allerede solgt, har Ankenævnet løst denne problemstilling som eksempelvis efter konklusionen i ovennævnte sag 334/2000: ”Indklagede skal tilbageføre klagerens salg af 440 stk. aktier i NN, såfremt klageren fremsætter anmodning herom inden fire uger fra afsigelsen af kendelsen”.

6.3. De nye god skik regler pr. 1. oktober 2003 (1)

Ankenævnets kompetence omfatter som bekendt alene formueretlige tvister, dvs. civilretlige krav.

Selvom god skik-reglerne er et offentligretligt regelsæt, må reglerne tillige antages at få betydning for fastlæggelsen af det erstatningsretlige ansvarsgrundlag. Det anføres da også i Finanstilsynets vejledning, at

”Manglende overholdelse vil kunne have afsmittende virkning på visse civilretlige spørgsmål og vil efter omstændighederne kunne indgå i vurderingen af, om en finansiel virksomhed efter dansk rets almindelig erstatningsretlige regler har handlet ansvarspådragende, eller om en aftale helt eller delvist skal ændres eller tilsidesættes efter aftalelovens regler. Det vil være de finansielle ankenævn og domstolene, der i forbindelse med behandlingen af konkrete sager skal tage stilling til, om en overtrædelse af bekendtgørelsen kan udløse et civilretligt krav.”. (2)

Kravet i bekendtgørelsens § 3 om, at den finansielle virksomhed ”skal handle redeligt og loyalt overfor sine kunder” giver i sig selv ikke megen hjælp til fastlæggelse af, hvad der er god skik. Efter Vejledningen følger det bl.a. af bestemmelsen, at de finansielle virksomheder bl.a. skal tilrettelægge deres virksomhed således, at kunden

gives mulighed for at *træffe sit valg på et velinformeret grundlag*.

Efter bekendtgørelsens § 4 skal *væsentlige aftaler*, uanset om der er ydet rådgivning eller ej, foreligge *skriftligt* enten ved indgåelsen eller i form af en skriftlig bekræftelse af en allerede indgået mundtlig aftale. Dokumentet kan foreligge enten i papirformat eller elektronisk ("på andet varigt medium"). Det skal indeholde en beskrivelse af parternes væsentlige rettigheder og pligter samt af de finansielle ydelser, der er omfattet af aftalen. Hvis aftalen er indgået *efter forudgående rådgivning*, skal de *væsentlige forudsætninger for aftalen* også nedfældes skriftligt. Efter vejledningen forstås ved "væsentlige forudsætninger":

"de særlige forudsætninger for kunden, der i rådgivningen har været så afgørende, at de har været bestemmende for, at aftalen blev indgået eller for aftalens nærmere indhold. Bestemmelsen kræver således, at forudsætninger, der ikke normalt vil foreligge hos en almindelig kunde, der efterspørger det pågældende produkt, skal fremgå af aftalen. Jo mere atypisk forudsætninger og jo større betydning for kundens privatøkonomi, desto større behov for skriftlig dokumentation."

I bekendtgørelsens §§ 5-7 om rådgivning udmøntes "*kend din kunde-princippet*", hvorefter den finansielle virksomhed forudsættes at foretager en undersøgelse af kundens forhold forud for, at der ydes rådgivning, således at rådgivningen kan tage *udgangspunkt i kundens individuelle forhold*. Efter vejledningen er det ved rådgivning om investering i værdipapirer meget afgørende, at den finansielle virksomhed kender kundens *investeringshorisont og risikoprofil* samt dennes eventuelle *ønsker til investeringsstrategi og handelshyppighed*.

Efter vejledningen vil forløbet af en rådgivning mellem rådgiver og kunde normalt indeholde følgende elementer:

- 1) kundens behov afdækkes
- 2) kunden får tilstrækkelig information om de for kunden relevante produkter og ydelser, der kan dække kundens behov, herunder om priser og øvrige vilkår
- 3) kunden modtager rådgiverens vejledninger og eventuelle anbefalinger
- 4) kunden træffer sin beslutning
- 5) der indgås evt. aftale mellem kunden og den finansielle virksomhed
- 6) der sørges for fornøden skriftlig dokumentation af aftalen og eventuelle væsentlige forudsætninger herfor.

Det er forudsat, at rådgivningen først og fremmest sker efter anmodning fra kunden, og uanset måden hvorpå kunden henvender sig (fremmøde, telefon, skriftlig). Pengeinstituttet kan som alternativ til selv at rådgive henvise kunden til at søge anden rådgivning. Der er dog ikke pligt til at rådgive, hvis kunden alene efterspørger en "ren" ekspedition medmindre "*omstændighederne tilsiger, at der er behov herfor*". Såfremt Pengeinstituttet har påtaget sig en løbende rådgivningsforpligtelse, skal det på eget

initiativ løbende vurdere, om der er behov for rådgivning udover i den konkrete rådgivningssituation.

Rådgivningen skal opfylde den professionelle standard, som gælder på det pågældende rådgivningsområde. Rådgivningen skal tilgodese kundens interesser og give kunden et godt grundlag for at træffe sin beslutning. Rådgivningen skal være relevant, retvisende og fyldestgørende. Den finansielle virksomhed skal herunder orientere om de risici, der er relevante for kunden. Pengeinstituttet kan ved rådgivning om produkter, der har tilknytning til værdipapirhandel, *ikke* undlade individuel rådgivning og blot nøjes med en *standardiseret information* (med lille eller ingen tilknyttet individuel rådgivning), jf. § 5, stk. 4 modsætningsvis.

I visse tilfælde kan der påhvile et pengeinstitut en *skærpet rådgivningsforpligtelse*. Efter § 13, stk. 1, skal et pengeinstitut (eller en værdipapirhandler), der anbefaler eller medvirker til *særligt risikofyldte investeringer*, således i samarbejde med kunden foretage en omhyggelig vurdering af kundens muligheder for at bære et eventuelt tab. Der er tale om situationer, hvor investeringen medfører risiko for, at kunden kan komme i økonomiske vanskeligheder, eksempelvis risiko for tab af en stor del af de investerede midler eventuelt kombineret med risiko for tab herudover, som det er tilfældet ved gearede investeringer. Bestemmelsen hindrer ikke kunder i at løbe risici, men et pengeinstitut har som den professionelle part pligt til at gøre kunden opmærksom på relevante risici. Efter § 13, stk. 2, har pengeinstituttet pligt til at fraråde en disposition, (også) selvom kunden på eget initiativ har forespurgt om en investering eller finansiering af en investering, hvis konsekvenser overstiger kundens økonomiske formåen.

Pengeinstituttet skal efter § 6 før rådgivning anmode kunden om at oplyse om *sin økonomiske situation*, *sin erfaring* med de relevante finansielle ydelser, sit *formål* med at få ydelsen leveret samt om sin *risikovillighed*. Omfanget og karakteren af de oplysninger, der indhentes, kan *afpasses* efter den viden, som kunden besidder, og de oplysninger, som den finansielle virksomhed allerede har modtaget. Pengeinstituttet kan lægge kundens oplysninger til grund, medmindre de er åbenbart urigtige. Rådgivning skal efter § 7 tage udgangspunkt i relevante oplysninger indhentet i henhold til § 6 og det kendskab, den finansielle virksomhed i øvrigt har til kundens forhold. Oplysninger skal søges opdateret i det omfang det er nødvendigt for at kunne yde kunden rådgivning i løbende kundeforhold. Pengeinstituttet skal således sætte sig ind i den enkelte kundes forhold, før der rådgives, og rådgivningen skal tage udgangspunkt i disse forhold. I vejledningen nævnes, at fx et forventet pensionstidspunkt og behov for anskaffelse af større formuegoder kan have betydning for kundens låne- og investeringshorisont og dermed for den rådgivning, der skal gives. Det efterspurgte produkt har betydning for, hvilke oplysninger det er relevant at indhente. I eksisterende kundeforhold kan pengeinstituttet tage udgangspunkt i den viden, som kunden i forvejen har, og de oplysninger om kunden, som virksomheden allerede har. Pengeinstituttet skal dog overveje, om oplysningerne er tidssvarende og til-

strækkelige i forhold til det, der rådgives om, og i modsat fald anmode kunden om yderligere oplysninger eller om at opdatere tidligere afgivne oplysninger.

Pengeinstituttet har efter § 8 (alene) pligt til at give "tilstrækkelig information" om *egne produkter og ydelser*, herunder om forskelle i priser og vilkår for alternative produkter, der kan dække kundens behov. Pengeinstituttet skal på grundlag af sit generelle markedskendskab informere kunden om relevante produkttyper på markedet. Informationen skal dog ikke indeholde oplysninger om konkurrerende produkter eller konkrete priser. Udtrykket "produkter og ydelser" skal ifølge vejledningen forstås bredt. Det omfatter også de produkter/ydelser, som markedsføres eller formidles af pengeinstituttet, der dog kan henvise kunden til at søge rådgivning hos producenten. Det må derfor antages, at et pengeinstitut, der markedsfører investeringsbeviser fra en bestemt investeringsforening, som hidtil ikke har pligt til at informere om de investeringsbeviser, som andre investeringsforeninger udbyder i konkurrence, jf. også § 8, stk. 3, og § 9.

Kravet til information om interessen i provision eller andet vederlag ved formidling af produkter/ydelser efter § 9 kan opfyldes i produktinformationsmateriale, ved specifik henvisning til relevante afsnit i almindelige forretningsbetingelser, i årlige oversigter som fx udsendes i forbindelse med årsopgørelsen, ved mundtlig oplysning eller lignende. Bestemmelsen forpligter ikke den finansielle virksomhed til at oplyse størrelsen af en eventuel provision.

Pengeinstituttet skal efter § 10 som led i rådgivningen også tages højde for relevante *skatteregler* og muligheden for *offentlige tilskud*. Kunden kan dog henvises til at søge anden rådgivning herom. Denne bestemmelse må antages at svare til hidtidig praksis, i hvert fald vedrørende skatterådgivning. Henset til Ankenævnets ganske omfattende praksis vedrørende skatterådgivning behandles emnet ikke yderligere i denne artikel. Som eksempler på praksis kan nævnes sagerne 141/2000, 460/2001, 74/2002, 170/2002, 489/2002 og 195/2003.

6.4. Afsluttende bemærkninger

For den enkelte kunde er det væsentlig, at der gives tydelig *information* om navnlig, at risikoen for udviklingen i værdien af kundens værdipapirbeholdning er kundens alene, at kunde altid nøje bør gennemse de notaer, som udsendes efter værdipapirhandlen for at sikre sig, at handlen er gennemført i overensstemmelse med det aftalte, og at kunden i mangel af udtrykkelig (skriftlig) aftale om formuepleje selv må holde øje med markedsudviklingen og rette henvendelse om evt. salg (4).

Det er ikke muligt at vide, om en *skriftlig* redegørelse for rådgivningens forudsætninger og ikke mindst kundens risikovillighed i fremtiden vil medføre, at flere kunder får medhold i klager over pengeinstituttets rådgivning vedrørende investering i aktier og aktiebaserede investeringsbeviser. Det er imidlertid åbenbart, at flertallet af klagere

hidtil kun har haft ringe mulighed for at gennemføre et erstatningskrav også i de sager, der ikke kan afgøres alene med henvisning til, at investeringen er kundens risiko. Den øgede skriftlighed vil således betyde bedre mulighed for bevissikring for aftalens indhold og forudsætninger. Det bør være i såvel kundens som pengeinstituttets interesse, at der tilvejebringes størst mulig klarhed herom (3). Det er *tillidsskabende*. Manglende klarhed er *konfliktskabende* og indeholder risiko for, at faglige fejl eller forsømmelse ikke afdækkes med den heraf manglende ansporing til for pengeinstituttet at følge op på fx et uddannelsesbehov hos den enkelte medarbejder eller uheldige rutiner. Det bør derfor være i alle parter interesse, at der udarbejdes en skriftlig redegørelse for rådgivningens forudsætninger. Skriftlighed og klarhed er dog ikke nødvendigvis sammenfaldende, idet meget udførlige skriftlige aftaler nok for jurister medfører klarhed, da tvivlsspørgsmål i vidt omfang er afklaret, men tilegnelsen kan derved for den typiske forbruger blive en så uoverkommelig opgave, at de væsentlige oplysninger fortoner sig. Det vil derfor være ønskeligt, at de centrale oplysninger er fremhævet på et eller to A4-ark, evt. med henvisning til en vedlagt mere udførlig information, fx efter samme model som i pengeinstitutternes meget overskuelige interne skemaer vedrørende rådgivningen. Der er da også i praksis eksempel på en sådan let tilgængelig skriftlig redegørelse tiltrådt af kunden, jf. sag 308/2003 refereret ovenfor.

