

ÅRSBERETNING
for
2006

Pengeinstitutankenævnet

ÅRSBERETNING
for
2006

København
marts 2007

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	Formandens bemærkninger	5
2.	Ankenævnet, medlemmer og medarbejdere.....	7
3.	Ankenævnets kompetence	9
4.	www.pengeinstitutankenævnet.dk	11
5.	Statistik	13
6.	Ankenævnets praksis vedrørende anvendelse af netbanker – herunder navnlig om fejlbehæftede transaktioner.....	17
7.	Oversigt over emner, der har været behandlet i tidligere årsberetninger:	35
8.	Domme afsagt i 2006 i sager, hvor Pengeinstitutankenævnet tidligere har afsagt kendelse.	37
9.	Udvalgte kendelser afsagt i 2006	47

Bilag:

Vedtægter for Pengeinstitutankenævnet.....	63
--	----

1. Formandens bemærkninger

Som det fremgår af de statistiske oplysninger i årsberetningens afsnit 5, modtog Ankenævnet i 2006 303 klager, hvilket er lidt mindre end i 2004 og 2005 (henholdsvis 345 og 337). Tallene for de sidste 3 år er væsentligt lavere end tidligere, idet antallet af modtagne klager i årene 1996 til 2003 svingede omkring 500.

Set i forhold til antallet af kunder og enkelttransaktioner må klageantallet siges at være ret beskedent. En del af forklaringen er, at mange enkeltspørgsmål efterhånden er løst gennem nævnets praksis, og at et stort antal sager – bl.a. på grundlag af denne praksis – bliver løst internt i de enkelte pengeinstitutter. I denne forbindelse har det sikkert også betydning, at oplysning om nævnets praksis er let tilgængelig på nævnets hjemmeside (se afsnit 4). Nævnes kan også, at forskellig nyere lovgivning, herunder om hæftelse for misbrug af betalingskort, om kaution og om rykkergebyrer – en lovgivning, som bl.a. har været baseret på erfaringer fra Pengeinstitutankenævnets praksis – har medført en betydelig reduktion i antallet af klager inden for de pågældende sagsområder. Hvad særlig angår det fald, som har kunnet konstateres i de seneste år, kan en del af forklaringen være, at disse år har været præget af relativt rolige forhold på værdipapirmarkedet og gode økonomiske forhold i øvrigt.

Det er også muligt, at der gennem de senere år har været en øget tendens til, at pengeinstitutterne af forretningsmæssige og andre grunde ønsker at begrænse antallet af tilfælde, hvor en tvist udvikler sig til en klagesag for Ankenævnet, og derfor "pr. kulance" imødekommer kunden, selv om man ikke anser sig for forpligtet hertil. Dette kan som udgangspunkt ikke kritiseres. Er der tale om en tvist vedrørende et spørgsmål af principiel karakter, f.eks. om berettigelsen af en bestemt valideringspraksis, må det dog ofte anses for bedst stemmende med hensynet til kunderne som helhed, at pengeinstituttet ikke "handler af" med den konkrete klager, men lader spørgsmålet prøve ved Ankenævnet.

Det fremgår af de statistiske oplysninger, at nævnet i 2006 afsagde kendelse i 218 sager. Ved disse afgørelser fik klageren helt eller delvis medhold i 33 sager eller 15 % af sagerne, pengeinstituttet fik medhold i 165 sager eller 76 % af sagerne, medens 20 sager eller 9 % af sagerne blev afvist (de tilsvarende tal var i 2005 15 %, 71 % og 14 %).

De 15 % af sagerne, i hvilke klageren helt eller delvis fik medhold ved nævnets afgørelse, lyder ikke af meget, men er heller ikke et retvisende udtryk for, i hvilket omfang klagerne har fået noget ud af deres klage. I de 218 sager, i hvilke nævnet har afsagt kendelse, må klagerne siges også at have fået delvis medhold i de tilfælde, hvor klagen delvis er blevet imødekommet under sagens forberedelse, men hvor pengeinstituttet herefter ved nævnets afgørelse har fået medhold i, at klageren ikke har yderligere krav. Medregnes de 34 sager, som er faldet ud på denne måde, har klagerne fået helt eller delvis medhold i 67 af de 218 sager eller i 31 % af sagerne (i 2005 ligeledes 31 %).

Hvis man vil give et samlet billede af, i hvilket omfang klagerne har fået noget ud af deres klage, må man imidlertid yderligere inddrage de sager, som er afsluttet af sekretariatet som opfyldt/forligt uden at være behandlet i selve nævnet. Det drejer sig i 2006 om 71 sager. I de i alt 321 sager, som blev afsluttet i 2006, har klagerne herefter helt eller delvis fået medhold i tilsammen 138 eller i 43 % af sagerne, jf. også lagkagediagrammet i afsnit 5. Dette tal kan måske til gengæld forekomme overraskende stort, men her må det bl.a. tages i betragtning, at klagerne ikke altid har gjort alt, hvad der var muligt for at opnå en ordning med pengeinstituttet, før der indgives klage til nævnet.

Internet og anden ny teknik giver også inden for Pengeinstitutankenævnets område anledning til nye problemstillinger eller nye varianter af kendte problemstillinger. I denne årsberetnings afsnit 6 har landsdommer John Mosegaard beskrevet nævnets praksis vedrørende anvendelse af netbanker.

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 begyndte sin virksomhed den 1. august 1988.

Ankenævnet er i medfør af § 5 i lov om forbrugerklager godkendt af ministeren for familie- og forbrugeranliggender 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 Lindenchrone 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 2006 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
 Chefjurist Astrid Thomas, Lokale Pengeinstitutter
 Vicedirektør Erik Sevaldsen, Danske Bank
 Deputy Chief Legal Officer Ole Simonsen, Nordea Bank Danmark.

Udpeget af Forbrugerrådet:

Rådsmedlem Hans Daugaard
 Ankenævnsmedarbejder Tina Dhanda, Forbrugerrådet
 Rådsmedlem, cand.polit. Inge Frölich, FOA (indtil 1. august 2006)
 Økonom Lotte Aakjær Jensen, Forbrugerrådet
 Forbundskonsulent Jette Kammer Jensen, AOF
 Cand.jur. Anne Dehn Jeppesen, Forbrugerrådet
 Rådsmedlem Rut Jørgensen
 Cand. jur. Sonny Kristoffersen, Forbrugerrådet
 Direktør, cand. oecon. Jørn Ravn, Boligselskabet Domea

Rådsmedlem Poul Erik Tobiasen, HK-Handel.

Ankenævnets sekretariat har i 2006 beskæftiget følgende medarbejdere:

Sekretariatschef, cand. jur. Henrik Davidsen

Specialkonsulent, cand. jur. Heidi Egger

Sekretær Heidi Due

Sekretær Irene Ploug Larsen.

3. Ankenævnets kompetence

Som nævnt ovenfor er Ankenævnet oprettet i medfør af lov om forbrugerklager.

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. Ankenævnet har afvist at være kompetent til at behandle en klage indgivet mod Danmarks Nationalbank jf. sag 100/2005.

Ankenævnets kompetence omfatter ikke pengeinstitutter, der er hjemmehørende i Grønland og på Færøerne. Klager over grønlandske pengeinstitutter kan indbringes for Grønlands Forbrugerklageudvalg, Grønlands Hjemmestyre. På Færøerne er der ikke etableret en ordning 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 ikke klager over danske pengeinstitutters fællesejede selskaber, som ikke har et direkte kundeforhold.

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 lov om forbrugerklager, 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 behandler klager vedrørende overtrædelse af bekendtgørelse nr. 1261 af 8. december 2006 om god skik for finansielle virksomheder.

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 retens tilladelse, vil blive afvist.

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

Efter § 7 kan Ankenævnet - men ikke sekretariatet - afvise sager, der på grund af usikkerhed om bedømmelsen af de fremkomne faktiske oplysninger eller af andre særlige grunde findes uegnede til behandling i Ankenævnet. Såfremt en forsvarlig stillingtagen til sagen ville forudsætte en bevisførelse, som ikke kan ske for Ankenævnet, herunder navnlig parts- og vidneforklaringer, vil sagen blive afvist. Det sker relativt ofte, at Ankenævnet ser sig nødsaget til at afvise en sag af denne grund. Parternes afvigende opfattelse af et hændelsesforløb vil imidlertid ikke i sig selv afskære Ankenævnet fra at realitetsbehandle sagen under anvendelse af sædvanlige bevisbyrderegler, 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 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 6.000 kendelser, som Ankenævnet har afsagt. Søgning kan ske via fritekstsøgning, eller der kan søges via et emneregister. Søgning kan endvidere tidsbegrænses.

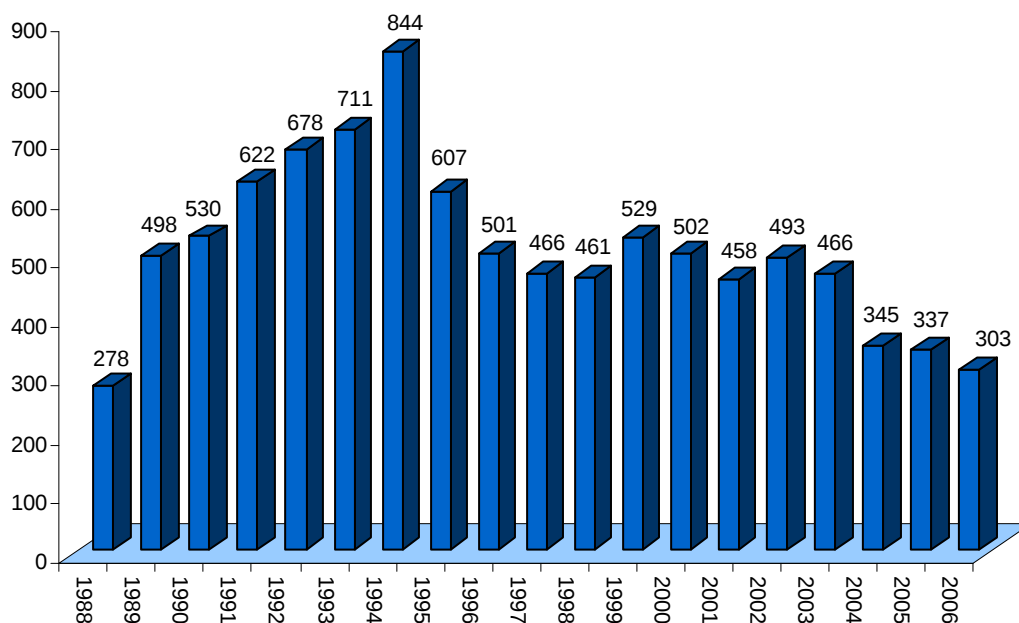
De kendelser, som pågældende pengeinstitut har valgt ikke at følge, jf. Ankenævnets vedtægters § 11, stk. 2, er markeret særskilt, ligesom kendelser, der er udvalgt til offentliggørelse i Ankenævnets årsberetning, også er markeret. De kendelser, hvor Ankenævnets sekretariat er blevet bekendt med en efterfølgende domstolsafgørelse, er markeret, og dommen er tilgængelig via hjemmesiden.