Note (1) Bekendtgørelse nr. 604 af 26. juni 2003 om god skik for finansiel virksomhed og Finanstilsynets tilhørende vejledning, der afløser bl.a. Forbrugerombudsmandens retningslinjer om etik i pengeinstitutters rådgivning (1994, revideret i 1997 og 2002) og God markedsføringsskik og minimumsstandarder for privatkundebehandling i pengeinstitutter (2001).

Note (2) Se også **Sten Bønsing: God skik-regler - hvem bestemmer indholdet? i U.2004B.1.** Artiklen gennemgår retlige standarder af god skik-typen. Det anføres bl.a., at reglernes indhold i det væsentligste må bestemmes af "en almindelig adfærd på et område, således som denne foreligger oplyst for domstolene. Hvis der ikke foreligger oplysninger om en almindelig adfærd, må dommerne tage udgangspunkt i en almindelig vurdering af området.". Ankenævnet må i mangel af retspraksis tage samme udgangspunkt.

Note (3) Se fx artiklen "God skik-regler – en fornuftig løsning for alle parter" i Finans & Samfund 11/2003 side 6.

Note (4) Disse forhold må forventes omtalt i de "guidelines" med forbrugerinformation som Forbrugerrådet i samarbejde med de finansielle organisationer og Finanstilsynet for øjeblikket har under udarbejdelse.

7. Oversigt over emner, der har været behandlet i tidligere årsberetninger:

- 1993: Gebyrer, udlånsrentens størrelse
- 1994: Klager vedrørende omlægning af realkreditlån
- 1995: Bemærkninger til Højesterets dom af 1. november 1995 (UfR 1996 s. 200)
- 1996: Pengeinstitutankenævnets praksis vedrørende betalingskortlovens § 21, stk. 3, nr. 2 og 3.
- 1997: Særlige problemer vedrørende lån overgivet til inkasso.
- 1998: Pengeinstitutankenævnets praksis vedrørende forældelse.
- 1999: Bank- og sparekasselovens § 41.
- 2000: Nogle spørgsmål vedrørende kontofuldmagt
- 2001: Fejl i boligberegninger
- 2002: Tvister vedrørende deponeringer i forbindelse med ejendomshandler

8. Domme afsagt i 2003 i sager, hvor Pengeinstitutankenævnet tidligere har afsagt kendelse.

8.1 Vestre Landsrets dom af 7. marts 2003, jf. Ankenævnets kendelse afsagt den 30. december 1999 i sag 298/1999 (Spørgsmål om provision for garanti vedrørende forhåndslån)

I september 1997 bevilgede pengeinstituttet P klagerne K en byggekredit på 1 mio. kr. til brug for opførelse af en ejendom.

I marts 1998 tilbød Totalkredit som forhåndslån K et obligationslån på 1.367.000 kr. Udbetalingen af lånet forudsatte en forhåndslånsgaranti fra det formidlende pengeinstitut.

Den 2. april 1998 underskrev K pantebrev til Totalkredit vedrørende obligationslånet. Det fremgik af pantebrevet, at et forhåndslån forudsatte, at der blev stillet supplerende sikkerhed i form af garanti fra et af Totalkredit anerkendt pengeinstitut. Af en "Fuldmagts- og garantierklæring", som K underskrev i denne forbindelse, fremgik bl.a., at K erklærede sig bekendt med, at P over for Totalkredit ville afgive en garanti på 494.000 kr. vedrørende lånet, og at P herfor ville modtage garantigebyr og garantiprovision fra Totalkredit, ligesom K "ikke opkræves betaling for garantien". Forhåndslånet blev herefter hjemtaget via P.

Efter at K var indflyttet på ejendommen i september 1998, foretog P en besigtigelse i oktober 1998 og konstaterede, at byggeriet ikke var klar til færdigmelding. Det blev samtidig vurderet, at der ville være grundlag for en yderligere realkreditbelåning. Totalkredit tilbød herefter som forhåndslån et yderligere obligationslån på 128.000 kr., som K accepterede. P anførte, at man på ny besigtigede ejendommen medio januar 1999, og konstaterede, at byggeriet fortsat ikke kunne færdigmeldes.

Pr. 1. marts 1999 overførte K engagementet til et andet pengeinstitut.

Den 6. april 1999 meddelte P K, at P havde beregnet sig en provision på 23.922,50 kr. i garantiprovision for perioden 6. april 1998 til 6. april 1999 af 1.367.000 kr.; provisionssatsen var 1,75 %, og beløbet blev trukket i mellemregning over for K's nye pengeinstitut. K protesterede over for P mod betaling af provisionsbeløbet, som K bestred at være blevet orienteret om.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle betale 23.922,50 kr.

P, der under sagens forberedelse for Ankenævnet godtgjorde 2.294 kr. af provisionsbeløbet svarende til provision for perioden efter 1. marts 1999, nedlagde påstand

om frifindelse, subsidiært frifindelse mod betaling af et mindre beløb efter Ankenævnets skøn.

Ankenævnets afgørelse var således:

"Tre medlemmer udtalte:

P's provision for den over for Totalkredit stillede garanti for forhåndslånet er et så væsentligt vilkår i forbindelse med formidlingen af et forhåndslån, at P skriftligt burde have oplyst K herom. Det er ikke godtgjort, at P i forbindelse med beslutningen om at hjemtage forhåndslånet mundtligt oplyste K om provisionen for P's garanti. Vi finder det endvidere betænkeligt at fastslå, at K burde have indset, at P ville kræve vederlag for forhåndslånsгарантиen. Vi har herved bl.a. lagt vægt på, at P – K bekendt – samarbejdede med Totalkredit, og at den af K underskrevne fuldmagts- og garantierklæring af 2. april 1999 omtaler en anden garanti over for Totalkredit, som P skulle stille, med oplysning om, at K ikke ville blive opkrævet betaling herfor. Vi stemmer herefter for at tage K's påstand til følge som nedenfor bestemt [Betaling af 21.628,50 kr. med rente efter renteloven fra den 6. april 1999].

To medlemmer udtalte:

Vi finder, at K måtte indse, at P ikke ville stille en garanti for forhåndslånet, ved hvilken P påtog sig en reel risiko, uden at kræve vederlag herfor. Efter det foreliggende lægger vi til grund, at byggeriet ikke var færdigt i oktober 1998, og at garantien således ikke kunne have været frigivet på dette tidspunkt. Herefter, og da P under klagesagen har godtgjort K garantiprovisionen for tiden efter den 1. marts 1999, stemmer vi for, at klagen ikke tages til følge."

P meddelte i medfør af Ankenævnets vedtægters § 11, stk. 2, at P ikke ønskede at være bundet af kendelsen.

K indbragte sagen for retten med påstand om, at P skulle betale 21.628,50 kr. med tillæg af rente efter renteloven fra den 6. april 1999. P påstod frifindelse, subsidiært frifindelse mod betaling af et mindre beløb.

Ved dom af 5. december 2001 afsagt af retten i Randers blev P dømt i overensstemmelse med K's påstand. Af byrettens dom fremgår:

"K er ikke skriftligt orienteret om P's provision for den over for Totalkredit stillede garanti for forhåndslånet, og efter bevisførelsen må det læg-

ges til grund, at P ikke i forbindelse med beslutningen om at hjemtage forhåndslånet mundtligt oplyste K om provisionen. Det fremgår af pantebrevet og garantierklæringen, at P og Totalkredit samarbejdede, og der omtales i dokumenterne en anden garanti over for Totalkredit, som P skulle stille, med oplysning om, at K ikke ville blive opkrævet betaling herfor. K, der på ingen måde findes at have haft særlige forudsætninger, findes under disse omstændigheder ikke at burde have indset, at P ville kræve vederlag for forhåndslånsгарантиen.

Under henvisning hertil afsiges der dom i overensstemmelse med K's påstand."

P ankede afgørelsen til Vestre Landsret, som ved dom afsagt den 7. marts 2003 stadfæstede byrettens dom af de grunde, som byretten havde anført.

9. Udvalgte kendelser afsagt i 2003

På de følgende sider er i forkortet form gengivet nogle af de i 2003 afsagte kendelser. Udvalget er foretaget af sekretariatschefen i samråd med formandskabet. Det er tilstræbt at medtage kendelser, der er af en vis principiel og almindelig interesse, og som må formodes at vil være retningsgivende for Ankenævnets praksis.

En oversigt over de udvalgte kendelser findes på de første sider. Kendelserne er medtaget i nummerorden.

Samtlige kendelser afsagt af Pengeinstitutankenævnet kan ses på Ankenævnets hjemmeside www.pengeinstitutankenaevnet.dk, hvor der også kan søges anden information om Ankenævnet.

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

Udvalgte kendelser omtales løbende i bladet Finansfokus (udgivet af Finansforbundet) og i bladet Finans & Samfund (udgivet af Finansrådet).

Oversigt over udvalgte kendelser

181/2002	Værdipapirer, tvist om hvorvidt der var indgået aftale om køb af aktier til en bestemt kurs.....	41
272/2002	Rådgivning om beskatning i forbindelse med køb af investeringsbeviser med midler omfattet af virksomhedsordning.	42
354/2002	Spørgsmål om opsigelse af engagement var berettiget	43
388/2002	Spørgsmål om ansvar i forbindelse med ændret puljefordeling og om investeringshorisonten ved ratepension	45
407/2002	Fejlagtig tilmelding af tredjemands betaling til BetalingsService.....	49
421/2002	Modregning, udbetaling af pension, der indgik på overtrukket konto, trangsbeneficie	50
484/2002	Boligberegning, spørgsmål om ansvar i forbindelse med udarbejdelse af boligberegning	51
496/2002	Rådgivning om ændring af en værdipapirportefølje bestående af hovedsagelig obligationer og obligationsbaserede investeringsbeviser til investeringsbeviser i aktiebaseret afdeling og afdeling baseret på erhvervsobligationer	52
16/2003	Kurstab ved forsinket indfrielse af lån, der i forbindelse med ejendomssalg ikke skulle overtages af køber	54
44/2003	Størrelsen af omkostninger ved genoptagelse af inkassosag, bekendtgørelse nr. 601 af 12. juli 2002	57
66/2003	Meddelelse om renteændring sket ved oplysning på kontoudskrift uanset lånedokumentets bestemmelse om, at ændringer skulle ske ved brev/annoncering.	58
120/2003	Spørgsmål om saglig begrundelse for afslag på anmodning om genåbning af konto	59
124/2003	Spørgsmål om meddebitors hæftelse for bevilget overtræk på kassekredit	60
180/2003	Ekspeditionstid ved hjemtagelse af lån, der skulle hjemtages straks	61

188/2003	Kaution, spørgsmål om hvilken rente pengeinstituttet kunne kræve af en kautionist	63
261/2003	Indsigelse mod tilbageførsel af aktiekøb, som var gennemført som følge af en fejl fra pengeinstituttets side	64
329/2003	Spørgsmål om rettidig meddelelse ved bortkomst af et dankort.....	65

Kendelse afsagt den 13. februar 2003 i sag nr. 181/2002 (Værdipapirer, tvist om hvorvidt der var indgået aftale om køb af aktier til en bestemt kurs)

Den 12. december 2001 ca. kl. 12.00 rettede klageren K henvendelse til pengeinstituttet P med henblik på salg af nogle aktier i Vestas Wind systems og geninvestering af provenuet i aktier i Columbus IT Partner.