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

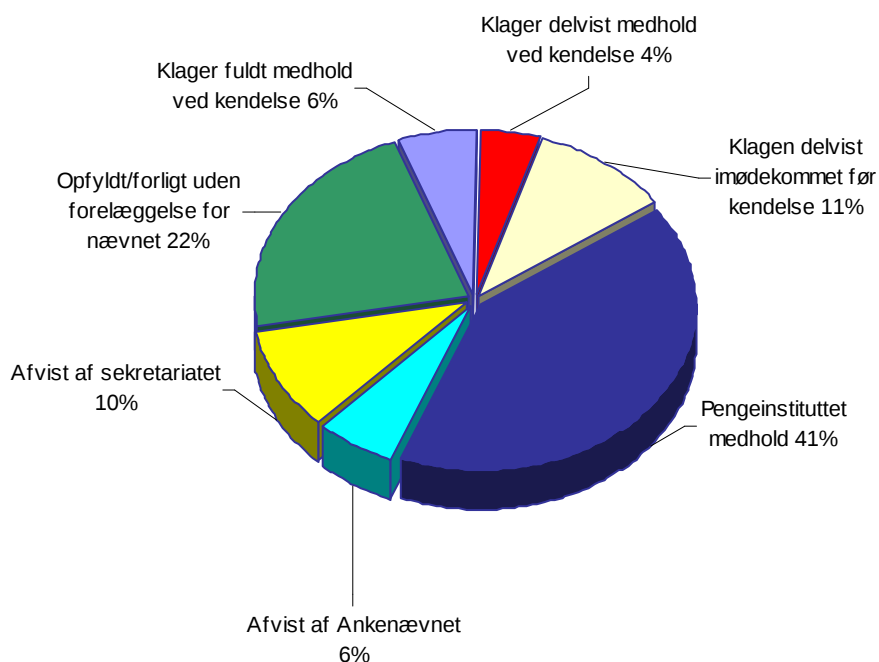
Der kan endvidere være anledning til at gøre opmærksom på hjemmesiden www.pengepriser.dk. På denne side kan der søges oplysninger om pengeinstitutternes priser.

5. Statistik

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



Af de i 2006 modtagne 303 sager verserede 83 sager ved årets udgang. De resterende 220 sager tillige med de pr. 1. januar 2006 verserende 101 sager indkommet i 2005 eller i alt 321 sager blev afsluttet i 2006. Fordelingen af de afsluttede sager fremgår af følgende figur:



Skematisk oversigt over sagernes behandling i årene 1999-2006

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Overført fra året før	160	180	159	153	151	138	84	101
Modtagne i året	529	502	458	493	466	345	337	303
Til behandling	689	682	617	646	617	483	421	404
Afsluttet ved kendelse:	352	352	330	341	315	263	197	218
Klager fuldt medhold	26	36	40	24	22	16	20	19
Klager delvist medhold	70	65	67	76	16	24	10	14
Klager delvist imødekommet under sagens forberedelse, men pengeinstituttet medhold i øvrigt					27	27	31	34
Pengeinstituttet medhold	218	208	193	200	215	166	108	131
Afvist	38	43	30	41	35	30	28	20
Afsluttet af sekretariatet:	157	171	134	154	164	136	123	103
Opfyldt/forligt	128	122	102	113	125	101	96	71
Afvist	29	49	32	41	39	35	27	32
I alt afsluttede:	509	523	464	495	479	399	320	321
Under forberedelse/afventer nævnsbehandling:	180	159	153	151	138	84	101	83

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

I de sager, der har været behandlet i 2006, har det indklagede pengeinstitut i 5 tilfælde meddelt, at det ikke ønsker at være bundet af en kendelse, som har givet klageren helt eller delvist medhold, jf. herved vedtægternes § 11, stk. 2. I 2 af disse sager har klageren begæret bistand til sagens indbringelse for domstolene, jf. lov om forbrugerklager § 4, stk. 2.

Oversigt over afsagte kendelser i 2006 fordelt på indklaget pengeinstitut:

AL Finans	1	Nordjyske Bank	2
Alm. Brand Bank	6	NV-Finans	1
Amagerbanken	7	Nykredit Bank	1
Andelskassen Vestjylland	1	Ringkjøbing Landbobank	2
Arbejdernes Landsbank	3	Roskilde Bank	1
BG Bank (Danske Bank)	20	Salling Bank	2
BRFbank	1	SkandiaBanken	2
		Skandinaviske Enskilda Banken	
Danske Bank	36	(SEB)	1
DiBa Bank	2	Skjern Bank	1
Dragsholm Sparekasse	1	Skælskør Bank	1
E*TRADE Bank	2	Spar Nord Bank	3
ebh finansservice	1	Sparbank Vest	5
Fionia Bank	2	Sparekassen Balling	1
Flemløse Sparekasse	2	Sparekassen Faaborg	1
Forstædernes Bank	6	Sparekassen Himmerland	1
GE Money Bank	2	Sparekassen Hobro	1
Handelsbanken	3	Sparekassen Kronjylland	1
Helgenæs Sparekasse	1	Sparekassen Lolland	1
Jerslev Sparekasse	1	Sparekassen Løgumkloster	2
Jyske Bank	12	Sparekassen Sjælland	4
Kongsted Sparekasse	2	Sparekassen Thy	2
Kreditbanken	1	Sparekassen Vendsyssel	2
Lokalbanken i Nordsjælland	1	Sparekassen Østjylland	1
Lollands Bank	1	SparTrelleborg	2
Lån & Spar Bank	6	Svendborg Sparekasse	1
Max Bank	1	Sydbank	13
MERKUR, Den Almennyttige Andelskasse	2	Vordingborg Bank	1
Nordea Bank Danmark	35	Østjyds Bank	2
Nordea Finans	2		

I 1 kendelse var mere end et pengeinstitut indklaget, hvorfor der er 1 sag mere i denne opgørelse end i oversigten ovenfor vedrørende det samlede antal sager afgjort af nævnet.

6. Ankenævnets praksis vedrørende anvendelse af netbanker – herunder navnlig om fejlbehæftede transaktioner

Af landsdommer John Mosegaard

1. Indledning

Begrebet "homebanking" blev introduceret for danske privatkunder i 1980'erne og omfattede mulighed for via telefonen navnlig at få saldooplysninger og overføre penge samt mulighed for at få kontakt med en bankrådgiver også efter almindelig åbningstid. Det var dog først med Internettets udbredelse i 1990'erne, at der blev skabt de tekniske muligheder, som har gjort "homebanking" så populær, som det må siges at være i dag, og vi har også med betegnelsen "netbank" fundet en dansk sprogbrug. Langt de fleste dagligdags transaktioner kan ske via netbank og også mere avancerede transaktioner kan udføres "online", f.eks. handel med værdipapirer. Personlig rådgivning kan søges via elektronisk post eller telefon.

Nye metoder giver imidlertid også nye problemer, eller i hvert fald optræder problemerne i nye sammenhænge. Ankenævnet behandlede således allerede i sagerne 308/1996 og 478/1996 spørgsmål om homebanking i form af telefonservice, og fra 1999 er behandlet et antal sager vedrørende anvendelse af netbank. I denne artikel behandles de generelle vilkår for kundens benyttelse af netbank (afsnit 2), fejltransaktioner i form af fejloverførsler (afsnit 3.1.), fejltransaktioner vedrørende værdipapirhandel (afsnit 3.2.) og netbankernes betydning i særlige situationer - samlivsophævelse (afsnit 4). Endeligt gøres der nogle afsluttende bemærkninger (afsnit 5). Emner vedrørende e-handel og fjernsalgstransaktioner på Internettet behandles ikke.

2. Generelt om kundens benyttelse af netbank

2.1. Aftalegrundlaget m.v.

Benyttelsen af de funktioner, der er indeholdt på netbankens hjemmeside, bygger på en aftale mellem kunde og pengeinstitut, d.v.s. typisk alene kundens accept af standardvilkår for benyttelsen af netbank og almindelige forretningsbetingelser. Ved løsning af en konflikt, der udspringer af kundens benyttelse af en netbank, lægger Ankenævnet foruden dette aftalegrundlag betydelig vægt på den viden og de antagelser, kunden berettiget har kunnet nå frem til ud fra indholdet af de konkrete skærm-billeder på netbankens hjemmeside. Netbanken adskiller sig fra det filialdrevne pengeinstitut ved, at kunden som udgangspunkt er overladt til selvbetjening. Det er forudsat, at kunden kun undtagelsesvis har behov for at søge individuel rådgivning og vejledning hos en bankrådgiver. Til netbankens hovedydelse knytter sig således navnlig de rådgivningsydelser, som hjemmesiden indeholder. Kundernes forudsætninger er vidt forskellige. Det fælles udgangspunkt er den viden, kunden har kunnet opnå ved at læse aftalegrundlaget, og de oplysninger der findes på hjemmesiden.

Ankenævnet kan ikke pålægge pengeinstituttet en bestemt fremgangsmåde i forbindelse med indgåelse af tilslutningsaftale til netbank, herunder om ekspeditionstid og underskrift på aftalen ved personligt fremmøde, jf. **sag 104/2003**.

En kunde, der er registreret i RKI, kan evt. nægtes adgang til netbank. I **sag 152/2003** ønskede klageren trods registrering i RKI nogle måneder forinden at blive tilsluttet netbank. Det nægtede indklagede med henvisning til, at en tilslutning til netbank gav klageren mulighed for at oprette PBS-betalinger. "Ved manglende dækning for sådanne betalinger kan man efterfølgende tilbageføre betalinger større end 1.000 kr.; betalinger under dette beløb kan ikke afvises på grund af manglende dækning. Der er herved mulighed for selvbestaltet overtræk. Man ønsker generelt ikke, at der opstår risiko for sådanne selvbestaltede overtræk for kunder, der er registreret i RKI, idet man vurderer, at en sådan registrering er et udtryk for, at pågældende person på et givet tidspunkt inden for de seneste fem år ikke har villet opfylde sine betalingsforpligtelser og har accepteret, at sagen er endt i fogedretten." Klageren anførte, at han ikke var bekendt med, at han ved etablering af netbank fik etableret en kredit, og var det tilfældet, burde indklagede løse problemet. Klageren fandt, at indklagedes afslag var i strid med god pengeinstitutskik. Ankenævnet fandt ikke grundlag for at pålægge indklagede at give klageren tilslutning til netbank. Jeg bemærker hertil, at indklagedes netbankløsning indeholdt den nævnte mulighed for overtræk. Spørgsmålet om, hvorvidt netbankløsninger efter god pengeinstitutskik bør indrettes, så den ikke giver saglig begrundelse for at nægte en RKI-registreret adgang til en netbank, bør i givet fald vurderes af Finanstilsynet, jf. bekendtgørelse nr. 1046 af 27. oktober 2004 om god skik for finansielle virksomheder. (Fra 1. april 2007 bekendtgørelse nr. 1261 af 8. december 2006.)

Pengeinstituttet kan ved sin gebyrpolitik tilskynde kunden til at tilslutte sig den driftmæssigt billigere netbank. I **sag 244/2005** var indklagedes normale minimumsgebyr på 175 kr. pr. aktiekøb reduceret til 75 kr., hvis købet skete via netbank. Spørgsmålet i den konkrete sag var, om der var bevis for, at en given konto med depot aktuelt var blevet tilsluttet netbank.

Kunden forventer, at ekspeditioner over netbank er hurtige og som udgangspunkt gennemført i det sekund, accepten er trykket ind. Det kan bl.a. have betydning for den, der i sidste øjeblik vil udnytte adgangen til at foretage pensionsindskud i et skatteår. I **sag 186/2006** var der således spørgsmål om erstatningsansvar som følge af, at overførsler via netbank den 30. december 2005 først den 2. januar 2006 blev indsat på pensionskonti i andet pengeinstitut. Da beløbene ikke var indsat på pensionskontiene inden årsskiftet, fik klageren således ikke skattemæssigt fradrag for indbetalingerne i 2005. Efter indklagedes betingelser var bogføringsdatoen for engangsoverførsel til konti i andet pengeinstitut første bankdag efter afsendelse (til konto). Under log-onbilledet til indklagedes netbank var for pensionsindskud som frister under afsendelsestidspunkt anført "Senest torsdag den 29.12.2005 kl. 18.30" og under modtagelsestidspunkt "Fredag den 30.12.2005/fradrag i 2005". På skærbilledet, klage-

ren så som afslutning på sine indtastninger, stod der: "Betalingstype: Kontooverførsel Netbank; Status: Udført; Dato: 30.12.2005; Rentedato: 30.12.2005".

Ankenævnet udtalte: "Klageren gav den 30. december 2005 via indklagedes netbank ordre om overførsel af to beløb til hans ratepensionskonti i et andet pengeinstitut. I overensstemmelse med den tidsfrist, som ifølge indklagedes almindelige betingelser for netbanken gælder ved en sådan overførsel, blev beløbene først bogført på ratepensionskontiene i det andet pengeinstitut den følgende bankdag, som var den 2. januar 2006. Ankenævnet finder, at klageren selv må bære risikoen for, at han ikke var bekendt med den nævnte tidsfrist. Den "kvittering" fra klagerens netbank, som klageren modtog den 30. december 2005, må forstås således, at overførslen ville blive gennemført inden for den gældende tidsfrist."