K anførte, at P's medarbejder M havde tilbudt at gennemføre købet af aktier som en strakshandel til kurs 34, hvilket K accepterede. Indklagede bestred dette, idet M havde oplyst, at købskursen p.t. lå på 34.

Efter salg af Vestas aktierne gennemførte P kl. 12.16 K's køb af 6.251 stk. Columbus aktier til kurs 37,90.

P oplyste, at ordren var beløbsmæssigt for stor til gennemførelse som strakshandel, hvorfor handlen blev gennemført via pengeinstituttet A, som P havde en samarbejdsaftale med. Af afregningsnotaen fremgik, at aktiekøbet var gennemført som en strakshandel, og at afregningen var sket til "vores udbudskurs".

Den 12. december 2001 kl. ca. 12.30 rettede K fornyet telefonisk henvendelse til P. K anførte, at baggrunden herfor var, at han havde konstateret, at de købte aktier inden for en halv time var steget væsentligt, hvorfor han ønskede at sælge. P oplyste ham om, at aktierne var købt til kurs 37,90, hvilket han protesterede imod.

Den 13. december 2001 gennemførte P K's salg af de dagen før købte aktier til en kurs på 32.

Den 14. december 2001 underskrev og returnerede K kopi af fondsnotaen vedrørende købet af Columbus akterne til kurs 37,90 under overskriften "Ovennævnte handel bekræftes."

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

P nedlagde påstand om frifindelse.

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

"Efter det foreliggende må det lægges til grund, at såvel K som P under drøftelserne om køb af Columbus aktier lagde til grund, at købet skulle gennemføres som en strakshandel, jf. herved også den anførte betegnelse i handelsnotaen, og at P oplyste købskursen 34.

Da en strakshandel gennemføres til en forud aftalt kurs, finder Ankenævnet, at K berettiget kunne forvente, at aktiekøbet ville blive afregnet til den af P oplyste kurs på 34, og at P måtte indse dette. P er således nærmest til at bære risikoen for, at handlen rent faktisk ikke blev gennemført som en strakshandel mellem K og P, men som en kommissionshandel via A.

I den konkrete situation finder Ankenævnet, at K's underskrift på handelsnotaen ikke kan medføre et andet resultat.

Ankenævnet finder herefter, at P bør stille K som om handlen var afregnet til kurs 34. Ved afregning til kurs 34 ville K have fået 6.938 stk. Columbus aktier svarende til 717 ekstra aktier. Disse ville ved salget til kurs 32 have indbragt et provenu på 22.944 kr. Indklagede bør derfor godtgøre K dette beløb. Da K selv ønskede at købe og sælge, er der ikke grundlag for at pålægge P at godtgøre provisionsbeløbene. Det kan ikke lægges til grund, at K umiddelbart efter købet ville og havde kunnet sælge aktierne til en højere kurs, hvorfor det ikke pålægges P at kompensere K for manglende realisation af en gevinst. K må endvidere selv bære risikoen for kurstab, der blev realiseret ved salget til kurs 32."

o – o – o

Kendelse afsagt den 11. februar 2003 i sag nr. 272/2002 (Rådgivning om beskatning i forbindelse med køb af investeringsbeviser med midler omfattet af virksomhedsordning)

Klageren K rettede i oktober 2001 telefonisk henvendelse til sit pengeinstitut P med anmodning om køb af for ca. 130.000 kr. obligationer. P's medarbejder anbefalede K i stedet at købe investeringsbeviser, hvilket K accepterede.

I første halvår 2002 rettede K henvendelse til P, da K nu havde konstateret, at han som følge af købet af investeringsbeviserne frem for obligationer var blevet pålagt en skattebetaling på 49.000 kr. Baggrunden var, at købet var sket med midler, der var omfattet af virksomhedsordningen og derfor ikke måtte placeres i investeringsbeviser. Konsekvensen var, at midlerne overgik til personlig beskatning. P afviste K's krav om erstatning.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om at P skulle betale 49.000 kr.

P nedlagde påstand om frifindelse.

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

"Det må lægges til grund, at P's medarbejder i oktober 2001, da K rettede henven-

delse vedrørende køb af for ca. 130.000 kr. obligationer, hverken var eller burde have været klar over, at K drev selvstændig erhvervsvirksomhed, og at der derfor kunne være tale om en investering med midler omfattet af virksomhedsordningen. medarbejderen kan herefter ikke anses at have begået en ansvarspådragende fejl ved at anbefale K i stedet at købe investeringsbeviser baseret på obligationer. Ankenævnet finder således, at K selv burde have oplyst medarbejderen om, at investeringen skulle foretages med midler omfattet af virksomhedsordningen.”

o – o – o

Kendelse afsagt den 11. marts 2003 i sag nr.
354/2002 (Spørgsmål om opsigelse af engagement var berettiget)

Klagerne M og H blev i 2000 kunder hos pengeinstituttet P, hvor der blev etableret en erhvervskredit på 100.000, et billån på knap 62.000, et boliglån på ca. 185.000 kr., en lønkonto med en kredit på 10.000 kr. og en budgetkonto med en kredit på 15.000 kr.

Erhvervskrediten blev ydet til en af M personligt drevet virksomhed, som M drev sideløbende med sin ansættelse som lønmodtager.

Boliglånet, lønkontoen og budgetkontoen kunne i henhold til vilkårene opsiges af P med tre måneders varsel. P fik sikkerhed i et ejerpantebrev på 255.000 kr. i H's ejendom.

I september 2000 blev erhvervskrediten forhøjet til 200.000 kr., og samtidig blev billånet indfriet.

I marts 2001 blev M's virksomheds årsregnskab for 2000, der var negativt før skat med 150.000 kr., og budgettet for 2001, der viste et forventet resultat før skat på 88.000 kr., drøftet på et møde. Erhvervskrediten blev forlænget til 1. maj 2002.

I november 2001 meddelte P afslag på M's anmodning om en forhøjelse af erhvervskrediten til 300.000 kr. i forbindelse med, at M's virksomhed ønskedes videreført i selskabsform.

I maj 2002 modtog P M's virksomhedsregnskab for første halvår 2001, der udviste et resultat før skat på minus 21.000 kr.; et perioderegnskab for 1. juli 2001 – 31. marts 2002 viste et resultat før skat på ca. 200.000 kr. P blev samtidig opmærksom på, at M var fratrådt sin stilling som lønmodtager og overgået til tjenestemandspension, ligesom M's virksomhed nu blev drevet via et anpartsselskab. M var født i 1962.

Den 11. juli 2002 meddelte P, at erhvervskrediten var nedskrevet til 75.000 kr. og opsagt til endelig indfrielse pr. 1. august 2002; kredittens saldo var på opsigelses-

tidspunktet negativt med ca. 44.000 kr. P's opsigelse var begrundet i "fortsat utilfredsstillende indtjening såvel via daglig drift som [M's] afskedigelse hos [...]". P anførte, at kontoen stadig kunne anvendes som erhvervskonto, men uden trækingsret.

Den 1. august 2002 var kassekreditens saldo 69.101,31 kr. (negativ). P anmodede M om at træffe aftale om afvikling af gælden. Den 9. samme måned fremsendte P en erindringsskrivelse, som P modtog retur med oplysning om M's virksomheds nye adresse.

Ved skrivelse af 13. august 2002 opfordrede P M og H til at indfri gælden på erhvervskreditte inden den 20. samme måned, idet sagen ellers uden yderligere varsel ville blive overgivet til inkasso. P anførte, at man, hvis ikke anden aftale var indgået inden samme frist, ville se sig nødsaget til at opsiges boliglån samt løn- og budgetkreditter. Ejerpantebrevet på 295.000 kr. ville om nødvendigt blive søgt realiseret .

Efter at M forgæves havde rettet henvendelse til P med henblik på at indgå aftale om indfrielse af kreditten med kommende betalinger, meddelte P ved skrivelse af 28. august 2002, at M og H's gæld i henhold til det samlede engagement måtte være P i hænde senest den 6. september 2002. P spærrede samme dag M og H's dankort henholdsvis VisaDankort, ligesom faste betalinger og BetalingsService blev afmeldt på alle konti.

M og H indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle tilpligtes at genoprette deres konti.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

"Erhvervskreditte, som ifølge kontrakten udløb den 1. maj 2001, blev i marts 2001 forlænget til 1. maj 2002. Efter udløbet pr. denne dato lykkedes det ikke parterne at opnå enighed om en videreførsel af erhvervskreditte, og det var derfor berettiget at P den 11. juli 2002 opsagde kreditten til fuld indfrielse. Nedskrivningen af kreditten med øjeblikkelig virkning til 75.000 kr., hvilket maksimum oversteg gælden på kreditten, findes alene at være et udtryk for, at P ikke var indstillet på at yde yderligere kredit.

Af de fortrykte betingelser på kredit- og lånedokumenterne vedrørende M og H's boliglån samt løn- og budgetkreditter fremgår, at lånet/kreditterne kan opsiges med tre måneders varsel. Denne frist overholdt P ikke ved sin skrivelse af 28. august 2002.

Herefter og idet opsigelsen af erhvervskreditte ikke i sig selv kunne give grundlag for opsigelse med forkortet varsel af boliglånet samt løn- og budgetkreditterne, som ikke var misligholdt, finder Ankenævnet, at det var uberettiget, at P, som det skete

ved skrivelsen af 28. august 2002, opsigde boliglånet samt løn- og budgetkreditterne til indfrielse pr. 6. september 2002, ligesom det var uberettiget, at P uvarslet spærrede M og H's dankort og VisaDankort og afmeldte faste betalinger mellem M og H's konti og BetalingsService, i det omfang disse vedrørte boliglånet samt løn- og budgetkreditterne."

3 medlemmer udtalte herefter:

"Vi finder ikke tilstrækkeligt grundlag for at tilsidesætte P's kreditmæssige vurdering, hvorefter P fandt, at forløbet vedrørende M's erhvervsvirksomhed og ændringerne i M's økonomi i øvrigt måtte føre til en opsigelse af også M og H's boliglån samt løn- og budgetkreditter.

Vi finder på dette grundlag, at M og H's påstand om reetablering af de nævnte konti ikke kan tages til følge."

2 medlemmer udtalte herefter:

"Hverken boliglånet, lønkreditten eller budgetkreditten var som anført misligholdt på opsigelsestidspunktet, og vi finder, at opsigelsen af erhvervskreditten og M og H's manglende indfrielse af dennes restgæld ikke i sig selv kunne danne grundlag for P's opsigelse af det øvrige engagement ej heller med det aftalte varsel på tre måneder. Vi finder ikke grundlag for at fastslå, at engagementet var betinget af, at M var i et bestemt ansættelsesforhold eller havde en bestemt indkomst, og det kan ikke antages, at M og H's økonomi som følge af M's overgang til tjenestemandspension blev forringet i en sådan grad, at P havde grund til at antage, at M og H ikke kunne overholde deres forpligtelser i henhold til boliglånet, lønkreditten og budgetkreditten.

Vi stemmer derfor for at tage M og H's påstand til følge."

o – o – o

Kendelse afsagt den 28. oktober 2003 i sag nr. 388/2002 (Spørgsmål om ansvar i forbindelse med ændret puljefordeling og om investeringshorisonten ved ratepension)

Klageren K, der var født i 1937, havde i 1989 oprettet en ratepension hos pengeinstituttet P. Til og med udgangen af 1999 var ratepensionen tilknyttet P's pensionspuljer med placering i obligationer eller kontant.

På et møde den 16. december 1999 blev et af P udarbejdet seniorbudget for K gennemgået. K havde en samlet pensionsformue på ca. 3,8 mio. kr., hvoraf ratepensionens værdi udgjorde ca. 400.000 kr. Af en skrivelse af 16. december 1999 fra P til K fremgik, at placeringen af ratepensionen med virkning fra 1. januar 2000 blev ændret

til bankvalg, og at K forventede at påbegynde udbetaling fra ratepensionen primo 2001. Den 21. samme måned underskrev K et tillæg, hvoraf fremgik, at puljesammensætningen for bankvalg for K's vedkommende var 30 % lange obligationer, 10 % indeksobligationer, 20 % danske aktier og 40 % udenlandske aktier.

I september 2000 blev udbetalingstidspunkt for ratepensionen ændret, således at udbetaling skulle påbegyndes 1. februar 2001 og med sidste udbetaling 1. januar 2011.

Af P's vilkår for værdipapirpuljer gældende fra 1. januar 1999 fremgik, at P for så vidt angik bankvalg løbende tilpassede "procentfordelingen mellem puljerne på din konto ud fra din alder, det aftalte udbetalingstidspunkt og eventuel opsparing fra før 1983". Vilkårene blev pr. 1. april 2002 ændret således, at det fremgik, at på ratepensionskonto tilpassede P "procentfordelingen efter det midterste år i den aftalte udbetalingsperiode, fødselsdag og eventuel opsparing fra før 1983".

K rettede primo 2002 henvendelse til P efter, at K havde konstateret, at afkastet fra ratepensionen i 2001 havde været negativt med 31.419 kr.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle tilbageføre ratepensionskontoen til dens puljestatus før 1. januar 2001 og "genberegne/tilbageføre udbytte/tab for perioden siden da til nu".

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

"Efter indholdet af P's skrivelse af 16. december 1999 til K lægger Ankenævnet til grund, at det på mødet tidligere samme dag blev aftalt, at midlerne i K's ratepension fra den 1. januar 2000 skulle placeres i P's pensionspuljer med bankvalg. K har bekræftet den indgåede aftale ved underskrivelsen den 21. december 1999 af det fremsendte tillæg til ratepensionsaftalen, hvoraf ændringen fremgår.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at K var bekendt med, at en placering i P's pensionspuljer med bankvalg indebar, at en væsentlig del af midlerne ville blive placeret i aktier. Nævnet har herved lagt vægt på, at K løbende modtog P's nyhedsbreve, hvoraf puljefordelingen fremgik, og at denne også fremgik af pensionsoversigten pr. 31. december 2000, som K ikke reagerede på.

K's påstand om, at han skal stilles, som om han ikke havde været tilsluttet P's pensionspuljer med Bankvalg, kan derfor ikke tages til følge."

Flertallet udtalte herefter:

"Af P's vilkår for værdipapirpuljer af 1. januar 1999, der var gældende indtil den 1. april 2002, fremgår, at procentfordelingen mellem puljerne tilpasses bl.a. i forhold til "det aftalte udbetalingstidspunkt". Ved ratepensioner, hvor udbetalingen sker over 10 år, er dette ikke entydigt. Efter formålet med fastsættelsen af den investeringshorisont, der er afgørende for fordelingen på puljer, finder vi, at udtrykket "det aftalte udbetalingstidspunkt" i mangel af holdepunkter for andet ved ratepensioner må forstås som det midterste tidspunkt i udbetalingsperioden eller, når denne er påbegyndt, som det midterste tidspunkt i den resterende del af udbetalingsperioden. Vi finder, at denne forståelse også har støtte i Ankenævnets hidtidige praksis, bl.a. Ankenævnets kendelse af 27. august 2001 i sag 45/2001. P har imidlertid indtil ændringen pr. 1. april 2002 anset tidspunktet for den sidste udbetaling som udtryk for investeringshorisonten. Som erkendt af P er dette ikke kommet til udtryk i P's dagældende vilkår for værdipapirpuljer, og det må lægges til grund, at det heller ikke på anden måde er tilkendegivet over for K.

Vi finder herefter, at P begik en fejl ved for perioden fra den 1. februar 2001, da udbetalingen af K's ratepension begyndte, til den 31. januar 2002 at fastsætte puljefordelingen ud fra en investeringshorisont på mere end 5 år, idet fordelingen burde have været fastsat ud fra en investeringshorisont på mellem 4 og 5 år. P bør derfor stille K, som om puljefordelingen i den nævnte periode havde været fastsat ud fra en investeringshorisont på mellem 4 og 5 år. Det bemærkes, at K ikke kan rejse krav for tiden efter februar 2002, hvor han rettede henvendelse til P om puljesammensætningen."

Mindretallet udtalte:

"Ankenævnet har allerede i ovennævnte kendelse af 27. august 2001 i sag 45/2001, taget stilling til et tilsvarende tilfælde, hvor det "udbetalingstidspunkt", der styrede investeringernes sammensætning, var tidspunktet for den sidste udbetaling, uden at denne definition af udbetalingstidspunktet særligt var fremhævet for K. I denne sag blev det mere generelt udtalt af Ankenævnet, at det er diskutabelt, om det er rigtigt og hensigtsmæssigt i en situation som den pågældende, hvor udbetaling skal ske over en 10-årig periode at anvende tidspunktet for den sidste udbetaling som investeringshorisont. Ankenævnet fandt dog ikke i den konkrete sag, at der kunne statueres ansvar for pengeinstituttet. Det blev dog samtidig bemærket, at der ved puljefordelingen havde været mere end 5 år til det midterste tidspunkt i det 10-årige udbetalingsforløb.

Vi bemærker til den foreliggende sag, at det af P's informationsmateriale om bankvalg fremgår, at "udbetalingstidspunktet" – der af P, uden at dette dog er særligt fremhævet over for K, defineres som tidspunktet for sidste udbetaling, – anvendes til løbende også under den 10-årige udbetalingsperiode at tilpasse investerings sammensætning, i forhold til hvor mange år der er til "udbetalingstidspunktet".

Spørgsmålet er herefter, hvordan man aftaleretligt skal fortolke "udbetalingstidspunk-

tet”.

Medmindre man skulle antage, at der ikke under hele den 10-årige udbetalingsperiode skulle ske nogen form for tilpasning af investeringens sammensætning, hvilket forekommer uhensigtsmæssigt, må det forkastes alternativt at anvende tidspunktet for den ”1. udbetaling” som ”udbetalingstidspunkt”.

Vi kan ikke tilslutte os flertallets udtalelse om, at ”det midterste tidspunkt” bør anvendes som ”udbetalingstidspunkt”. En sådan fortolkning forekommer ikke at være mere rigtig end den praksis, som P har anvendt, og vi finder ikke, at K på tidspunktet for aftalens indgåelse havde nogen grund til at antage, at der med udbetalingstidspunktet skulle forstås ”det midterste tidspunkt”.

En anvendelse af dette ”midterste tidspunkt”, som ”udbetalingstidspunkt”, der af Ankenævnets flertal defineres som:

”det midterste tidspunkt i udbetalingsperioden eller, når denne er påbegyndt, som det midterste tidspunkt i den resterende del af udbetalingsperioden”,

betyder, at udbetalingstidspunktet ikke fastlægges til en bestemt dato, men derimod løbende ændres fra tidspunktet for den første udbetaling og frem til tidspunktet for den sidste udbetaling under pensionsordningen, idet udbetalingstidspunktet - efter første udbetaling - kontinuerligt ændrer sig som funktion af restløbetiden for ratepensionen.

Vi finder, at en sådan definition strider mod en naturlig sproglig forståelse, idet man ved et ”tidspunkt”, herunder et ”udbetalingstidspunkt” i den mellem parterne gældende aftale om ratepension, sprogligt må forstå ”et bestemt tidspunkt”, og ikke et tidspunkt, der kontinuerligt ændrer sig i hele perioden fra den ”første udbetaling” til den ”sidste udbetaling”.

Efter vor opfattelse er en sådan forståelse af ”udbetalingstidspunktet” langt fra såvel K’s som P’s opfattelse på tidspunktet for aftalens indgåelse. Da ”udbetalingstidspunktet” er styrende for, hvorledes pensionsformuen sammensættes (aktier, obligationer etc.), vil en anvendelse af ”det midterste tidspunkt” medføre, at sammensætningen af pensionsformuen får en karakter, som hverken K eller P havde forestillet sig, hvilket ikke forekommer rigtigt.

Vi finder endvidere anledning til at bemærke, at det under sagens behandling af P er oplyst, at kun 7 % af K’s samlede pensionsmidler er placeret i aktier, hvorfor P’s rådgivning omkring placering af en del af pensionsformuen i ”Bankvalg” – uanset at den anvendte definition af ”udbetalingstidspunktet” vil medføre et vist indhold af aktier – ikke findes at kunne kritiseres, da K på trods heraf samlet set og under hensyn til tidspunktet for sin pension har en konservativ sammensætning af sin samlede pensi-

onsformue.

På baggrund af ovennævnte betragtninger finder vi ikke, at der er tilstrækkelig grundlag for at fastslå, at P har handlet ansvarspådragende. Vi stemmer derfor for, at klagen i det hele ikke tages til følge.”

P har meddelt, at P ikke ønsker at være bundet af kendelsen.

o – o – o

Kendelse afsagt den 2. april 2003 i sag nr.
407/2002 (Fejlagtig tilmelding af tredjemands betaling til BetalingsService)

Klagerne K blev i 1999 kunder hos pengeinstituttet P. I forbindelse med etablering af BetalingsService-aftaler tilmeldte P ved en fejl en tredjemands betalingsaftale til betaling via K's konto hos P. Betalingen vedrørte en familieforsikring i Tryg-Baltica, hvor også K havde flere forsikringer, herunder en familieforsikring med helårlig præmiebetaling i februar måned.

Af betalingsoversigter tilsendt K pr. 1. juni 2000 og 1. juli 2001 fremgik betaling af en helårlig præmie vedrørende en familieforsikring i Tryg-Baltica, idet policenummeret for forsikringen fremgik. Betaling skete ligeledes pr. 1. juni 2002 af forsikringen, men nu fra K's konto i et andet pengeinstitut.

K rettede i august og september 2002 henvendelse til P med krav om, at P godtgjorde forsikringspræmierne betalt for tredjemands familieforsikring i årene 200-2002 i alt 4.670,25 kr. Dette afviste P.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle betale 4.670,25 kr.

P nedlagde påstand om frifindelse.

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

”K har adskillige forsikringer i Tryg-Baltica, og deres egen familieforsikring betales i februar måned, medens den forsikring tilhørende en tredjemand, som P fejlagtigt tilmeldte K's konto i midten af 1999, blev betalt i juni eller juli, første gang i juni 2000. På denne baggrund findes den omstændighed, at K først opdagede fejlen i august 2002, ikke at kunne anses for en egenskyld, som kan tages i betragtning over for den af P begåede klare fejl.”

o – o – o

Kendelse afsagt den 8. juli 2003 i sag nr. 421/2002 (Modregning, udbetaling af pension, der indgik på overtrukket konto, trangsbeneficie)

Klagerne M og H, der var ægtefæller og begge førtidspensionister med et mindreårigt hjemmeboende barn, havde hos pengeinstituttet P en lønkonto, en budgetkonto og et forbrugslån. Der blev månedligt overført 8.800 kr. fra lønkontoen til budgetkontoen.

I maj 2002 bevilgede P et overtræk på lønkontoen på 13.500 kr. gældende indtil 20. juli 2002.

Den 16. juli 2002 spærrede P et dankort tilknyttet lønkontoen som følge af dennes overtræk; lønkontoens saldo var 20.718,85 kr. (negativ).

Den 19. juli 2002 indgik på lønkontoen børnefamilieydelse og et offentligt overførselsbeløb, hvorefter kontoens saldo var 17.883,18 kr. (negativ).

Den 30. juli 2002 blev der fra lønkontoen til budgetkontoen overført 8.800 kr. Budgetkontoens saldo var herefter 4.210,50 kr. (positiv), mens lønkontoens saldo var 26.683,18 kr. (negativ).

Den 31. juli 2002 indgik M og H's førtidspension på i alt 13.845 kr. på lønkontoen, hvis saldo herefter var 12.838,18 kr. (negativ).

Den 1. august 2002 blev lønkontoen debiteret en række betalinger på i alt 1.340,72 kr.; saldoen var herefter 14.178,90 kr. (negativ).

Samme dag den 1. august 2002 blev der hævet 1.500 kr. kontant til M og H på budgetkontoen, hvis saldo herefter var 2.710,50 kr. (positiv). Endvidere blev der gennemført fire betalinger på 1.279 kr. via budgetkontoen; betalingerne blev tilbageført den 5. samme måned.