2.2. Tekniske forhold

Et pengeinstitut kan have en i øvrigt velbegrundet interesse i at ændre de tekniske krav til benyttelse af en netbank, men det kan give kunden problemer.

Sag 312/1999 vedrørte bl.a. spørgsmål om, hvorvidt indklagede var berettiget til at ændre de tekniske krav til udstyret for benyttelse af netbank (PC Bank) således, at klageren blev nødt til at opgradere fra Windows 3.1. til Windows 95. Ankenævnet fandt, at indklagedes regler for PC bank også omfattede adgang til at ændre de tekniske krav til brugernes pc, og da ændringen var behørigt varslet, fik klageren derfor ikke medhold.

Sag 269/2001 vedrørte et lignende problem, hvor en Macintosh-bruger efter en om-lægning af indklagedes netbank ikke længere kunne benytte netbank. Ankenævnet fandt ikke holdepunkter for at pålægge indklagede at skabe adgang for klageren til at bruge netbank uden at skulle foretage investeringer i yderligere software eller pc. Da indklagede måtte anses for bekendt med, at ændringer kunne medføre tekniske problemer for visse brugere af systemet, burde ændringen af systemet være sket med det varsel på en måned, som i tilslutningsaftalen med klageren var angivet som det varsel, hvormed indklagede kunne opsige aftalen. Det fandtes ikke godtgjort, at klageren som følge heraf havde lidt økonomisk tab.

I **sag 322/2000** lukkede indklagede uden iagttagelse af det foreskrevne varsel muligheden for konto til konto overførsler til kapitalpensionskonto, da systemet ikke kunne håndtere indskudsgrænserne for disse særlige indlån. Ifølge klagerens tilslutningsaftale havde klageren således mulighed for at overføre beløb til sin kapitalpensionskonto. Ankenævnet udtalte, at indklagede derfor ikke burde have ophævet denne funktion uden forud at have givet klageren meddelelse herom med mindst 1 måneds varsel, jf. indklagedes betingelser. Indklagedes ophævelse af muligheden for at overføre beløb til kapitalpensionskonti kunne imidlertid ikke i sig selv anses for uberettiget, og den omstændighed, at ændringen blev gennemført uden iagttagelse af det foreskrevne varsel, kunne ikke medføre, at det blev pålagt indklagede at genetablere

funktionen. Klageren havde i øvrigt ikke gjort gældende at have lidt tab som følge af indklagedes manglende iagttagelse af varslet.

I hvert fald ved omlægninger af edb-systemer, der helt eller delvist afskærer kunden fra at benytte netbank, er det således i almindelighed væsentligt, at varslet for opsigelse er overholdt. Det samme kan diskuteres ved ændringer af indgribende betydning for netbankens benyttelse og funktionalitet. Varslet skal jo tilgodese kundens muligheder for at indrette sig på anden vis, evt. ved at skifte pengeinstitut.

2.3. Oplysninger om vilkår og priser

Også netbankkunder skal løbende have mulighed for at gøre sig bekendt med vilkår og priser - helst direkte på hjemmesiden.

I **sag 201/2001** var der mulighed for at skaffe prisoplysninger ved på skærbilledet at klikke på en "gebyrknap", der imidlertid under overskriften "priser – kurtage" alene indeholdt oplysning om beregningsgrundlaget for kurtagen. Det i sagen omtvistede limiteringsgebyr var således ikke oplyst her, men fremgik udtrykkeligt af indklagedes Forretningsbetingelser for Værdipapirhandel. Klageren fik derfor ikke medhold. Ankenævnet fandt dog anledning til at bemærke, at "det ville være rigtigst, at skærbilledet indeholdt flere oplysninger eller i hvert fald tillige indeholdt en henvisning til indklagedes Forretningsbetingelser for Værdipapirhandel."

Ankenævnet har i øvrigt behandlet størrelsen af gebyrer i **sag 336/1999** og særligt gebyrer for netbankoverførsler til udlandet i **sagerne 367/2003 og 459/2003**.

3. Fejltransaktioner

Både kunden og pengeinstituttet kan begå fejl. Enhver må som udgangspunkt tage konsekvenserne af sine fejl, også de økonomiske. I visse tilfælde er fejlene så åbenbare, at modparten vidste eller burde vide, at der er tale om en fejl og derfor ikke bør kunne støtte ret på den fejlagtige disposition. Ved netbanking kan det eksempelvis ske, at kunden fejlindtaster beløb eller cifre i et kontonummer, og at dette ikke opda­ges trods almindelig omhu. Er der sket en fejl­overførsel, skal den, der med urette har modtaget et (for stort) beløb på sin konto, som udgangspunkt aflevere det, men det forekommer, at pengene er modtaget og forbrugt af en person, der ikke evner at betale dem tilbage, ligesom inddrivelsen kan være besværlig. Det er så som udgangs­punkt kundens eget problem, men kan pengeinstituttet have pådraget sig et medansvar?

Kunden har for sit vedkommende i almindelighed tillid til, at oplysningerne på netbankens hjemmeside er korrekte og fyldestgørende, at netbanken teknisk set fungerer uden fejl, og at der ikke i pengeinstituttet begås menneskelige fejl vedrørende håndteringen af de elektroniske ordrer m.v. Er det ikke tilfældet, bærer pengeinstituttet som udgangspunkt ansvaret for sådanne tekniske og menneskelige fejl. Risikoen for at begå fejl med alvorlige økonomiske konsekvenser til følge har betydning for,

hvor tryk man som kunde generelt vil være ved at benytte systemet. Pengeinstitutternes netbanksystemer er bygget til med spærringer i vidt omfang at opfange menneskelige fejl, herunder ved kundens fejlindtastning, således at den indtastede ordre valideres med modulus-11 kontrol eller på anden måde efterprøves. Opfanges en fejl, vil beløbet typisk blive indsat på en "fejlkonto" og herefter tilbageført.

Loven om visse betalingsmidler omfatter foruden hævekort og betalingskort bl.a. "koder og biometriske værdier, som er beregnet til at legitimere brugeren", i det omfang koden m.v. kan benyttes til at "erhverve varer eller tjenesteydelser, foranledige overførsel af beløb, hæve penge eller foretage andre betalingstransaktioner", jf. § 1, stk. 2. Herunder hører bl.a. netbankerne, idet brugeren legitimerer sig over for banken med en kode. Efter lovens § 12 er udstederen af et betalingsmiddel over for brugeren - og indløseren over for betalingsmodtageren - erstatningsansvarlig for alle tab, der skyldes fejlregistreringer eller konteringsfejl (systemfejl). Har brugeren via systemet modtaget en bekræftelse på, at betalingstransaktionen er anerkendt, er udsteder ligeledes som udgangspunkt erstatningsansvarlig for tab hos brugeren, som skyldes, at den pågældende betalingstransaktion ikke gennemføres eller gennemføres mangelfuldt. Det gælder også selvom fejlen er hændelig.

Spørgsmålet om, hvorvidt en fejl begået af såvel kunden som pengeinstituttet kan rettes, afgøres efter aftalelovens § 32, stk. 1, eller principperne i denne bestemmelse. En kunde, der har afgivet en viljeserklæring via netbanken, som ved fejlskrift eller anden fejltagelse fra kundens side har fået et andet indhold end tilsigtet, er således ikke bundet ved erklæringens indhold, hvis den til hvem erklæringen er afgivet, indså eller burde have indset, at der forelå en fejltagelse. D.v.s. hvis fejlen er så åbenbar, at modtageren burde have indset, at der var tale om en fejl, har man lov til at rette fejlen uden erstatningsmæssige konsekvenser. Herudover skal de almindelige erstatningsbetingelser være opfyldt om navnlig årsagssammenhæng og adækvans i forhold til et konstateret tab.

I aftalelovens § 32, stk. 2, findes der endvidere en bestemmelse om, at den der afgiver en viljeserklæring, som befordres ved telegraf m.v., ikke er bundet, hvis erklæringen forvanskes ved fejl fra telegrafvæsnets side, selvom modtageren er i god tro. Er modtageren i god tro, bliver afgiveren dog bundet, hvis han undlader at reagere uden ugrundet ophold efter at have fået kundskab om forvanskningen.

3.1. Fejloverførsler

Trods pengeinstitutternes bestræbelser på at indrette netbank således, at risikoen for fejloverførsler minimeres, har Ankenævnet i to sager givet klagerne medhold i krav om tilbageførsel af beløb, som via netbank blev overført til en anden konto end tilsigtet, nemlig i sagerne 313/2004 og 49/2005.

3.1.1. Uoverensstemmende oplysninger vedrørende registreringsnummer og kontonummer for beløbsmodtager

I **sag 313/2004** var klager kunde i en netbank P. Indklagede markedsfører to bank-koncepter (brands) A og B. Klageren ville overføre et beløb til sin brors konto i en afdeling af A, som har registreringsnummeret -15. Ved afgivelsen af ordren indtastede klageren det korrekte registreringsnummer og anførte broderens navn, men indtastede imidlertid et forkert kontonummer -730, som er kontonummeret på klagerens søsters konto i en afdeling af B, som har registreringsnummeret -07. Klageren opdagede fejlen og anmodede P om at tilbageføre beløbet. P rettede så henvendelse til B, der forgæves søgte at få søsterens samtykke til tilbageførslen. Under henvisning til den manglende accept fra søsteren afslog B anmodningen om tilbageførsel.

For Ankenævnet påstod klageren beløbet tilbageført. Indklagede burde have været opmærksom på, at registreringsnummeret, kontonummeret og betalingsmodtagers navn ikke stemte overens. Man bør kunne stole på, at betalingssystemet er i stand til at opfange en sådan fejl. Det er ikke relevant for en kundes sikkerhed, hvorledes overførsler registreres hos indklagede. Han var ikke på talefod med sin søster.

Indklagede anførte, at "de fire cifre i registreringsnummeret ved overførsler til A og B alene anvendes til at identificere indklagede og ikke det enkelte "brand" eller den enkelte afdeling, selvom afdelingerne har deres eget registreringsnummer. Alle indklagedes registreringsnumre anses i forbindelse med overførsler som et og samme registreringsnummer. Når der modtages et beløb til indsættelse på en konto i en afdeling, bruges alene kontonummeret til ensidigt at fastslå, hvilken konto beløbet skal indsættes på. Den omhandlede overførsel blev indsat på den rigtige konto i henhold til oplysningerne på overførslen. Netbankoverførsler bogføres alene efter kontonumre og ikke efter den tekst, som kunder kan angive på netbankoverførsler. Muligheden for netbankbrugeren til at anføre en tekst er alene en service for kunderne, således at modtager kan se, hvem overførslen er fra og/eller hvad den vedrører. Det er klageren, som har indtastet et forkert kontonummer på overførslen. Beløbet kan ikke tilbageføres uden kontohavers accept. Sagen må løses mellem klageren og dennes søster."

Ankenævnet, der anså sig for kompetent til at behandle sagen, delte sig vedrørende sagens realitet. Tre medlemmer udtalte: "Registreringsnummeret på den kontoførende filial fremtræder som en del af de identifikationsoplysninger, som skal afgives i forbindelse med overførsel af beløb til en given konto. Vi finder, at indklagedes system for modtagelse af overførsler af den omhandlede art bør være indrettet således, at en overførsel som den omhandlede, der indeholder uoverensstemmende oplysninger vedrørende registreringsnummer og kontonummer for beløbsmodtager, returneres eller indsættes på en fejlkonto, indtil det er afklaret, hvem der er rette betalingsmodtager. Vi finder derfor, at indsættelsen af beløbet på kontoen tilhørende klagerens søster må anses for en fejl, som indklagede bør bære ansvaret for. Indklagede skal derfor tilbageføre beløbet til klagerens konto hos P. Vi har ikke herved taget

stilling til, hverken om indklagede herefter kan gøre et berigelseskrav gældende mod klageren eller til en eventuel fordeling af ansvaret mellem indklagede og P.” To medlemmer stemte af de grunde, som indklagede havde anført for, at klagen ikke toges til følge. Efter stemmeflertallet fik klageren således medhold.