Den 8. august 2002 overførte P budgetkontoens positive saldo til lønkontoen, som herefter udviste en saldo på 11.468,90 kr. (negativ).

Den 27. august 2002 udbetalte indklagede 1.000 kr. til M og H fra lønkontoen. Den 30. samme måned udbetalte indklagede yderligere 2.000 kr.

M og H's pensioner for september 2002 indgik ikke på hos P. P rykkede herefter M og H for inddækning af overtræk.

M og H indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P blev tilpligtet at udbetalt 7.142 kr. vedrørende deres pension for august 2002.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnet tog M og H's påstand til følge med disse bemærkninger:

” Det må lægges til grund, at M og H's engagement med P i slutningen af juli 2002 var misligholdt. P var ikke forpligtet til at yde M og H yderligere kredit, ligesom P ikke var forpligtet til at gennemføre betalinger for M og H, som der ikke var dækning for.

Af pensionen for august 2002 på 13.845 kr. fik M og H alene udbetalt 4.500 kr., idet det resterende beløb blev anvendt til dækning af overførslerne fra lønkontoen den 1. august 2002 på i alt 1.340,72 kr. og i øvrigt til nedbringelse af overtrækket. Efter det foreliggende finder Ankenævnet, at denne anvendelse af pensionen ikke skete med M og H's accept.

Det må på baggrund af M og H's opgørelse lægges til grund, at det var nødvendigt for M og H at få udbetalt 11.642 kr. af pensionen til dækning af almindelige leveomkostninger for dem og deres barn. Ankenævnet finder derfor, at M og H's påstand om, at P er forpligtet til at udbetale yderligere 7.142 kr. af pensionen bør tages til følge, jf. princippet i retsplejelovens § 509, stk. 2 og P's almindelige forretningsbetingelser. Det bemærkes, at de gennemførte betalinger fra lønkontoen på i alt 1.340,72 kr. ikke indgår i M og H's opgørelse, og at det ikke bør komme M og H til skade, at P undlod at tilbageføre betalingerne.”

o – o – o

Kendelse afsagt den 26. maj 2003 i sag nr.

484/2002 (Boligberegning, spørgsmål om ansvar i forbindelse med udarbejdelse af boligberegning)

Pengeinstituttet P, hvor klageren K var kunde, udarbejdede den 21. august 2002 et årsbudget for K i forbindelse med K's overvejelser om køb af en bestemt fast ejendom. K var enlig mor med tre mindreårige børn. Budgettet viste et månedligt rådighedsbeløb for K på 8.814 kr.

K købte herefter den pågældende ejendom med overtagelse den 1. oktober 2002.

Den 16. september 2002 udarbejdede P et nyt årsbudget og konstaterede en fejl i budgettet af 21. august 2002. K's rådighedsbeløb blev nu beregnet til 6.601 kr. månedligt.

I en skrivelse af 1. november 2002 til K anførte P blandt andet, at man var villige til at se positivt på sagen, såfremt et tab nærmere kunne dokumenteres.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle erstatte hendes tab

ved køb/salg af den pågældende ejendom.

P nedlagde påstand om frifindelse:

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

"P har erkendt, at der ved udarbejdelsen af budgettet den 21. august 2002, der dannede grundlag for K's ejendoms køb, blev begået en ansvarspådragende fejl. Fejlen medførte, at K fik en berettiget forventning om, at hendes rådighedsbeløb var væsentligt større, end det rent faktisk viste sig at være tilfældet. Det kan ikke afvises, at K ville have undladt at købe ejendommen, såfremt hun havde været bekendt med det korrekte rådighedsbeløb. Da K imidlertid ikke har solgt sin ejendom og derfor ikke har godtgjort at have lidt et tab i almindelig erstatningsretlig forstand, er der ikke for tiden grundlag for at tage K's påstand til følge.

Såfremt K imidlertid på grund af det lavere rådighedsbeløb nu ser sig nødsaget til at sælge ejendommen, finder Ankenævnet, at P er forpligtet til at erstatte K's eventuelle tab herved. Det bemærkes, at K's krav på erstatning kan fortabes som følge af passivitet eller manglende årsagssammenhæng, såfremt K vælger at udskyde salget.

Ankenævnet finder i øvrigt anledning til at bemærke, at et pengeinstitut, der erkender at have begået ansvarspådragende fejl i forbindelse med udarbejdelse af en boligberegning forud for kundens køb af en fast ejendom, efter anmodning skriftligt bør oplyse kunden nærmere om mulighederne for at få erstatning, herunder hvilke poster, der indgår i det tab, kunden vil kunne få dækket, når tabet er konstateret ved, at kunden inden for rimelig tid har set sig nødsaget til at sælge ejendommen som følge af den fejlagtige boligberegning."

o – o – o

Kendelse afsagt den 30. september 2003 i sag nr.

496/2002 (Rådgivning om ændring af en værdipapirportefølje bestående af hovedsagelig obligationer og obligationsbaserede investeringsbeviser til investeringsbeviser i aktiebaseret afdeling og afdeling baseret på erhvervsobligationer)

Klageren K, der var født i 1926, havde gennem en årrække haft et åbent depot hos pengeinstituttet P.

K indgik i 1995 en depotplejeaftale med P, hvorefter P kvartalsvis skulle gennemgå K's depot med henblik på at rådgive K om ændringer heri. Pr. årsskifter 1999/2000 var kursværdien af K's depot ca. 1,5 mio. kr. Bortset fra en mindre post aktier med en kursværdi på knap 6.000 kr. var depotet placeret i obligationer eller obligationsbaserede investeringsbeviser.

På et møde den 5. oktober 2000 anbefalede P, at K ændrede depotets sammensætning til en kombination af aktier og obligationer med henblik på et højere afkast og spredning af risikoen. P anbefalede, at K solgte sine obligationer og købte investeringsbeviser i Uni-invest High Yield Bonds og Uni-invest Aktier. For så vidt angik Uni-invest High Yield Bonds henviste P til, at et fremlagt forprospekt for papirerne, der havde tegningsperiode 25. september – 13. oktober 2000, var blevet gennemgået med K. Det fremgik, at afdelingen var baseret på virksomhedsobligationer, fortrinsvis udenlandske.

Mødet resulterede i, at P gennemførte K's salg for nominelt 519.000 kr. 5 % Unikredit 2019 samt 3.026 stk. Uni-invest Direct (obligationsbaseret) med et provenu på i alt ca. 771.000 kr. Samtidig blev der købt 4.600 stk. Uni-invest High Yield Bonds, kursværdi 471.500 kr. samt 1.680 stk. Uni-invest Aktier, kursværdi 199.860 kr.

Den 5. februar 2002 afhændede K Uni-invest High Yield Bonds til kurs 96,5 svarende til et provenu på 443.900 kr., som K anvendte til køb af investeringsbeviser i Uni-invest Direct.

I oktober 2002 rettede K henvendelse til P vedrørende rådgivningen om omlægningen af depotet i oktober 2000. P afviste K's krav om erstatning.

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

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

"Forud for omlægningen af K's depot i oktober 2000 var den samlede værdi på ca. 1,5 mio. kr. næsten udelukkende placeret i obligationer og investeringsbeviser baseret på almindelige obligationer (Uni-invest Direct). Ved omlægningen blev K's 5 % Unikredit 2019 obligationer til en kursværdi på ca. 471.500 kr. omlagt til investeringsbeviser i Uni-invest High Yield Bonds, der er baseret på virksomhedsobligationer, medens investeringsbeviser i Uni-invest Direct til en kursværdi af ca. 300.000 kr. blev omlagt til investeringsbeviser i Uni-invest Aktier.

Selv om K hidtil havde tilkendegivet, at han ikke ønskede at investere i aktier, kan det efter Ankenævnets opfattelse ikke kritiseres, at P's medarbejder anbefalede K at omlægge en mindre del af midlerne til investeringsbeviser i Uni-invest Aktier, og Ankenævnet lægger til grund, at K var bekendt med den forøgede risiko, han herved påtog sig. Klagen tages derfor ikke til følge for så vidt angår disse investeringsbeviser. "

Flertallet udtalte herefter:

"P har ikke bestridt, at medarbejderen var bekendt med, at K's primære interesse be-

stod i at opnå et løbende afkast som tilskud til sin pension. P har da også anført, at omlægningen blev foretaget således, at K skulle kunne opnå det samme afkast af obligationer og obligationsbaserede investeringsbeviser som hidtil, idet investeringsbeviserne i Uni-invest High Yield Bonds forventedes at give et højere afkast end de hidtidige 5 % Unikredit obligationer. Vi finder det ikke godtgjort, at P's medarbejder fremhævede, at der var knyttet væsentlig usikkerhed til denne forventning om samme afkast, og at investering i virksomhedsobligationer i det hele er mere risikobetonet end investering i almindelige obligationer. Vi finder derfor, at P's medarbejder begik ansvarspådragende fejl i forbindelse med sin anbefaling af, at K's beholdning af 5 % Unikredit obligationer blev omlagt til investeringsbeviser i Uni-invest High Yield Bonds. For så vidt angår denne omlægning stemmer vi derfor for at tage K's påstand til følge som nedenfor bestemt, idet bemærkes, at K afhændede investeringsbeviserne den 5. februar 2002."

Mindretallet udtalte:

"Vi finder, at det må lægges til grund, at P's medarbejder gennemgik prospektet vedrørende Uni-invest High Yield Bonds med K, og at denne således blev gjort bekendt med, at investering i virksomhedsobligationer er mere risikobetonet end investering i almindelige obligationer, og at forventningen om, at han kunne opnå et højere afkast end af Unikredit obligationerne, var behæftet med usikkerhed. Vi finder derfor ikke grundlag for at fastslå, at P's medarbejder begik ansvarspådragende fejl i forbindelse med sin anbefaling af, at K's beholdning af Unikredit obligationer blev omlagt til investeringsbeviser i Uni-invest High Yield Bonds."

o – o – o

Kendelse afsagt den 3. juni 2003 i sag nr.

16/2003 (Kurstab ved forsinket indfrielse af lån, der i forbindelse med ejendomssalg ikke skulle overtages af køber)

Ultimo oktober 2002 solgte klageren K sin faste ejendom med overtagelse 1. december 2002. I forbindelse med handlen skulle der indfries 2 lån i BRFkredit.

K var kunde i pengeinstituttet P's Lyngby Station afdeling, hvor K den 26. november 2002 var til møde. K underskrev på mødet en aftale, hvorefter P skulle forestå indfrielsen af BRFkreditlånene. Indfrielse skulle ske ved køb af obligationer, og indfrielse skulle ske 2. december 2002. Til brug for indfrielsen af det ene lån manglede en kontrolkode, som K skulle fremskaffe. Fredag den 29. november 2002 kl. 17.52 fremsendte K ved e-mail kontrolkoden.

Mandag den 2. december 2002 anmodede P's afdeling BRFkredit om at fremsende indfrielsestilbud for de to lån til P's centrale Realkredit Service afdeling, der skulle forestå indfrielserne. Indfrielsestilbuddene fra BRFkredit og sagens dokumenter blev

modtaget i Realkredit Service afdelingen den følgende dag. Tilbuddene udløb den 5. samme måned.

Det ene BRFkreditlån (lån I) havde en låne- og obligationsrestgæld på 884.390,52 kr. og var baseret på 5 % obligationer med udløb 2022. Det andet BRFkreditlån (lån II) havde en lånerestgæld på 1.110.248,20 kr. og en obligationsrestgæld på 1.205.446,81 kr. Lånet var baseret på 5 % obligationer med udløb år 2029.