Indklagede fulgte ikke kendelsen, hvorfor sagen af klageren blev indbragt for byretten, der ved dom af 7. april 2006 og med præmisser i det væsentlige som ankenævnets flertal pålagde indklagede ansvar for, at indklagedes edb-system var indrettet således, at en transaktion som den foreliggende kunne gennemføres uden nærmere undersøgelse. I øvrigt hedder det mere generelt, at pengeinstitutterne må ”sikre, at homebankingsystemerne indrettes med en effektiv sikkerhed mod brugerens fejl. Dette må gælde såvel for det overførende som det pengeinstitut, der forestår modtagelse og behandling af netbankoverførslen.”. Af det overførte beløb på 52.766,15 kr. blev indklagede dog kun pålagt at betale 10.000 kr. med tillæg af renter, idet klageren erkendte at skyldte søsteren 42.766,15 kr., hvorfor hans tab alene var på 10.000 kr. Der blev således taget hensyn til, at klageren ikke måtte opnå en berigelse. Heller ikke dommen tog stilling til den eventuelle fordeling af ansvaret mellem indklagede og P. Dommen blev ikke anket.

3.1.2. Oplysninger om betalingsmodtager, som svarer til det indtastede kreditornummer

Sag 49/2005 vedrører fejl i forbindelse af netbetaling foretaget på grundlag af fakturaer med vedlagte fælles indbetalingskort (FI-kort). Indklagede 1's netbank var indrettet således, at kunden i første skærm billede indtastede oplysninger om overførselsbeløb, betalingsdato, betalingsmodtagers navn, identifikationsoplysninger til brug for betalingsmodtager samt betalingsmodtagers kreditornummer. Af næste skærm billede fremgik de oplysninger, som kunden selv indtastede, herunder det af kunden indtastede kreditornummer. Klagerens ægtefælle betalte to girokort til henholdsvis D og T på grundlag af FI-kort. Ved en fejl blev ved begge betalinger under ”Kreditornr.:

Klageren rejste først krav mod indklagede 2, som var den modtagende bank for T, om tilbageførsel af beløbet under henvisning til aftalelovens § 32, stk. 2, subsidiært stk. 1, samt at indklagede 2 havde opnået en uberettiget berigelse. Klageren rejste dernæst kravet over for indklagede 1 under henvisning til § 12 i lov om visse betalingsmidler.

Et enigt Ankenævn fandt ikke, at der forelå en fejlregistrering eller konteringsfejl, som kunne medføre, at indklagede 1 var ansvarlig for klagerens tab i medfør af § 12 i lov om visse betalingsmidler. Der fandtes heller ikke at foreligge nogen forvanskning, som kunne medføre, at klageren over for indklagede 2 kunne påberåbe sig aftalelovens § 32, stk. 2, ligesom der ikke var grundlag for at fastslå, at indklagede 2 vidste eller burde have vidst, at overførslen af det omhandlede beløb til T beroede på en

fejl, jf. aftalelovens § 32, stk. 1. Endelig var det ikke godtgjort, at indklagede 2 havde opnået en uberettiget berigelse som følge af betalingens gennemførelse.

Tilbage stod spørgsmålet om betydningen af, at indklagede 1's netbank ikke var indrettet således, at kunden i "godkendelsesskærmbilledet" kunne se navnet på den betalingsmodtager, som svarede til det indtastede kreditornummer. Der var vedrørende dette spørgsmål indhentet særskilte udtalelser fra Finansrådet, der i september 2005 bl.a. oplyste, at halvdelen af netbankerne havde valgt en løsning for betaling af FI-kort, hvor der efter indtastning af kreditornummeret i næste skærmbillede sker en oversættelse af kreditornummeret til en betalingsmodtager med navn. Endvidere citeredes pkt. 3.5. i Forbrugerombudsmandens rapport fra i marts 2001 "vedrørende sikkerheden i udvalgte internetbaserede betalingssystemer", hvori det bl.a. hedder, at "... tilbagesvar til bruger med modtagers navn ved signeringen af transaktionen, kunne lyde fristende. Sådanne løsninger vil desværre kunne indeholde en række vanskeligheder, der må antages at gøre løsningerne uanvendelige som generel metode."

3 medlemmer udtalte: "I relation til de såkaldte fælles indbetalingskort (FI-kort), som blev anvendt i det foreliggende tilfælde, findes et fælles kreditorregister. Det er derfor i forbindelse med betaling via netbank muligt at modvirke fejl ved angivelse af kreditornummeret ved i godkendelsesskærmbilledet at vise navnet på den betalingsmodtager, som svarer til det indtastede kreditornummer. Et sådant kontrolsystem er da også etableret af nogle pengeinstitutter. Fejl i forbindelse med indtastning af kreditornummer er en nærliggende risiko, og den omstændighed, at det indtastede kreditornummer gentages i godkendelsesskærmbilledet, sikrer ikke på effektiv måde herimod. At et kontrolsystem efter det oplyste ikke kan etableres ved betaling af giroindbetalingskort og ved konto til konto overførsler, taler efter vores opfattelse ikke imod at indføre et kontrolsystem ved betaling af FI-kort. På den anførte baggrund finder vi, at det må anses for en systemfejl, at der i indklagede 1's netbank ikke er etableret en kontrolordning af den beskrevne karakter i forbindelse med betaling af FI-kort. Vi lægger endvidere til grund, at klagerens ægtefælle ville have opdaget fejlen ved indtastningen af kreditornummeret, såfremt en sådan kontrolordning havde været etableret. Vi stemmer derfor for at tage klagerens påstand til følge over for indklagede 1."

1 medlem (tillagt to stemmer) henviste til de i Forbrugerombudsmandens rapport nævnte vanskeligheder sammenholdt med indklagedes og Finansrådets redegørelser og udtalte herefter: "Det må således lægges til grund, at den tilsynsførende myndighed fraråder pengeinstitutterne at introducere denne facilitet. På denne baggrund kan det ikke anses for en systemfejl, at indklagede har fravalgt faciliteten, men – ligeledes i overensstemmelse med rapportens pkt. 3.5 – har indrettet sikkerhedskontrollen ved, at brugeren skal bekræfte de direkte indtastede oplysninger i et særskilt skærmbillede. Klageren har både indtastet det forkerte kreditornummer og forsømt sin kontrol ved godkendelsen af den samlede transaktion. Jeg stemmer derfor for ikke at tage klagen til følge over for indklagede 1."

Efter stemmeflertallet blev indklagede 1 herefter pålagt at erstatte beløbet. Indklagede 1 meddelte, at man ikke ønskede at følge kendelsen. Sagen er senere blevet forliget. Forligets indhold er uoplyst.

3.2. Fejltransaktioner vedrørende handler med værdipapirer

Ankenævnets årsberetning for 2003 indeholdt en artikel om "Rådgivning om investering i aktier og aktiebaserede investeringsbeviser - Ankenævnets praksis og de nye god-skik regler". Artiklen indeholder bl.a. afsluttende bemærkninger om betydningen af øget skriftlighed på dette område. For så vidt angår de kunder, der handler værdipapirer via netbank, er der i alle tilfælde et skriftligt grundlag om kundens adgang til at handle værdipapirer "online", mens individuel rådgivning om en bestemt disposition vil være undtagelsen. Det er typisk kunder, som har tilegnet sig en sådan viden og erfaring med værdipapirer, at de kan betjene sig selv. Det bør imidlertid ikke være ensbetydende med, at pengeinstituttet i enhver henseende "kan slippe kunden løs" og fralægge sig ansvaret for det videre forløb. Det er i øvrigt en selvfølge, at de oplysninger der gives til brug for kundens konkrete disposition, skal være retvisende, og at pengeinstituttet har det umiddelbare ansvar for systemets funktionsduelighed, jf. også loven om visse betalingsmidler.

Ankenævnet har i et større antal sager taget stilling til værdipapirhandler, der er foretaget via netbank, nemlig i sagerne 76/1999, 92/2000, 404/2000, 464/2000, 21/2001, 193/2001, 414/2001, 77/2002, 425/2002, 100/2004, 117/2005, 156/2005, 190/2005, 288/2005, 31/2006, 32/2006, 75/2006 og 236/2006. Sagerne er forskelligartede, men illustrerende for de særlige krav, der stilles til korrekte og aktuelle oplysninger i et marked med til tider betydelige kursudviklinger over meget kort tid. Også af pladsmæssige grunde er gengivelsen summarisk. Der henvises således til kendelsernes fulde tekst som gengivet på Ankenævnets hjemmeside www.pengeinstitutankenaevnet.dk.

3.2.1. Kundens fejlagtige ordre

Sag **92/2000** vedrørte klagerens krav om erstatning for et tab på en aktieinvestering, som hun utilsigtet foretog på Nasdaq børsen via netbank. Klageren ønskede således at handle for 10.000 kr., men havde ved en fejl tastet 10.000 stk. aktier til kurs 1,428125 USD, svarende til et afregningsbeløb på 107.122 DKK. Hun reagerede straks ved at ringe til sin rådgiver i indklagedes lokalafdeling og bad om at få ordren slettet. Det var ikke muligt, da ordren var gennemført. Klageren var uden indtægt og havde ca. 12.000 kr. på kontoen. Efter drøftelse af hvorvidt aktierne straks skulle sælges, blev klageren bevilget en kortvarig overtræksret. Det senere dækningssalg resulterede i et tab på 17.925,16 kr.

Klageren fandt det urimeligt, at hun som følge af en tastefejl og et overset ciffer skulle påføres et tab. Hun var heller ikke bekendt med, at hun kunne handle uden penge.

Indklagede burde på tydeligere måde have oplyst hende om risikoen som følge af den manglende dækningskontrol, handelsgrænse m.v.

Indklagede anførte som baggrund for den manglende dækningskontrol bl.a., at mange kunder i dag benytter flere banker og placerer indlånsmidler, hvor forrentningen er bedst og hurtigt kan flytte midler fra en anden bank. Klageren måtte selv sælge aktierne ved en modgående handel for at rette op på sit fejlkøb. Kreditten blev ydet helt uafhængig af online investeringen.

Ankenævnet fandt ikke, at indklagede burde have indset, at købsaftalen fik et andet indhold end tilsigtet af klageren. Aftalen kunne derfor ikke tilsidesættes efter aftalelovens § 32, stk. 1, eller på andet grundlag. Ankenævnet fandt endvidere ikke, at indklagede som følge af mangelfuld indretning af online systemet har pådraget sig et ansvar over for klageren. Det kunne ikke kritiseres, at oplysningerne vedrørende funktionerne og opdateringen af reglerne blev meddelt klageren via systemet. Ankenævnet fandt derfor, at klageren burde have orienteret sig i de relevante regler før hun handlede og have gjort sig fortrolig med annulleringsfunktionen, ligesom hun burde have rettet henvendelse til den i reglerne anviste hotline frem for rådgiveren i den lokale afdeling, som ikke kunne forventes at have særlige forudsætninger for at hjælpe i den opståede situation. Det forhold, at en beløbsgrænse på 200.000 kr., inden for hvilken handler kunne gennemføres uden dækningskontrol, ikke var fremhævet i selve aftalen, kunne heller ikke medføre en hel eller delvis tilsidesættelse af aftalen om køb af de pågældende aktier eller et erstatningsansvar for indklagede.

Klageren fik således ikke medhold i den konkrete formuetvist. Efter sagsfremstillingen får man indtryk af en klager med beskeden økonomisk formåen, der anvendte en netbank med et handelssystem indrettet på et andet kundesegment. Forbrugerombudsmanden, der da udøvede tilsynet, fandt indretningen af indklagedes online investering betænkelig både vedrørende muligheden for overtræk og handelsloft og gav derfor efter den dagældende betalingskortlovs § 12 a, stk. 1, indklagede anvisninger om at tilrette sine tilslutningsaftaler.

Ved upåanket dom af 1. oktober 2001 blev indklagede frifundet for klagerens påstand om betaling af det nævnte tab på 17.925,16 kr. Dommen tog bl.a. stilling til anbringender efter aftalelovens §§ 32, 36 og 39, samt betalingskortloven, markedsføringsloven og lov om bank- og sparekassevirksomhed. Dommen er medtaget på Ankenævnets hjemmeside.

3.2.2. Kundens krav på gennemførelse af en ikke effektueret ordre, der fejlagtigt fremtræder som gennemført

I sag 193/2001 havde klageren den 23. februar 2001 14.57 indtastet en ordre om køb af aktier, hvorefter der fremkom et skærbillede med teksten "Kvittering" og en angivelse bl.a. af det beløb der var købt for, aktiernes navn, fondskode, konto beløbet blev hævet fra og depotnummer aktierne blev indlagt på. Handelen blev imidlertid ik-

ke effektueret. Årsagen hertil er ikke oplyst. Klageren rettede henvendelse til indklagede ved brev af 24. april 2001 om den manglende effektivering af købet. Ankenævnet fandt, "at skærm billedet, der bærer overskriften "kvittering", og som klageren udskrev efter indtastningen af ordren, var egnet til at bibringe klageren den opfattelse, at ordren var afgivet. Klageren, der hverken modtog fondsnota vedrørende ordren eller blev debiteret købesummen for aktierne, burde imidlertid have rettet henvendelse til indklagede om den manglende gennemførelse af ordren tidligere end sket." Som følge af den udviste passivitet blev klagen således ikke taget til følge.

I sag 100/2004 afgav klageren en handelsordre om køb af 100 Danisco aktier. Efter indtastning af ordren udskrev klageren en "Handelsnota", hvorefter fremgik: "Kapitalpensionsdepot privat. De har den 27.12.02 kl. 10.38 købt: DANISCO A/S, Antal stk. 100, Fondskurs 0,0000000, Kursværdi 0,00, Kurtage 0,5000 % ... 120,25, DKK 24.170,25" samt "Værdipapirerne indlægges i Deres depot [-700] med valør 03.01.03. Nettobeløbet hæves på Deres konto [-945] med valør 03.01.03. Handlen er gennemført som børshandel på Københavns Fondsbørs. Bedste bud/udbud på Københavns Fondsbørs var 240,00 og 242,00 på handelstidspunktet. De modtager ikke yderligere meddelelse om registreringen. Bestilt via Netbank af bruger [klageren]."

Tre af Ankenævnets medlemmer udtalte: "Vi finder, at klageren uanset notaens oplysninger om, at afregningskursen var 0 og kursværdien 0, samt at en handel til kurs 240,5 ikke kunne være gennemført, da bedste udbud på handelstidspunktet var 242, må anses for i god tro, da notaen uden forbehold angav, at aktierne var købt til den forudsatte pris på 24.170,25 kr. (100 x 240,50 kr. + kurtage) og ville blive indlagt i depotet. Da klageren i øvrigt ikke havde særlig anledning til at kontrollere, om ordren blev gennemført som af ham ønsket, findes klageren ikke at have udvist en passivitet, der kan føre til et andet resultat.". To medlemmer udtalte: "Vi finder, at uanset notaens oplysninger om, at klageren havde købt Danisco aktierne, og at disse ville blive indlagt i hans depot, måtte han indse, at disse oplysninger beroede på en fejl, idet en handel til kurs 240,5 ikke kunne være gennemført som følge af, at bedste udbud på handelstidspunktet var 242, ligesom det fremgik, at afregningskursen var 0 og kursværdien 0. Dette skal sammenholdes med, at det fremgår af indklagedes vilkår for værdipapirhandel, at klageren havde pligt til at kontrollere fondsnotaens indhold og straks reklamere, hvis noget ikke var i overensstemmelse med det aftalte, samt at klageren ikke reagerede på tilsendte årsopgørelse/depotoversigter samt løbende kontoudtog. Vi stemmer derfor for ikke at tage klagen til følge.".

Det blev således foretaget en konkret bevisvurdering med det resultat, at klageren efter stemmeflerhed fik medhold. Det interessante er, at systemet kunne generere et skærm billede, der indeholdt visse centrale oplysninger, men havde udeladt andre, hvorefter der kunne opstå en i hvert fald velbegrundet tvist om den gode tro.

3.2.3. Pengeinstituttets ret til at tilbageføre en ordre, der er gennemført på fejlagtigt grundlag

Ankenævnet har i sagerne 404/200, 414/2001, 425/2002, 117/2005, 190/2005, 190/2005 og 288/2005 taget stilling til spørgsmål, om indklagede var berettiget til at tilbageføre klagers ordre om køb af aktier. Der var i alle tilfælde givet klageren fejlagtige oplysninger, og spørgsmålet var da, om klageren, da ordren blev afgivet, vidste eller burde have vidst, at oplysningen var forkert, jf. aftalelovens § 32, stk. 1.

I **sag 404/2000** afgav klageren ordre om salg af 200 stk. investeringsforeningsbeviser i Uni-invest aktier. Indklagede havde ved en fejltagelse forvekslet priserne på to Uni-invest afdelinger og i systemet anført en købskurs på 489,90. Umiddelbart efter handlens gennemførelse blev fejlen opdaget, og kursen blev rettet til den korrekte på 171,50.

Ankenævnet fandt, at klageren, da han accepterede indklagedes tilbud om at købe de omhandlede investeringsforeningsbeviser til kurs 489,90, måtte indse, at indklagedes tilbud beroede på en fejl. Ankenævnet lagde herved vægt på, at klageren ved ordreafgivelsen kunne se, at seneste kurs var 171,50, og at kursafvigelsen i forhold hertil var betydelig. Det bemærkedes herved, at der ikke forelå oplysninger om tilsvarende forudgående væsentlige kursafvigelser, som kunne medføre, at klageren måtte tro, at det væsentlige kursspring blot var udtryk for en om end betydelig, så dog ikke usædvanlig kursstigning. Det bemærkedes, at pengeinstituttet på eget initiativ straks burde have underrettet klageren om annullationen, eventuelt ved e-mail. Ankenævnet fandt herefter, at indklagede i medfør af aftalelovens § 32 ikke var bundet af købet af klagerens aktier til kurs 489,90. Indklagedes tilbageførsel af handlen var derfor berettiget.

I **sag 414/2001** afgav klageren en ordre om salg af 20.000 stk. aktier. Indklagedes netbanksystem var indrettet således, at det ved afgivelse af ordre om handel med værdipapirer var nødvendigt at indtaste en limitkurs. Indklagede anførte, at klagerens ordre var limiteret til kurs 0,93. Klageren anførte, at han var overbevist om, at kursen var stærkt stigende, og at han ønskede at handle hurtigt. Da handlen skulle gennemføres til bedst mulig kurs, var det ligegyldigt, hvilken minimumskurs der blev angivet. Han indtastede derfor en tilfældig kurs tæt på nul med henblik på at få ordren effektueret. Han erindrede ikke, at han skulle have indtastet kursen 0,93. Ved fondsnota afregnede indklagede klagerens salg af aktien til kurs 93 svarende til en kursværdi på 1.860.000 NOK. Dagen efter annullerede indklagede handlen til kurs 93 og gennemførte i stedet klagerens salg af aktierne til kurs 0,93, svarende til et afregningsbeløb på 16.869,66 DKK.

Ankenævnet bemærkede, at da klageren afgav ordre om salg af de 20.000 stk. aktier, blev den officielle kurs fra den foregående dag, som var 0,91, vist på skærmen, og klageren limiterede sin ordre til kurs 0,93. På denne baggrund fandt Ankenævnet det ubetænkeligt at fastslå, at klageren var eller burde have været klar over, at det

beroede på en fejl, når det i indklagedes nota blev angivet, at salget blev afregnet til kurs 93. Herefter, og da indklagede berigtigede fejlen den følgende dag, kunne klageren ikke gøre krav på afregning til den fejlagtige kurs, jf. aftalelovens § 32, stk. 1.

I **sag 77/2002** indlagde indklagede i netbankens strakshandelssystem ved en fejl en udbudskurs på 53 for Bang & Olufsen B. Bang & Olufsen B havde den pågældende dag været handlet i intervallet 215-225; lukkekursen var 220, og den officielle gennemsnitspris var 219,75. Samme dag købte klageren via netbanken ved fem handler i alt 400 aktier i Bang & Olufsen B. Dagen efter om morgenen besluttede indklagede at annullere handlerne med klageren, til hvem der herefter blev rettet henvendelse.

Ankenævnet lagde til grund, at den seneste officielle kurs på aktier i Bang & Olufsen B, 219,75, blev vist på de skærbilleder, på grundlag af hvilke klageren om aftenen afgav sine fem ordrer om køb af i alt 400 af disse aktier. Ankenævnet fandt det på denne baggrund ubetænkeligt at fastslå, at klageren var eller burde have været klar over, at den angivne udbudskurs på 53 beroede på en fejl. Herefter, og da indklagede berigtigede fejlen den følgende dag, kunne klageren ikke gøre krav på afregning til den fejlagtige kurs, jf. aftalelovens § 32, stk. 1.

I denne som mange andre sager - f.eks. også i sag 425/2002 nedenfor - gjorde indklagede bemærkninger om klagerens erfaringer som fondskunde og det (u)sandsynlige i den konkrete kursudvikling. Klagerens erfaring er naturligvis også et moment, der spiller ind i vurderingen efter aftalelovens § 32, men der er måske en tendens til, at Ankenævnet frem for klagerens individuelle forudsætninger hellere fremhæver de mere objektive momenter i sagen, der kan begrunde resultatet. Se dog dissensen i sag 117/2005 nedenfor.

I **sag 425/2002** købte klageren kl. 9.01 ved en strakshandel 200 stk. Novo Nordisk B-aktier til kurs 114,50 svarende til en kursværdi på 22.900 kr. Inden for en halv time efter gennemførelsen af handlen meddelte indklagede telefonisk klageren, at handlen var blevet gennemført til en forkert kurs, idet den rigtige kurs skulle have været på niveau ca. 204-208. Handlen blev herefter tilbageført. Klageren blev også orienteret ved brev af samme dato. Den fejlagtig kurs var indlagt af en anden værdipapirhandler og transmitteret til indklagedes online system fra Københavns Fondsbørs A/S' Saxess-system. Den fejlagtige kurs blev vist i ca. 10 sekunder og fjernet fra indklagedes online system kl. 9.02. Samtlige handler i tidsrummet kl. 9.00-9.03, der relaterede sig til den fejlagtige kurs, blev annulleret. Indklagede oplyste endvidere, at klageren pågældende dag loggede sig på online-investering kl. 8.24, på hvilket tidspunkt han havde mulighed for at se lukkekursen fra dagen før, som var 207. Klageren loggede sig på igen kl. 8.49, hvor han stadig havde mulighed for at se lukkekursen på 207. Ved Københavns Fondsbørs' åbning kl. 9.00 var klageren fortsat logget på online-investering og havde nu mulighed for at se den fejlagtigt indlagte kurs på 114,5.

Ankenævnet lagde til grund, at klageren var bekendt med, at lukkekursen dagen før var 207, og at klageren på denne baggrund måtte indse, at den udbudskurs på 114,5, som blev angivet i indklagedes system for online-investering om morgenen, beroede på en fejl, idet et kursfald i denne størrelsesorden var usandsynligt, også selv om kursudsvingene på aktien i den forudgående periode blev taget i betragtning. Herefter, og da indklagede straks berigtigede fejlen, kunne klageren ikke gøre krav på afregning til den fejlagtige kurs, jf. aftalelovens § 32, stk. 1.

I **sag 117/2005** gav klageren fire ordrer om køb af én A.P. Møller Mærsk aktie med limiteringer på henholdsvis kurs 47.500, 49.000, 50.500 og 52.000. Ordrene blev gennemført samme dag, men på dette tidspunkt var der ved en indtastningsfejl i et andet pengeinstitut blevet indlagt en stor salgsordre i A.P. Møller Mærsk til kurs 2, hvilket fik kursen til at falde meget voldsomt. På baggrund af fejlen (og efter opfordring fra Fondsbørsen) annullerede indklagede samtlige handler, der var blevet gennemført til under kurs 55.300, som ifølge indklagedes samarbejdspartner var kursniveauet på A.P. Møller Mærsk aktier, før fejlen skete. Det viste sig, at kursniveauet før og efter fejlen var på omkring 54.700-54.800.