P oplyste under sagens forberedelse, at sagsbehandlingen i Realkredit Service var blevet påbegyndt torsdag den 5. december 2002. I hastesager var der normalt en ekspeditionstid på op til 5 dage fra modtagelsen af sagen. Da indfrielse skulle ske ved køb af obligationer, kunne P ikke nå at indfri lånene inden udløbet af fristen i indfrielsestilbuddene. Obligationerne vedrørende K's lån kunne ikke strakshandles, da der var tale om forholdsvis små fondskoder, ligesom obligationerne ikke blev handlet hver dag. P forsøgte straks at fremskaffe nye indfrielsestilbud fra BRFkredit, der imidlertid oplyste, at nye tilbud først kunne afgives, når de gamle tilbud var udløbet. Der blev derfor først indhentet nye indfrielsestilbud fredag den 6. december 2002. Lån II blev indfriet til kursen mandag den 9. december 2002, som var på 97,75, mens lån I blev indfriet til kursen den 12. december 2002, som var 99,25. Obligationerne vedrørende lån I blev ikke handlet på børsen i perioden 15. november – 11. december 2002. Den 12. december 2002 lykkedes det P ved konkrete henvendelser i markedet at skaffe de fornødne obligationer.

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

P godtgjorde under sagen K 5.424,50 kr. svarende til kursforskellen på obligationerne vedrørende lån II henholdsvis den 6. og 9. december 2002. P nedlagde i øvrigt påstand om frifindelse.

Med stemmerne 3-2 tog Ankenævnet K's påstand til følge,

3 medlemmer udtalte:

"Ifølge den aftale om indfrielse af de to lån hos BRFkredit, som K underskrev på mødet den 26. november 2002, skulle indfrielse ske den 2. december 2002. P har anført, at man på grund af den manglende kontrolkode tog forbehold om, at dette formentlig ikke kunne nås, men at det blev aftalt, at indfrielse skulle ske hurtigst muligt. P har ikke bestridt K's oplysninger om, at det blev drøftet, at dette var vigtigt, fordi der forventedes stigende kurser. Der foreligger ikke oplysninger om, at P gjorde opmærksom på, at sagen skulle overføres til P's Realkredit Service, og at der måtte påregnes en vis ekspeditionstid fra denne afdelings modtagelse af sagen. Vi finder herefter, at K, som fremsendte kontrolkoden fredag den 29. november 2002, var berettiget til at forvente, at P mandag den 2. december 2002 ikke alene ville indhente ind-

frielsestilbud hos BRFkredit, men tillige ville afgive ordre om køb af de obligationer, som lånene skulle indfries med. Vi lægger herved til grund, at P om fornødent kunne have fået oplyst lånenes obligationsrestgæld ved telefonisk henvendelse til BRFkredit.

Efter det oplyste lægger vi til grund, at handelsordren vedrørende obligationerne til indfrielsen af lån I ikke kunne være gennemført til en bedre kurs end den, der blev opnået ved den faktisk gennemførte handel den 12. december 2002 til kurs 99,25.

For så vidt angår lån II har P godtgjort K 5.424,50 kr., hvorved K stilles, som om obligationerne var blevet handlet til kursen den 6. december 2002 frem for som sket den 9. december 2002. Efter det foran anførte finder vi imidlertid, at P bør godtgøre K yderligere 0,56 kurspoint (97,30 – 96,74) af 1.205.446,81 kr. eller 6.750,50 kr., således at K stilles, som om obligationerne var blevet handlet til kursen den 3. december 2002. P findes i den forbindelse at være nærmest til at bære risikoen for usikkerheden om, hvorvidt det faktisk havde været muligt at handle obligationerne til den oplyste kurs på 96,74 den 3. december 2002.”

2 medlemmer, der vedrørende lån I var enig med flertallet, udtalte:

”Et pengeinstitut, der påtager sig at indfri realkreditlån, bør indrømmes rimelig tid til at gennemføre de nødvendige ekspeditioner, efter at kunden har tilvejebragt de nødvendige oplysninger.

Det er en forudsætning for en sådan ekspedition, at der indhentes en indfrielsesopgørelse i realkreditinstituttet. Af hensyn til arbejdsgangen og dokumentationskravene i et pengeinstitut må en sådan foreligge skriftligt. Vi finder derfor, at P’s Lyngby Station afdeling handlede korrekt ved at rekvirere en indfrielsesopgørelse i BRFkredit den 2. december 2002, da kontrolkoden forelå.

Indfrielsesopgørelsen blev sendt direkte til den centrale funktion hos P, som gennemfører sådanne ekspeditioner. Uden særligt forbehold i aftalen måtte K forvente, at fondshandlerne blev gennemført snarest muligt efter, at P havde modtaget indfrielsesopgørelserne, uanset om ekspeditionerne gennemføres i den kundeekspederende enhed eller i den centrale funktion. Vi finder således, at P senest den 4. december 2002 burde have indgivet fondsordren vedrørende lån II, hvilket efter de forelagte oplysninger ville medføre, at obligationerne var afregnet til kursen den 5. december 2002. P bør derfor yderligere afregne differencen til denne kurs.”

Kendelse afsagt den 3. juni 2003 i sag nr.

44/2003 (Størrelsen af omkostninger ved genoptagelse af inkassosag, bekendtgørelse nr. 601 af 12. juli 2002)

Finansieringsselskabet F, der er ejet af et pengeinstitut, ydede 1994 klageren K et lån på 2.000 kr. I 1995 overgik lånet til inkasso med en saldo på 1.646,77 kr. Under en fogedforretning den 10. oktober 1995 afgav K insolvenserklæring; F's krav blev da opgjort til 4.090,49 kr.

I begyndelsen af 2003 overgav F på ny sagen til inddrivelse ved advokat. Advokaten fremsendte den 20. januar 2003 en opkrævning til K om betaling af 6.302,13 kr., idet der blev angivet en hovedstol på 1.646,77 kr., renter i 5 år 1.729,11 kr. og omkostninger 2.926,25 kr.

F oplyste over for Ankenævnet, at beløbet på 2.926,25 kr. omfattede takstmæssige inkassoomkostninger på 778,75 kr., fogedgebyrer på 700 kr., fogedrekvisition 250 kr. og mødesalær 637,50 kr. Hertil kom 560 kr. vedrørende advokatomkostninger i forbindelse med genoptagelsen af sagen i 2003 500 kr. og omkostninger forbundet med addressesøgning på 60 kr.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at F skulle frafalde advokatomkostninger.

F nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

"Ankenævnet har forstået klagen således, at den alene vedrører de omkostninger, der blev pålagt gælden i forbindelse med genoptagelsen af sagen i begyndelsen af 2003. Disse omkostninger beløber sig ikke som først antaget af K til 2.926,25 kr., men alene til 560 kr., hvoraf 500 kr. er salær til advokaten og 60 kr. er omkostninger forbundet med addressesøgning.

Fordringen mod K overgik til inkasso ved advokat i 1995, og sagen blev på baggrund af K's insolvenserklæring afsluttet samme år. F rettede herefter ikke henvendelse til K om gælden før i begyndelsen af 2003, hvor F uden varsel på ny overgav sagen til inkasso ved advokat.

Ankenævnet lægger til grund, at K siden 1995 havde skiftet adresse uden at oplyse F herom, og finder herefter, at gælds brevet indeholder fornøden hjemmel for gebyret på 60 kr. for addressesøgning.

Derimod finder Ankenævnet, at F ikke på det foreliggende grundlag kan forlange godtgørelse af advokatudgiften på 500 kr. i forbindelse med, at sagen på ny blev

overgivet til advokat i 2003, idet det må følge af § 3, stk. 1, i bekendtgørelse nr. 601 af 12. juli 2002 om udenretlige inddrivelsesomkostninger i anledning af forsinket betaling, at et sådant krav er betinget af, at der forinden er sendt en rykkerskrivelse til K med en betalingsfrist på mindst 10 dage og med angivelse af, at manglende betaling inden for denne frist kan medføre yderligere omkostninger.

Skrivelsen af 20. januar 2003 fra F's advokat må herefter betragtes som en rykker-skrivelse, for hvilken F højst kan kræve et gebyr på 100 kr. Det i skrivelsen opgjorte krav skal derfor nedsættes med 400 kr."

o – o – o

Kendelse afsagt den 8. juli 2003 i sag nr.

66/2003 (Meddelelse om renteændring sket ved oplysning på kontoudskrift uanset lånedokumentets bestemmelse om, at ændringer skulle ske ved brev/annoncering)

I januar 1998 ydede pengeinstituttet P klageren K et lynlån på 75.000 kr. Lånets rente var p.t. 13,25%. Af P's "Almindelige forretningsbetingelser og lånebetingelser for gældsbreve" fremgik, at oplysninger om ændringer i lånets rente skulle ske ved brev eller annoncering i dagspressen, samt når P udsendte første kontoudtog eller kontooversigt efter annonceringen. Hvis renten blev ændret væsentligt til ugunst for debitor, og renteændringen ikke havde forbindelse med P's almindelige renteniveau, ville debitor ved brev eller ved annoncering i dagspressen få et varsel på mindst en måned.

Af sagen fremgik, at renten på K's lån i perioden 1998 til 2003 blev ændret otte gange, hvoraf fem renteændringer var renteændringer i overensstemmelser med P's generelle renteændringer. Ved renteændringer den 17. juli 1998 og 1. november 1999 blev renten på lynlån forhøjet med henholdsvis 0,5 % og 1 %, mens renten på P's øvrige udlån var uændret. Ved en renteændring den 12. maj 2000 blev renten på lynlån forhøjet med 0,5 %, mens øvrige udlån blev forhøjet med 0,25 %. I de tre nævnte tilfælde skete der ikke offentliggørelse i dagspressen, ligesom underretning ved brev ikke blev fremsendt til debitorerne. Renteændringerne fremgik af kontoudskrift fremsendt i forbindelse med årsskifte.

I februar 2003 indfrie K lånet.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle yde en renterefusion.

P nedlagde påstand om frifindelse mod betaling af en rentedekort på en 0,5 % af restgælden i perioden 17. juli 1998 til 31. januar 1999 samt en dekort på 1% af restgælden i perioden 1. november 1999 til 31. januar 2000.

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

"Af P's "Almindelige forretningsbetingelser og lånebetingelser for gældsbreve" fremgår, at P havde adgang til at ændre lånets rente uden varsel. Det fremgår videre, at private debitorer skulle have oplysning om renteændringer ved brev eller annoncere- ring samt ved udsendelse af første kontoudtog efter annoncering.

P tilsidesatte denne bestemmelse for så vidt angår de tre renteændringer foretaget 17. juli 1998, 1. november 1999 samt 12. maj 2000. Ankenævnet finder det ikke til- strækkeligt, at P oplyste om renteændringen på førstkomende kontoudtog. Som følge heraf bør P betale K en rentekompensation, således at K stilles, som om de skete renteændringer ikke var foretaget."

o – o – o

Kendelse afsagt den 26. august 2003 i sag nr.

120/2003 (Spørgsmål om saglig begrundelse for afslag på anmodning om genåbning af konto)

Klageren K oprettede i 1996 en lønkonto i pengeinstituttet P, hvortil var tilknyttet check og dankort. K's samlever/ægtefælle S oprettede ligeledes en konto hos P, hvortil K fik fuldmagt.

Det fremgik, at K's konto ikke fungerede som en egentlig lønkonto. Fra ultimo 1996 til kontoen udgik i maj 1999 var højeste indestående 632,50 kr. S' konto, der udgik i september 1998, havde i kortvarige perioder et indestående på ikke ubetydelige be- løb.

P anførte, at K via P havde foretaget kontooprettelse for adskillige anpartsselskaber i perioden 1996 -1998. Selskabskapitalen var blevet sendt til P fra en advokat til ind- sættelse på pågældende selskabs konto. Kort tid efter var der sket udbetaling af ka- pitalen på foranledning af K, der var tegningsberettiget. Selskabskapitalen blev efter- følgende indsat på kontoen tilhørende S.

P fremlagde under sagen en avisartikel fra september 1998, der angiveligt skulle omhandle en straffesag mod K vedrørende stiftelse, oprettelse og videresalg af sel- skaber uden, at den lovpligtige kapital havde været til stede. P anførte, at man på denne baggrund havde anmodet K om en forklaring. Da en tilfredsstillende forklaring ikke var fremkommet, lukkede P kontoen i maj 1999.