Tre af Ankenævnets medlemmer udtalte: "Vi finder, at indklagede på baggrund af oplysningerne om den fejl, der medførte, at kursen på A.P. Møller Mærsk aktier i et kort tidsrum faldt væsentligt, var berettiget til at annullere klagerens handler. Klageren måtte således indse, at det beroede på en fejl, at købsordrerne blev effektueret, jf. aftalelovens § 32, stk. 1. Det bemærkes herved, at det må lægges til grund, at klagerens ordrer ikke kunne have været gennemført, hvis fejlen ikke var sket, idet klagerens limiteringer var lavere end det aktuelle kursniveau umiddelbart før og efter fejlen indtraf. Årsagen til, at ordrene blev gennemført, skyldtes alene den indtrufne fejl, som straks blev rettet. Vi stemmer derfor for, at klagen ikke skal tages til følge."

To medlemmer udtalte: "Vi finder ikke generelt, at en kursafvigelse af den pågældende størrelse må give anledning til, at klageren burde indse, at det beroede på en fejl, at i hvert fald den højeste af limiteringerne blev effektueret, jf. aftalelovens § 32, stk. 1. Klageren er dog en erfaren aktiehandler, og i den pågældende situation finder vi, at klageren indså eller burde have indset, at gennemførslen af købsordrerne beroede på en fejl, jf. aftalelovens § 32, stk.1. Vi er derfor enige med flertallet i, at klagen ikke skal tages til følge."

I **sag 190/2005** havde en kunde i et andet pengeinstitut ved samme begivenhed som beskrevet i sag 117/2005 fået effektueret en købsordre om køb af tre stk. AP Møller Mærsk aktier (B-aktier) til 45.000 kr. pr. aktie. Også denne handel blev annulleret.

Ankenævnet fandt, at klageren måtte indse, at det beroede på en fejl, at hendes købsordre blev effektueret til kurs 45.000 og lagde herved vægt på, at der ikke forelå oplysninger om, at AP Møller aktien i perioden forud for handlens gennemførelse var blevet handlet på dette kursniveau, men derimod på et væsentligt højere kursniveau, samt at der ikke i markedet var fremkommet sådanne belastende oplysninger, som

kunne sandsynliggøre et kursfald til dette niveau. Som følge heraf var indklagede i medfør af aftalelovens § 32, stk. 1, berettiget til at annullere handlen.

I **sag 288/2005** købte klageren den 5. og 7. oktober via strakshandelssystem aktier til henholdsvis kurs 995 og 1009. Selskabet meddelte den 5. oktober i en fondsbørs-meddelelse, at der ville blive udbetalt udbytte til aktionærene den 18. oktober. Det betød, at seneste handelsdato for erhvervelse af aktier med ret til udbytte var den 13. oktober, og at første handelsdag, hvor aktien blev handlet ekskl. udbytte, var den 14. oktober. Udbyttet forventedes at ville udgøre 394,93 kr. pr. aktie. Den 14. oktober kl. 9.02 solgte klageren via netbank aktierne på grundlag af den i systemet tilbudte kurs på 963, der svarede til den foregående børsdags lukkekurs. Samme dag kl. 9.03 lagde Københavns Fondsbørs åbningskursen for aktierne til kurs 570 med oplysning om, at selskabet udbetalte udbytte på 394,93 kr. pr. aktie, hvilket fragik i kursen. Indklagede rettede klagerens handelsnota således, at afregningskursen blev fastsat til kurs 570. Ved skrivelse af 14. oktober rettede klageren henvendelse til indklagedes interne revision og anførte: "Den 5 Oktober købte jeg i alt 150 stk. aktier med henblik på deres ekstraordinært udbytte på 395 kr. der udbetales den 19 oktober."

Ankenævnet udtalte: "Af klagerens skrivelse af 14. oktober 2005 til indklagede fremgår, at han primo måneden havde købt i alt 150 stk. aktier i Chr. Hansen Holding med henblik på selskabets ekstraordinære udbytte på 395 kr. pr. aktie, som skulle udbetales den 19. oktober. På den baggrund finder Ankenævnet, at klageren, da han den 14. oktober 2005 via indklagedes kursliste blev opmærksom på, at salgskursen var 963 svarende til den foregående dags lukkekurs, måtte indse, at kursangivelsen beroede på en fejl fra indklagedes side, idet udbyttet på 395 kr. pr. aktie ikke var fr trukket kursen. Indklagede var derfor i medfør af aftalelovens § 32, stk. 1 berettiget til at foretage en korrektion af handelsnotaen således, at afregningskursen blev fastsat til kurs 570. Herved bemærkes, at indklagede efterfølgende tilbød klageren at tilbageføre handelen, hvilket klageren ikke tog imod."

3.2.4. Andre spørgsmål vedrørende værdipapirhandler

For fuldstændighedens skyld kan i oversigtsform oplyses, at Ankenævnet herudover har behandlet følgende sager om værdipapirhandel via netbank:

sag 76/1999 (spørgsmål om, hvorvidt indklagede er ansvarlig for, at en limiteret ordre om salg af aktier blev afgivet på grundlag af forkerte forudsætninger),

sag 156/2005 (spørgsmål om tilbageførsel af handel gennemført som et aktiesalg, der var limiteret til en kurs lavere end den aktuelle børskurs, idet klageren alene ønskede at afgive en stop-loss-ordre),

sag 31/2006 (salg af aktier gennemført uden hensyn til reduceret beholdning som følge af omvendt aktiesplit, krav om erstatning for tab ved dækningskøb),

sag 32/2006 (spørgsmål om erstatning for et dækningsbeløb, der blev foretaget med henblik på at gennemføre klagerens salg af aktier i henhold til accepteret købstilbud),

sag 75/2006 (spørgsmål om købsordre vedrørende udenlandske aktier var beløbsbegrænset),

sag 236/2006 (fejlagtig handel foretaget af indklagede udløste en stop-loss handel med værdipapirer i klagerens depot i et andet pengeinstitut, afvist).

4. Netbankernes betydning i særlige situationer - samlivsophævelse

Udover de refererede afgørelser har netbanking haft indirekte betydning i andre sager, herunder i sager om samlivsophævelse, hvor den ene parts mulighed for hurtigt at disponere over en fælles konto har haft om ikke retlig, så faktisk betydning. Et pengeinstitut, der søger at rette op på tingene kan få problemer, jf. **sag 101/2006**. Her havde parterne forsømt at få ophævet en tidligere fælles konto. Da indklagede ved en fejl indsatte en forsikringssum til den tidligere samlever H på kontoen, benyttede klagerens tidligere samlever M lejligheden til at overføre beløbet til sin egen gevinstopsparingskonto hos indklagede. På baggrund af en henvendelse fra H hævede indklagede så igen beløbet på klagerens gevinstopsparingskonto og overførte beløbet til H's konto i et andet pengeinstitut. Klageren bestred for så vidt ikke, at det var H's penge, men han ønskede sikkerhed for et eventuelt krav mod H i forbindelse med parrets bodeling. Ankenævnet fandt, at indklagede efter at have godtgjort H beløbet var indtrådt i H's krav mod klageren. Da indklagede således havde et forfaldent tilgodehavende hos klageren, var indklagede berettiget til at modregne som sket. Det forhold, at klageren mente at kunne gøre et modkrav gældende over for H, kunne ikke føre til et andet resultat, idet klagerens adgang til at søge sig fyldestgjort for sine mulige krav i beløbet alene opstod på grund af, at indklagede ved en fejl overførte beløbet til fælleskontoen.

Også selvom en tidligere samlever ikke har været medkontohaver eller har haft fuldmagt/været registreret som bruger, vil det ofte forekomme, at samleveren kender passwordet og under samlivet med samtykke fra kontohaveren faktisk har disponeret over netbank. I **sag 219/2005** havde en sådan klager efter samlivsophævelsen ved personlig henvendelse i pengeinstitutet hævet et beløb på en erhvervskonto tilhørende klagers ægtefælle, M. Indklagede måtte erkende, at man ikke havde været berettiget til at udbetale beløbet og søgte dette tilbageført fra klageren, der protesterede bl.a. med henvisning til, at hun på intet tidspunkt var gjort opmærksom på, at hun nu ikke kunne hæve fysisk på erhvervskontoen. "Var det tilfældet, ville hun blot have overført beløbet via netbank" til en fælleskonto. Ankenævnet udtalte bl.a., at "Klageren måtte indse, at hun efter samlivets ophævelse ikke længere var berettiget til uden samtykke fra M at hæve på dennes konto, også selvom M tidligere havde accepteret, at hun disponerede på kontoen via netbank." Ankenævnet fandt herefter, at indklagede kunne forlange, at klageren godtgjorde indklagede det hævede beløb.

Se også f.eks. **sag 117/2004**, hvor Ankenævnet fandt indklagede erstatningsansvarlig for efter klagerens anmodning om spærring efter samlivsophævelse at have undladt også at spærre for adgangen til at foretage betalinger via netbank m.v.

5. Afsluttende bemærkninger

Da netbanken adskiller sig fra det filialdrevne pengeinstitut ved, at kunden som udgangspunkt er overladt til selvbetjening, er der særlig grund til at hæfte sig ved den viden, kunden har kunnet opnå ved at læse tilslutningsaftalen og netbankens øvrige skriftlige vilkår samt ikke mindst den viden og de antagelser, kunden berettiget har kunnet nå frem til ud fra indholdet af de konkrete skærm billeder på netbankens hjemmeside. I øvrigt må hjemmesiden betragtes som et hjælpemiddel, der i almindelighed kan forventes at fungere teknisk og sikkerhedsmæssigt fejlfrit. Pengetransaktioner m.v. udført via netbank er af Ankenævnet bedømt ud fra traditionel jura, herunder fortolkning af aftalegrundlaget og under anvendelse af navnlig aftalelovens § 32 ved løsning af tvister om, hvilke konsekvenser fejlpositioner skal have. Hertil kommer den lovgivning, der særligt vedrører elektroniske betalingsmidler.

For de fleste privatkunder er netbanken en simpel adgang til at følge udviklingen på kontoen, udføre ikke faste betalinger og afstemme de faste betalinger med de budgetterede. Herudover kan netbanken tilbyde en række mere avancerede funktioner, f.eks. til budgetlægning og førelse af regnskab, til foretagelse af konsekvensberegninger på lånemuligheder og til værdipapirhandel online. Udfordringen for ethvert system er ikke rutinesagerne, men de sager, der afprøver systemets grænser.

Netbankkunderne er som udgangspunkt glade for deres netbank, og for netbanken har de alt andet lige færre driftsomkostninger betydning i priskonkurrencen med det traditionelle filialdrevne pengeinstitut. Der er derfor grund til at tro, at netbankerne vil få yderligere fremgang hos privatkunder. Pengeinstitutterne har imidlertid den udfordring, at alle kundegrupper har behov for et pengeinstitut, også dem, der af forskellige grunde ikke er stand til at benytte en netbank eller kun ønsker at anvende netbanken til rutineopgaver. Der vil derfor nok altid være kunder, som efterspørger personlig betjening.

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
- 2003: Rådgivning om investering i aktier og aktiebaserede investeringsbeviser - Ankenævnets praksis og de nye god skik regler
- 2004: Pengeinstitutternes ansvar for undladt eller fejlagtig skatterådgivning
- 2005: Nogle ejerpantebrevsspørgsmål

8. Domme afsagt i 2006 i sager, hvor Pengeinstitutankenævnet tidligere har afsagt kendelse.

8.1. Retten i Silkeborgs dom af 20. februar 2006, jf. Ankenævnets kendelse afsagt den 23. marts 2004 i sag nr. 369/2003 (Spørgsmål, om der for gæld, der var medtaget i forslag til gældssanering, var skabt et særligt retsgrundlag, når gældssaneringskendelse ikke blev afsagt).