K indbragte i marts 2003 sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle tilplig- tes principalt at ophæve spærringen af dankort til hans konto, subsidiært fremkomme med en begrundelse for spærringen, mere subsidiært oprette en tilsvarende konto og mest subsidiært oprette en konto for ham.

P nedlagde påstand om frifindelse.

P anførte over for nævnet, at da de formodede ulovligheder var blevet kendt i 1998, blev der foretaget en samlet vurdering af K's engagement. Man fandt det stridende mod P's forretningsprincipper og anstødeligt, at K tilsyneladende benyttede P til at begå ulovligheder. Efterfølgende havde P haft ekstraarbejde med at besvare henvendelser fra kuratorer og offentlige myndigheder om de konti, der havde eksisteret for de omhandlede selskaber. K's konto fungerede åbenlyst ikke som en lønkonto, og der var en stærk formodning for, at K i et andet pengeinstitut havde en lønkonto. Her-til kom, at K havde udvist passivitet.

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

"Af de grunde, som indklagede har anført, anser Ankenævnet det for sagligt begrundet, at indklagede lukkede klagerens konto og efterfølgende afviste at genoprette denne."

o – o – o

Kendelse afsagt den 30. september 2003 i sag nr.
124/2003 (Spørgsmål om meddebitors hæftelse for bevilget overtræk på kassekredit)

Pengeinstituttet P ydede i 1992 klageren K og dennes dalevende ægtefælle M en kassekredit på 50.000 kr. til brug for M's virksomhed. I november 1995 blev kredit- tens maksimum forhøjet til 75.000 kr., og K underskrev som meddebitor. Kreditten skulle indestå uden nedbringelse til 30. november 2000. K såvel som M kunne hver for sig og alene disponere over kreditten.

Efterfølgende blev der løbende bevilget overtræk på kreditten. Ifølge K blev aftalerne herom indgået mellem P og M. Ifølge P var K bekendt med de bevilgede overtræk.

I foråret 2002 solgte K og M deres daværende ejendom og købte en ny ejendom. I juni 2002 blev der trukket 45.000 kr. på kassekreditten til dækning af udbetalingen vedrørende den nye ejendom. Kassekredittens saldo var herefter ca. 244.000 kr. (negativ).

Den 27. juli 2002 døde M. Boet blev behandlet som et insolvent bobestyrerbo, og M's kreditorer modtog en dividende på 33,5 %.

I februar 2003 rettede P henvendelse til K og anførte, at man efter modtagelse af di- dividende fra M's dødsbo havde opgjort restgælden til ca. 225.000 kr. K blev anmodet om at rette henvendelse med henblik på at aftale en afviklingsordning.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle anerkende at K alene hæftede for 75.000 kr. af gælden på kassekreditten, og at kravet mod K skulle nedsættes med dividenden af dette beløb eller 25.125 kr. således, at hun alene var forpligtet til at betale 49.875 kr. K indbetalte under sagens behandling 49.875 kr. til P.

P nedlagde påstand om principalt frifindelse, subsidiært afvisning.

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

"Det må lægges til grund, at K var bekendt med, at P efter aftale med K's nu afdøde ægtefælle løbende bevilgede overtræk på kassekreditten, og den samlede gæld i henhold til kassekreditten fremgik af K's årsopgørelser. Disse forhold findes imidlertid ikke i sig selv at kunne medføre, at K anses at have påtaget sig at hæfte for overtrækket på kassekreditten, og det er ikke godtgjort, at K på anden måde har påtaget sig en sådan hæftelse. Det må derfor lægges til grund, at K alene har påtaget sig at hæfte for det maksimum på 75.000 kr., som fremgår af den af K underskrevne kassekreditkontrakt af 22. november 1995.

Selv om det i overensstemmelse med det af P anførte måtte kunne lægges til grund, at midler fra kassekreditten er kommet K til gode, og at der var indgået en aftale om, at halvdelen af provenuet ved salget af K's og dennes ægtefælles ejendom skulle anvendes til nedbringelse af kassekreditten, kan disse forhold efter Ankenævnets opfattelse ikke føre til, at K hæfter for et større beløb end kassekreditens maksimum på 75.000 kr. Med hensyn til det sidstnævnte forhold bemærkes, at det må lægges til grund, at det var K's ægtefælles død sammenholdt med den omstændighed, at dødsboet var insolvent, som bevirkede, at aftalen ikke kunne gennemføres.

Som følge af det anførte tages K's påstand til følge, således at P skal anerkende, at K ved betaling af beløbet på 49.875 kr., der svarer til hæftelsesbeløbet på 75.000 kr. med fradrag af den dividende af dette beløb, der er udbetalt af boet efter K's ægtefælle, er frigjort for sin hæftelse for kassekreditten.

Det bemærkes, at Ankenævnet efter begrundelsen for afgørelsen ikke har fundet grundlag for at tage P's subsidiære påstand om afvisning til følge."

P har meddelt, at P ikke ønsker at være bundet af kendelsen.

o – o – o

Kendelse afsagt den 5. november 2003 i sag nr.
180/2003 (Ekspeditionstid ved hjemtagelse af lån, der skulle hjemtages straks)

Fredag den 14. marts 2003 aftalte klagerne K med pengeinstituttet P, at P skulle hjemtage et 30-årigt 5 % obligationslån på 1.039.000 kr. fra BRFkredit, hvorfra låne-

tilbud allerede forelå.

Onsdag den 19. marts 2003 fremsendte P anmodning om lånets udbetaling til BRF-kredit, som udbetalte lånet med valør den 25. marts 2003 til kurs 95,18, svarende til Københavns Fondsbørs officielle kurs "alle handler kl. 17".

Den 21. marts 2003 fik K af P bevilget et overtræk på 25.200 kr. Baggrunden var forsinkelsen med lånets hjemtagelse.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle tilpligtes at betale en erstatning vedrørende kurstab og renteudgift for bevilget overtræk.

P nedlagde påstand om frifindelse, subsidiært afvisning.

Med stemmerne 3-2 tog Ankenævnet K's påstand til følge. Ankenævnets afgørelse var sålydende:

"Det er ubestridt, at klagerne fredag den 14. marts 2003 indgik aftale med indklagede om, at hjemtagelse af BRFkreditlånet på 1.039.000 kr. skulle ske straks."

Flertallet udtalte herefter:

"Vi finder, at K måtte kunne lægge til grund, at en aftale om at hjemtage lånet straks indebar, at anmodning om lånets udbetaling ville blive fremsendt til BRFkredit tidligere end onsdag den 19. marts 2003. Da K's henvendelse den 14. marts 2003 efter det oplyste skete sidst på eftermiddagen, kunne K ikke forvente anmodning om lånets udbetaling afsendt denne dag, men tidligst mandag den 17. marts 2003. Vi finder derfor, at P bør betale K en erstatning svarende til, at anmodning om lånets udbetaling var blevet fremsendt til BRFkredit mandag den 17. marts 2003. Var dette sket, må det antages, at lånet ville være udbetalt på grundlag af kursen for den 19. marts 2003 på 95,44. P bør derfor betale K en erstatning svarende til 0,26 kurspoint (95,44 – 95,18) af 1.039.000 kr. eller 2.701,40 kr.

Ved udbetaling af lånet den 19. marts 2003 ville lånebeløbet have været til disposition for K fredag den 21. marts 2003, og der ville i så fald ikke have været behov for at bevilge K et overtræk. P bør derfor stille K rentemæssigt, som om overtrækket ikke havde været etableret."

Mindretallet udtalte:

"Vi finder ikke grundlag for at fastslå, at en oplysning om, at sagen ville blive behandlet "straks", indebar tilsagn om en ekspeditionstid på under tre bankdage svarende til den ekspeditionstid, som Ankenævnet har anerkendt vedrørende oplysningen "hurtigst muligt", jf. Ankenævnets sag nr. 130/2002.

Vi stemmer derfor for, at klagen ikke tages til følge.”

0 – 0 – 0

Kendelse afsagt den 11. november 2003 i sag nr. 188/2003 (Kaution, spørgsmål om hvilken rente pengeinstituttet kunne kræve af en kautionist)

I forbindelse med klageren K's og dennes tidligere ægtefælle M's skilsmisse blev det i maj 1998 aftalt med pengeinstituttet P, at M som enedebitor skulle overtage en gæld mod, at K kautionerede.

K underskrev en særskilt kautionserklæring, hvorefter hun kautionerede for, hvad M måtte blive P skyldig i henhold til den pågældende konto ”med tillæg af renter, provision, overtræk og omkostninger”. Af erklæringen fremgik i øvrigt:

”Hæftelsens omfang

Samtlige kautionister og ethvert pant stillet af tredjemand hæfter indbyrdes og sammen med låntageren solidarisk for:

- a) Lån/kreditter med tillæg af renter, provision og lignende. Hertil kommer overtræk, ubetalte afdrag samt renter, provision og lignende heraf.
- b) Sagsomkostninger mv. ved inddrivelse af de i a) nævnte krav hos låntager.
- c) Kravet opgjort i henhold til punkt a) og b) med tillæg af løbende rente efter de for aftalen gældende regler fra det tidspunkt kravet rettes mod den pågældende kautionist og tredjemands-pantsætter.”

Efter, at M havde misligholdt gælden til P, anmodede P K om at indbetale restgælden pr. 16. marts 2000, 101.197,28 kr., med tillæg af renter 19 % p.a.

I januar 2003 anlagde P sag mod K med påstand om betaling af 100.000 kr. med tillæg af rente p.t. 19,5 % p.a. fra 1. januar 2003.

K nedlagde under retssagen påstand om frifindelse mod betaling af 100.000 kr. med tillæg af procesrente fra sagens anlæg. Retten udsatte sagen på forelæggelse for Ankenævnet.

For Ankenævnet nedlagde K påstand om, at P skulle tilpligtes at nedsætte renten af kautionsbeløbet til den i kreditaftalen anførte rente.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

Flertallet udtalte:

"Det følger af bestemmelserne i punkt a og b i afsnittet om "Hæftelsens omfang" i kautionserklæringen af 14. maj 1998, at kautionisten hæfter for den gæld, der påhviler debitor, med tillæg af renter og omkostninger m.m., herunder renter af overtræk. Efter punkt c hæfter kautionisten for kravet opgjort i henhold til punkt a og b "med tillæg af løbende rente efter de for aftalen gældende regler fra det tidspunkt kravet rettes mod den pågældende kautionist ..." Efter vores opfattelse kan denne bestemmelse ikke med den fornødne sikkerhed forstås således, at det af P opgjorte beløb kan kræves forrentet af kautionisten med renten for ubevilgede overtræk eller i øvrigt med en særlig misligholdelsesrente. Vi finder således, at bestemmelsen må forstås på den måde, at det opgjorte beløb alene kan kræves forrentet af kautionisten med den almindelige kreditrente, der gælder for det kautionssikrede lån. Det følger dog af rentelovens bestemmelser, at P i stedet kan vælge at kræve beløbet forrentet efter reglerne i denne lov. Vi stemmer herefter for at tage K's påstand til følge som nedenfor bestemt."

Mindretallet udtalte:

"Vi finder, at bestemmelsen i punkt c må forstås således, at P over for K som kautionist – ligesom over for debitor – kan kræve det opgjorte beløb forrentet med renten for ubevilgede overtræk. Vi stemmer derfor for ikke at tage klagen til følge."

o – o – o

Kendelse afsagt den 30. december 2003 i sag nr. 261/2003 (Indsigelse mod tilbageførsel af aktiekøb, som var gennemført som følge af en fejl fra pengeinstituttets side)

Om morgenen mandag den 30. juni 2003 afgav klageren K ordre til indklagede om køb af i alt 2.785 stk. Genmab aktier til limiteret kurs 42.

Den 1. juli 2003 kl. 9.44 kontaktede K telefonisk P, som fejlagtigt oplyste, at ordren ikke var gennemført. K undrede sig over, at ordren ikke var gennemført, da aktien havde været handlet under den limiterede kurs, hvilket P afviste.