I forbindelse med at der for klageren K i 1994 blev indledt gældssaneringssag anmeldte pengeinstituttet P et krav. Af et fremlagt gældssaneringsforslag underskrevet af K fremgik, at P's krav var medtaget med ca. 4,1 mio. kr. Gældssaneringssagen blev afsluttet uden afsigelse af kendelse om gældssanering.

Den 23. januar 2002 blev der på ny indledt gældssaneringssag for K. P anmeldte et krav på 10.158.028,58 kr., idet P tog udgangspunkt i det under gældssaneringssagen i 1994 anmeldte krav med tillæg af yderligere renter i fem år opgjort til ca. 5,9 mio. kr. Den 16. april 2002 underskrev K forslag om gældssanering, hvori P's krav var medtaget med det anmeldte beløb. Gældssaneringssagen blev afsluttet uden afsigelse af kendelse om gældssanering.

Ultimo 2002 rettede K henvendelse til P bl.a. med anmodning om en specifikation af P's krav indeholdende bevægelser siden 1. april 1990. P meddelte, at K's henvendelse vedrørte forhold, der lå så langt tilbage i tid, at de vanskeligt lod sig afdække. P kunne derfor ikke fremkomme med en specifikation af gælden, men vedlagde en opgørelse af K's gæld.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at Ankenævnet skulle "tage stilling til mellemværende med indklagede" for så vidt angik indklagedes manglende dokumentation for gælden.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

"P's krav mod K støtter sig efter det oplyste på K's kautionserklæring over for P vedrørende tre aktieselskaber, som i oktober 1990 blev erklæret konkurs. Efter det oplyste har P ikke opnået K's skylderkendelse i form af frivilligt forlig, ligesom P heller ikke har opnået dom over K for sit krav. Spørgsmålet er herefter, om P har opnået et særligt retsgrundlag, jf. forældelsesloven af 1908 § 1, stk. 2, ved, at K har underskrevet forslag til gældssanering i 1994 og i 2002.

Ankenævnet finder, at K's underskrift på forslagene til gældssanering ikke kan anses for et særligt retsgrundlag, idet der ikke er tale om en

ubetinget skylderkendelse fra K's side af P's krav. Da der ikke blev afsagt kendelse om gældssanering, foreligger der heller ikke et retsforlig, jf. konkurslovens § 226, stk. 1.

Ankenævnet har ikke mulighed for at fastslå, i hvilket omfang P har et krav mod K, og om dette i givet fald er rentebærende.”

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 anerkende, at P ikke havde opnået et særligt retsgrundlag over for K ved dennes underskrift på gældssaneringsforslaget fra 1994 samt fra 16. april 2002.

P nedlagde påstand om frifindelse samt selvstændig påstand om, at K principalt skulle tilpligtes at betale P 200.000 kr. med tillæg af sædvanlig procesrente fra 2. juni 2005, subsidiært et af retten fastsat mindre beløb.

K påstod sig frifundet over for P's selvstændige påstande.

Den 20. februar 2006 afsagde Retten i Silkeborg dom i sagen. Af dommen fremgår:

”Formålet med en skyldners underskrivelse af et gældssaneringsforslag er, at denne skal tilkendegive, at han loyalt har oplyst om sin økonomiske situation, herunder om sine indtægter og udgifter og anmeldte kreditorer. Uanset, at der er foreskrevet særlige regler for, hvorledes der skal forholdes med bestridte fordringer, og uanset at disse regler ikke er fulgt i forhold til P's i hhv. 1994 og 2002 anmeldte krav, finder retten under hensyn til det primært angivne formål ikke at kunne anse det forhold, at P's krav er medtaget i K's gældssaneringsforslag uden bemærkninger som tilstrækkeligt til at statuere, at der herefter foreligger en særskilt og bindende anerkendelse af P's anmeldte krav. Idet bemærkes, at netop bl.a. størrelsen af P's krav efter K's forklaring, som ikke er imødegået ved anden bevisførelse, og som retten derfor må lægge til grund, var genstand for uenighed på skifte- retsmøder såvel i 1994 som i 2002, før gældssaneringsforslaget blev afvist eller trukket tilbage, tager retten herefter K's påstand til følge på dette punkt.

Idet det ikke efter det oplyste kan lægges til grund, at der er sket nogen særskilt prøvelse af kravenes størrelse i forbindelse med konkursbehandlingen i 1990, og idet K efter sin forklaring, som retten ikke finder grundlag for at tilsidesætte, på skiftesamlinger har gjort indsigelse imod P's krav, har P ikke med føje kunnet antage, at K ikke havde indsigelser imod de rejste krav. Herefter er den 5-årige forældelse, som parterne har lagt til grund gælder for kautionsforholdene,

på intet tidspunkt afbrudt. De krav, som P måtte kunne støtte på kautionserklæringerne, er derfor forældede.

Hvad dernæst angår spørgsmålet om P's krav i henhold til kreditaftale/totalkonto af 26/1 1989, hovedstol 75.000 kr., bemærkes det, at dette krav angår lån af penge. Det er ikke omfattet af 1908-loven og er derfor ikke forældet. Spørgsmålet er herefter om, og i bekræftende fald, hvor meget K skylder vedrørende dette gældsforhold. Kravet angives ifølge bankens konkursbegæring til skifteretten i Køge opgjort til 79.404 kr. Dette må udgøre hovedstol 75.000 kr. samt renter heraf. Det kan ikke lægges til grund, at fordringen er formelt prøvet. Omvendt har K ikke sandsynliggjort, at dette lån er nedbragt enten før eller efter konkursen. Retten lægger herefter til grund, at kravet på tilbagebetaling af 75.000 kr. består. Hertil er P berettiget til at beregne sig renter i 5 år regnet tilbage fra sagsanlæg. Idet spørgsmålet om renteberegning ikke har været særskilt procederet, finder retten at måtte tage sit udgangspunkt i kreditaftalens renteangivelse, ud fra hvilken det herefter bestemmes, at den del af beløbet, der ligger under 50.000 kr., skal forrentes med 16 % p.a. fra den 2. juni 2000 til den 2. juni 2005, samt at den del af beløbet, der ligger fra 50.000 kr. til 75.000 kr. skal forrentes med 13 % p.a. i samme periode, samt endelig at det samlet pr. 2. juni 2005 opgjorte beløb fra den 2. juni 2005 skal forrentes med sædvanlig procesrente.

Efter sagens udfald, hvor P ganske vist har fået medhold i den af denne nedlagte selvstændige påstand, mens K på den anden side har fået medhold i sin påstand ved indbringelse af Pengeinstituttankennævnets kendelse, som P nægtede at anerkende, ophæves sagens omkostninger."

8.2. Københavns Byrets dom af 7. april 2006, jf. Ankenævnets kendelse afsagt den 20. april 2005 i sag nr. 313/2004 (Krav om tilbageførsel af et beløb som via netbank bliver overført til en anden konto en tilsigtet).

Klageren K var kunde hos et internetbaseret pengeinstitut X. K indgav klagen mod pengeinstituttet P, der markedsfører to bankkoncepter (brands A og B).

Den 5. november 2004 ønskede K via homebanking at overføre 52.766,15 kr. fra sin konto i X til sin brors konto i en afdeling af A med reg.nr. -15. K indtastede det korrekte registreringsnummer og anførte sin brors navn, men indtastede et forkert kontonummer -730, som var kontonummeret på sin søsters konto i en afdeling af B med registreringsnummeret -07.

Den 8. november 2004 blev beløbet indsat på søsterens konto -730 hos P, reg.nr. -07.

Efter at have opdaget fejlen rettede K forgæves henvendelse til X med anmodning om tilbageførsel af beløbet. K's søster afviste endvidere at tillade en tilbageførsel.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle tilbageføre det overførte beløb på 52.766,15 kr.

P nedlagde påstand om frifindelse og anførte bl.a., at de fire cifre i registreringsnummeret ved overførsler alene anvendtes til at identificere P og ikke det enkelte brand eller den enkelte afdeling, selvom afdelinger havde deres eget registreringsnummer. Alle P's registreringsnumre blev i forbindelse med overførsler anset som et og samme registreringsnummer. Alene kontonummeret blev anvendt til ensidigt at fastslå, hvilken konto beløbet skulle indsættes på.

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

"Klagen vedrører K's indsigelser i forbindelse med en betalingsoverførsel, som blev gennemført via K's tilslutning til pengeinstituttet X's homebankingsystem. Der består ikke noget kundeforhold mellem P og K, og K's krav vedrører reelt X's eventuelle regreskrav mod P, såfremt X i forhold til K er forpligtet til at tilbageføre det overførte beløb til K's konto.

Uanset, at der således ikke består et kundeforhold mellem K og P, finder Ankenævnet ikke, at sagen bør afvises i medfør af Ankenævnets vedtægter § 2, stk. 2."

Flertallet udtalte:

"Registreringsnummeret på den kontoførende filial fremtræder som en del af de identifikationsoplysninger, som skal afgives i forbindelse med overførsel af beløb til en given konto.

Vi finder, at P's system for modtagelse af overførsler af den omhandlede art bør være indrettet således, at en overførsel som den omhandlede, der indeholder uoverensstemmende oplysninger vedrørende registreringsnummer og kontonummer for beløbsmodtager, returneres eller indsættes på en fejlkonto, indtil det er afklaret, hvem der er rette betalingsmodtager.

Vi finder derfor, at indsættelsen af beløbet på kontoen tilhørende K's søster må anses for en fejl, som P bør bære ansvaret for. P skal derfor tilbageføre beløbet til K's konto hos X

Vi har ikke herved taget stilling til, hverken om P herefter kan gøre et berigelseskrav gældende mod K eller til en eventuel fordeling af ansvaret mellem P og X".

Mindretallet udtalte:

"Vi stemmer af de grunde, som P har anført 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 tilbageføre 52.766,15 kr. til K med procesrente fra 8. november 2004. P nedlagte påstand om frifindelse.

Den 7. april 2006 afsagde Københavns Byret dom i sagen. Af dommen fremgår:

"Ved transaktionen den 5. november 2004 tilsigtede K via homebankingsystemet i sit pengeinstitut, X, at overføre 52.766,15 kr. til sin broders konto i A. Han angav efter det foreliggende det aktuelle registreringsnummer for broderens konto, men som følge af en fejl tastede han kontonummeret på sin søsters konto i B. Netbankoverførslen blev gennemført til P's edb-system, hvorfra beløbet automatisk blev indsat på søsterens konto. Sagsøgte markedsfører de to bankkoncepter – A og B med hver sit filialnet – der benytter samme edb-system.

Sagen angår herefter reelt, om P's edb-system, der forestår modtagelse og behandling af netbankoverførsler, burde være indrettet således, at en transaktion som den foreliggende ikke gennemføres uden nærmere undersøgelse.

Anvendelse af homebankingsystemet er særdeles udbredt, også af private forbrugere. Disse systemer udbydes af de enkelte pengeinstitutter til deres kunder. Det må endvidere antages at være sædvanligt forekommende, at der ved netbanktransaktioner overføres betydelige beløb. Under hensyn til det anførte findes pengeinstitutterne at måtte sikre, at homebankingsystemerne indrettes med en effektiv sikkerhed mod brugernes fejl. Dette må gælde såvel for det overførende som det pengeinstitut, der forestår modtagelse og behandling af netbankoverførslen.

Registreringsnummeret på den kontoførende filial fremtræder som – anført af pengeinstitutankenævnets flertal – en del af de identifikationsoplysninger, der skal afgives i forbindelse med overførsel af beløb til en given konto. P's system for modtagelse af overførsler af den omhandlede art bør efter rettens vurdering være indrettet således, at en netbankoverførsel som den i sagen foreliggende, der indeholder uoverensstemmende oplysninger vedrørende registreringsnummer og kontonummer for beløbsmodtager, ikke effektueres til kontonum-

meret, før det er afklaret, hvem der er rette betalingsmodtager. Dette findes i hvert fald at måtte gælde i et tilfælde, hvor P modtager en transaktion med et registreringsnummer til en filial i P, og hvor kontonummeret tilhører en afdeling i P. Retten finder herefter, at indsættelsen af beløbet på 52.766,15 kr. på kontoen i P tilhørende K's søster må anses for en fejl, som P bør bære ansvaret for.