Kl. 10.06 samme dag afgav K telefonisk ordre om køb af 2.180 Genmab aktier til kurs 47,9; senere samme dag købte K yderligere 300 Genmab aktier til kurs 47,8.

P afregnede den 1. juli 2003 handlerne på i alt 2.480 Genmab aktier med valør den 4. juli 2003.

Den 2. juli 2003 kl. 9.42 kontaktede P telefonisk K med oplysning om, at Genmab ak-

ten var steget med kr. 10. Samtidig blev det klarlagt, at ordren om køb af 2.785 stk. Genmab aktier var blevet gennemført til kurs 42 den 30. juni 2003.

Senere samme dag den 2. juli 2003 annullerede P handlerne med Genmab aktier gennemført den 1. juli 2003, hvilket K samtidig blev telefonisk orienteret om.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle betale ca. kr. 25.000.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

"K's beslutning den 1. juli 2003 om at købe i alt 2.480 stk. Genmab aktier blev truffet på grundlag af P's fejlagtige oplysning om, at ordren om køb af 2.785 stk. Genmab aktier til limiteret kurs 42 den 30. juni 2003 ikke var blevet effektueret. Som følge heraf tilbød P den 2. juli 2003, hvor fejlen blev opdaget, at annullere de handler, som den 1. juli 2003 var blevet gennemført på et fejlagtigt grundlag. Ankenævnet finder imidlertid, at P under de foreliggende omstændigheder, hvor situationen var opstået som følge af P's fejl, tillige burde have givet K mulighed for at vedstå også disse handler.

På baggrund af det oplyste om, at Genmab aktien fra den 1. til den 2. juli 2003 steg 10 kr., finder Ankenævnet det ubetænkeligt at lægge til grund, at K ville have valgt at vedstå også aktiekøbene af 1. juli 2003, såfremt P havde givet ham mulighed herfor. K kan derfor kræve at blive stillet, som om han straks havde solgt de for meget købte aktier, hvorved han kunne have opnået en kursgevinst på ca. 25.000 kr. Da afregningsdagen for samtlige handler var den 4. juli 2004, finder Ankenævnet ikke, at K af likviditetsmæssige årsager var afskåret fra at vælge denne fremgangsmåde.

Ankenævnet finder som følge heraf, at P bør betale K den kursgevinst, som K kunne have opnået ved salg den 2. juli 2003 af de 2.480 stk. Genmab aktier, som blev købt den 1. juli 2003."

o – o – o

Kendelse afsagt den 30. december 2003 i sag nr.
329/2003 (Spørgsmål om rettidig meddelelse ved bortkomst af et dankort)

Søndag den 1. juni 2003 kl. 19.33 blev klageren K's dankort spærret af PBS ved en såkaldt hurtigløberspærring.

Det viste sig, at K's kort var misbrugt ved 13 hæve- og betalingstransaktioner til et samlet beløb af kr. 36.099 i tidsrummet 29. maj 2003 kl. 21.47 til 1. juni 2003 kl.

18.58. Misbrugene den 29. og 30. maj 2003 udgjorde i alt kr. 14.000. Alle transaktioner var foretaget ved brug af korrekt PIN-kode.

Af en erklæring afgivet af K den 4. juni 2003 fremgik, at K fredag den 30. maj 2003 under indkøb var blevet opmærksom på, at han ikke var i besiddelse af kortet. Han antog, at han havde glemt det hjemme. Da han kom hjem, ledte han efter det, og da han ikke kunne finde det, troede han, at han havde glemt det i nogle venners biler eller om muligt havde hans venner fundet det ved stranden, hvor han havde været den foregående dag. Den 31. maj 2003 havde han været på arbejde fra kl. 7 – 16.30, hvorefter han var hjemme resten af aftenen.

Pengeinstituttet P, hvor K havde en konto, og til hvilken dankortet var knyttet, meddelte K, at K hæftede for kr. 8.000 af misbruget som følge af, at K havde undladt at spærre kortet snarest muligt efter, at K havde opdaget, at kortet var væk.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle betale kr. 6.800.

P nedlagde påstand om frifindelse.

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

"Efter lov om visse betalingsmidler § 11, stk. 3, nr. 1, således som denne bestemmelse er fortolket i Ankenævnets praksis, jf. Ankenævnets kendelse af 3. juli 2001 i sag 51/2001, påhviler det indehaveren af et betalingskort at spærre kortet snarest muligt efter, at den pågældende har fået kendskab til, at kortet er bortkommet.

K har forklaret, at han den 30. maj 2003, da han var på indkøb i Svendborg, opdagede, at han ikke havde dankortet. Efter at være kommet hjem til sin bopæl ledte han efter kortet, og da han ikke kunne finde det, antog han, at han havde glemt det i en af sine venners biler, eller at det lå i et par bukser, som han havde efterladt i et sommerhus hos en kammerat. Ankenævnet finder, at K vel kunne afvente en undersøgelse af, om dette var tilfældet, hvis en sådan undersøgelse kunne foretages inden for kort tid, men at han i modsat fald og i hvert fald i løbet af samme dag burde have spærret kortet ved henvendelse til P eller PBS. Da K undlod dette, og da dankortet efter den 30. maj 2003 blev misbrugt for mere end 8.000 kr., hæfter K i medfør af den nævnte bestemmelse for 8.000 kr. af det samlede tab ved misbruget. Det af K anførte om, at P burde have oplyst ham om, at misbrug kunne føre til træk ud over kreditens maksimum, og det af K i øvrigt anførte kan ikke føre til et andet resultat."

VEDTÆGTER
FOR
PENGEINSTITUTANKENÆVNET

§ 1

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

§ 2

Stk. 1. Ankenævnet behandler klager over danske pengeinstitutter og deres herværende datterselskaber. Klager over grønlandske og færøske pengeinstitutter er ikke omfattet af Ankenævnets kompetence. Ankenævnet behandler endvidere klager over danske filialer af udenlandske pengeinstitutter, herunder grønlandske og færøske. (De nævnte institutter og selskaber er i det følgende dækket af ordet "pengeinstitutter").

Stk. 2. Ankenævnet behandler klager vedrørende private kundeforhold. Klager fra erhvervsdrivende kan behandles, såfremt klagen ikke adskiller sig væsentligt fra en klage vedrørende et privat kundeforhold.

Stk. 3. Klager fra erhvervsdrivende falder i øvrigt udenfor Ankenævnets kompetence.

§ 3

Stk. 1. En klage kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne, herunder også omstændigheder, der er opstået inden et egentligt kundeforhold etableres.

Stk. 2. Det er en betingelse for behandling af en klage, at klageren forgæves ved henvendelse har søgt at opnå en tilfredsstillende ordning med pengeinstituttet. Ankenævnet kan indlede behandling af en klagesag, såfremt pengeinstituttet har afvist klagen, eller der ikke forinden 5 uger fra modtagelsen af en klage er opnået forlig med klageren.

§ 4

Stk. 1. Uden for Ankenævnets kompetence falder sager, hvis behandling i henhold til lovgivningen er henlagt til offentlige myndigheder eller andre anke- eller klagenævn.

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

§ 5

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

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

§ 6

Er det utvivlsomt, at sagen ikke kan behandles af Ankenævnet i henhold til §§ 2-5, giver sekretariatet klageren meddelelse herom og begrundet overfor klageren denne afgørelse. Klageren gøres samtidig opmærksom på, at afgørelsen vil kunne indbringes for Ankenævnet, hvilket sker ved sekretariatets foranstaltning, såfremt klageren fremsætter ønske herom.

§ 7

Stk. 1. Ankenævnet kan afvise sager, som på grund af deres principielle juridiske karakter, usikkerheden om bedømmelsen af de fremkomne faktiske oplysninger eller af andre særlige grunde findes uegnede til behandling i Ankenævnet.

Stk. 2. En afvisning i henhold til stk. 1 skal ledsages af oplysning om muligheden for at indbringe sagen for domstolene, om retshjælp, fri proces eller dækning af sagsomkostninger gennem eventuel retshjælpsforsikring.

§ 8

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

pengeinstituttet uanset tavshedspligt kan afgive oplysninger til Ankenævnet til brug for sagens behandling.

Stk. 2. Efter modtagelsen af klagen sender sekretariatet med anmodning om en udtalelse det pågældende pengeinstituts direktion en genpart af det modtagne materiale med undtagelse af det, som utvivlsomt er direktionen bekendt. Sekretariatet drager i øvrigt omsorg for, at hver af parterne får kendskab til oplysninger fra modparten, som må anses at have betydning for sagens afgørelse, og til sagkyndige erklæringer eller udtalelser indhentet til brug for ankenævnbehandlingen.

Stk. 3. Hvis pengeinstituttet ikke inden 5 uger efter modtagelsen har fremsendt en udtalelse til Ankenævnet, kan sagen behandles på grundlag af klagerens materiale, medmindre sekretariatet på pengeinstituttets anmodning har forlænget fristen.

Stk. 4. Klageren kan til enhver tid tilbagekalde sin klage. Ankenævnbehandlingen bortfalder ligeledes, hvis pengeinstituttet under sagens behandling opfylder klagerens krav, eller der indgås forlig mellem parterne.

§ 9

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

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

§ 10

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

Stk. 2. Ankenævnets kendelser offentliggøres på Internettet og sendes endvidere til Finanstilsynet og Forbrugerklagenævnet, i alle tilfælde uden angivelse af klagers og eventuelle tredjemænds identitet. Ankenævnet kan i forbindelse med en sags afgørelse bestemme, at også pengeinstituttets identitet skal tilbageholdes, såfremt særli-

ge forhold taler herfor. Ankenævnet kan i øvrigt fastsætte nærmere regler for offentliggørelsen.

Stk. 3. Ankenævnet udarbejder en årsberetning, der tilsendes Finanstilsynet og Forbrugerklagenævnet. Ved Ankenævnets omtale af kendelser anonymiseres disse i det i stk. 2 angivne omfang.

Stk. 4. Ankenævnets medlemmer, Forbrugerklagenævnet og sekretariatets medarbejdere har med undtagelse af oplysninger, der er offentligt tilgængelige, tavshedspligt om, hvad der fremkommer under ankenævnsbehandlingen.

§ 11

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

Stk. 2. Et pengeinstitut kan tilslutte sig Ankenævnet med den virkning, at det er bundet af Ankenævnets kendelser, medmindre det inden 4 uger efter Ankenævnets afsendelse af den enkelte kendelse skriftligt meddeler Ankenævnet, at det ikke ønsker at være bundet af kendelsen.

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

§ 12

Stk. 1. Finansrådet og Forbrugerrådet udpeger et af organisationerne nærmere fastsat antal ankenævnsmedlemmer. Organisationerne udpeger herudover formanden og op til to næstformænd, der alle skal opfylde betingelserne for udnævnelse til landsdommer.

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

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

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

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

§ 13

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

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

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

§ 14

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

1. den pågældende selv har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller tidligere i samme sag har været repræsentant for nogen, der har en sådan interesse,
2. den pågældendes ægtefælle, beslægtede eller besvogrede i op- eller nedstigende linje eller sidelinje så nær som søskendebørn eller andre 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 noget af de i stk. 1 nævnte forhold foreligger, skal omgående underrette Ankenævnets formand herom.

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

§ 15

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

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

§ 16

Stk. 1. Ingen af parterne betaler omkostninger i forbindelse med klagesagens behandling til den anden part. Samtlige omkostninger ved ankenævnsbehandlingen, herunder udgifter til de af Ankenævnet i medfør af § 9, stk. 2, indhentede erklæringer eller udtalelser, afholdes af Ankenævnet. Klageren skal dog altid betale et gebyr på 100 kr., som tilbagebetales, hvis klagen afvises af Ankenævnet, tilbagekaldes eller bortfalder, jf. § 8, stk. 4, eller hvis klageren får helt eller delvis medhold.

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

§ 17

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

§ 18

Ændring af vedtægter med tilhørende protokollat sker ved aftale mellem Finansrådet og Forbrugerrådet og skal godkendes af Forbrugerklagenævnet.

§ 19

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

□ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □

Foranstående vedtægter indeholder ændringer pr. 10. april 2002.