K's søster havde efter det oplyste et krav på at få udbetalt 42.766,15 kr. af K, men modtog som angivet 52.766,15 kr. K har forklaret, at han som følge af sagen har haft et økonomisk tab på 10.000 kr.

Herefter og for at imødegå en berigelse af K tages K's påstand til følge, således at P til K skal betale 10.000 kr. med procesrente fra 8. november 2004.

Det bemærkes, at retten ikke ved sin afgørelse har taget stilling til en eventuel fordeling af ansvaret mellem P og X.

Det har været nødvendigt for K at indlede søgsmål mod P. Til trods for K's påstand har sagen i realiteten fra begyndelsen angået K's økonomiske tab på 10.000 kr. Renten finder derfor, at P bør betale sagsomkostninger i forhold til en påstand på 10.000 kr. til K. P bør dække K's udgifter til retsafgift med 500 kr. og udgifter til advokat med 8.000 kr."

8.3. Østre Landsrets dom af 24. maj 2006, jf. Ankenævnets kendelse afsagt den 9. december 2004 i sag nr. 185/2004 (Størrelsen af stiftelsesomkostninger på købekontrakt).

Klageren K købte i april 2004 gennem en bilforhandler en bil for en kontantpris på 80.178 kr., som K berigtigede delvis kontant samt en bytning af K's hidtidige bil. Et restbeløb på 58.178 kr. med tillæg af etableringsomkostninger på 8.950 kr. eller i alt 67.128 kr. skulle K afvikle med en månedlig ydelse på 1.300 kr. Renten var anført til 5,95 % p.a. Etableringsomkostningerne vedrørte etableringsgebyr, 3.975 kr., ekspeditionsgebyr 1.875 kr., tinglysning (procentafgift og basisafgift) 2.500 kr. og panthaverdeklaration 600 kr.

Købekontrakten var med sædvanligt ejendomsforbehold og blev tiltransporteret finansieringsselskabet F, der var ejet af et pengeinstitut. Årlige omkostninger i procent (ÅOP) var anført med 12,75 %.

F oplyste under sagens forberedelse, at af etableringsgebyret på 3.975 kr. modtog bilforhandleren et honorar på 3.500 kr. for at formidle lånet.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at nedsætte stiftelsesomkostningerne.

F nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

Tre medlemmer udtalte:

"Vi lægger til grund, at et etableringsgebyr eller stiftelsesprovision i første række skal give dækning for arbejdet med kreditvurdering mv., og at et ekspeditionsgebyr eller dokumentgebyr i første række skal dække arbejdet med udfærdigelse af dokumenterne og eventuelt tillige det arbejde, der er forbundet med fremsendelse til tinglysning. På denne baggrund finder vi, at de af F opkrævede beløb på 3.975 kr. i etableringsgebyr og 1.875 kr. i ekspeditionsgebyr væsentligt overstiger det rimelige. Der kan efter vores opfattelse ikke lægges afgørende vægt på, at de samlede kreditomkostninger udtrykt som de årlige omkostninger i procent ikke kan anses for urimelige. Vi lægger herved vægt på, at den af F anvendte fremgangsmåde indebærer en vildledning af kunden, idet den nominelle rente kunstigt holdes nede, og idet det holdes skjult, at de store beløb i etableringsgebyr og ekspeditionsgebyr i realiteten er udtryk for, at det pålægges kunden at betale i hvert fald en væsentlig del af formidlingsprovisionen til autoforhandleren. Vi finder herefter, at etableringsgebyret i medfør af kreditaftalelovens § 22 og/eller aftalelovens § 38 c, jf. § 36, skønsmæssigt bør nedsættes til 1.500 kr. og at ekspeditionsbyret i medfør af de samme bestemmelser skønsmæssigt bør nedsættes til 1.000 kr. Vi stemmer således for, at disse omkostninger i alt skal nedsættes med 3.350 kr."

To medlemmer udtalte:

"Indledningsvis anføres, at vi finder, at det ligger uden for Ankenævnets kompetence at påtage sig en egentlig prisfastsættende funktion også for så vidt angår gebyrer. Hvert enkelt pengeinstitut må grundlæggende være berettiget til at udvikle og udbyde produkter, der for nogens vedkommende kan være "gebyrtunge", men med en lav rente og for andres vedkommende "gebyrlette", men med en højere rente. Dette princip må udstrækkes så langt, at der i princippet kan udbydes produkter, hvor pengeinstitutts aflønning består i ren gebyrbetaling, uden at der sker en rentebetaling.

Hvis ovenstående principper fraviges, vil dette medføre en indskrænkning i konkurrencen, og vi finder, at Ankenævnet ved at fastsætte maksimumstørrelser for specifikke gebyrer, reelt vil fastsætte en prisliste, hvilket i praksis konkurrencemæssigt ville svare til, at de

enkelte pengeinstitutter aftalte faste priser, hvilket forekommer os ville være klart uberettiget.

Det forekommer os i særlig grad uberettiget, at Ankenævnet søger at regulere gebyrer, når der som i foreliggende tilfælde er tale om gebyrer, der skal betales i forbindelse med indgåelse af en ny aftale, hvor kunden frit, hvis han måtte foretrække en anden type lån, f.eks. en type, der jfr. ovenfor er mere "rentetung", blot kan afslå at acceptere lånetilbudet.

Endvidere anføres, at vi ikke finder, at det ligger inden for Ankenævnets kompetenceområde at forholde sig til, hvilke arbejdsprocesser et bestemt anført gebyr nøjagtigt måtte referere til, herunder hvilke omkostninger denne proces måtte medføre for pengeinstituttet. Det er derimod Ankenævnets opgave at tage stilling til, om kunden har betalt en urimelig pris for det finansieringsprodukt, han har købt. Kun i de tilfælde, hvor nævnet måtte nå frem til, at en sådan urimelighed foreligger, er der hjemmel til at gribe korrigerende ind under henvisning til aftalelovens § 36, kreditaftalelovens § 22 eller tilsvarende betragninger.

Når denne vurdering foretages, må der anlægges en helhedsvurdering. Et vejledende hjælpemiddel ved denne vurdering er årlige omkostninger i procent (ÅOP). I nærværende sag er disse opgjort til 12,75 %, der bestemt ikke kan antages at være en urimelig betaling for at få det pågældende kreditprodukt stillet til rådighed, ligesom vi ikke finder, der er andre forhold, der taler for at statuere urimelighed.

Vi finder i særlig grad anledning til at tage afstand fra den del af flertallets votum, hvoraf det fremgår, at den af F anvendte fremgangsmåde indebærer en vildledning af kunden.

Under henvisning til det ovenfor anførte finder vi ikke grundlag for at nedsætte etableringsgebyret og ekspeditionsgebyret."

K indbragte sagen for Østre Landsret med påstand om, at F skulle betale 3.350 kr. med procesrente fra 1. juni 2004.

F påstod frifindelse.

Ved dom afsagt den 24. maj 2006 blev F frifundet for K's påstand. Af landsrettens dom fremgår:

"Der er hverken i kreditaftaleloven eller i lovgivningen i øvrigt fastsat regler, der direkte regulerer størrelsen på de gebyrer, der kan opkræves hos låntageren i forbindelse med stiftelsen af en låneaftale. På

tilsvarende vis er det ikke i lovgivningen nærmere reguleret, hvilke poster der kan henføres under stiftelsesomkostningerne. En mellem parterne indgået aftale vedrørende stiftelsesomkostninger kan således alene ændres eller tilsidesættes helt eller delvist, såfremt omkostningerne efter de foreliggende omstændigheder må anses for urimeligt høje, jf. herved aftalelovens § 36 og 38 C samt kreditaftalelovens § 22.

Det fremgår, at K ved aftalen påtog sig en forpligtelse til at betale et etableringsgebyr på 3.975 kr. og et ekspeditionsgebyr på 1.875 kr. Efter det oplyste må det endvidere lægges til grund, at F i forbindelse med lånets stiftelse udførte en række forskellige ekspeditioner, ligesom man betalte 3.500 kr. i formidlingsprovision til bilforhandleren.

På denne baggrund og under hensyn til, at de samlede omkostninger ved kreditten som udtrykt i årlige omkostninger i procent ikke kan antages at afvige fra kreditomkostningerne i andre sammenlignelige låneaftaler, finder landsretten ikke tilstrækkeligt grundlag for at fastslå, at det opkrævede etableringsgebyr og det opkrævede ekspeditionsgebyr væsentligt overstiger det rimelige. Der er herved også lagt vægt på, at F ikke kan anses for afskåret fra at søge sine omkostninger i relation til formidlingsprovisionen dækket hos K som låntager, ligesom K må antages i fornødent omfang at være gjort bekendt hermed.

Herefter og da det af K i øvrigt anførte ikke kan føre til et andet resultat, tages F's frifindelsespåstand til følge."

9. Udvalgte kendelser afsagt i 2006

På de følgende sider er i forkortet form gengivet nogle af de i 2006 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.pengeinstitutankenævnet.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 2005, 2. udgave).

Oversigt over udvalgte kendelser

183/2005	Indsigelse mod hæftelse vedrørende nota underskrevet i forbindelse med leje af bil i udlandet.....	50
204/2005	Spærring af depot.....	50
317/2005	Spørgsmål om lån til køb af fjernsyn kunne anses for indfriet i forbindelse med kreditgivers salg af fjernsynet.....	52
325/2005	Fjernsalgstransaktion, indsigelse mod betalinger via formidler af elektroniske penge	53
81/2006	Ikke groft uforsvarlig adfærd ved bestridte betalingstransaktioner på en natklub	54
88/2006	Indsigelse om mangler ved leveret ydelse betalt ved fjernsalgstransaktion	55
103/2006	Erstatning i forbindelse med returnering af falsk udenlandsk check	56
117/2006	Uoverensstemmelse mellem pengeinstituts optælling af indleverede mønter og klagerens angivelse af værdien af de indleverede mønter	57
186/2006	Overførsel via netbank den 30. december 2005 til andet pengeinstitut blev først indsat på pensionskonto i det andet pengeinstitut den 2. januar 2006.....	59
218/2006	Spørgsmål om kontraheringspligt, reklamers bindende virkning	59
227/2006	Forkert oplysning om størrelse af udbetaling fra forsikring, disposition i tillid til oplysningen, tab	60

Kendelse afsagt den 9. marts 2006 i sag nr. 183/2005 (Indsigelse mod hæftelse vedrørende nota underskrevet i forbindelse med leje af bil i udlandet)

Under et ophold i Holland i august 2004 benyttede klageren K sammen med nogle bekendte A og B en bil lejet hos et udlejningsfirma.

Bilen blev lejet af A, og K underskrev i denne forbindelse en nota på 350 EUR til biludlejningsfirmaet på grundlag af sit MasterCard udstedt af pengeinstituttet P. Notaen var til dækning af depositum. K underskrev notaen, da hun alene havde et betalingskort.

Ved bilens aflevering til udlejningsfirmaet var K ikke til stede. Bilen blev tilbageleveret af B, der underskrev en nota på 352 EUR på grundlag af K's MasterCard. Beløbet udgjorde lejebetalingen i henhold til en faktura udstedt til A.

Efter at beløbet på 352 EUR var blevet hævet på K's konto, gjorde K indsigelse over for P, der afviste indsigelsen.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle anerkende, at K ikke hæftede for nogen betaling til biludlejningsfirmaet.

P tilbød under sagen K 2 EUR, men nedlagde i øvrigt påstand om frifindelse.

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

"K rettede straks henvendelse til P og protesterede mod debiteringen på de 352 EUR.

At sagen herefter ikke blev behandlet på sædvanlig måde, skyldes efter det foreliggende P's forhold.

K har ikke autoriseret en betalingstransaktion på 352 EUR, og Ankenævnet finder, at P derfor er forpligtet til at tilbageføre denne.

Ankenævnet har ikke taget stilling til, om biludlejerer er berettiget til at få gennemført en betaling på grundlag af den af K underskrevne nota på 350 EUR, eller om P kan gøre et berigelseskrav gældende mod K."

o – o – o

Kendelse afsagt den 26. januar 2006 i sag nr. 204/2005 (Spærring af depot)

Klageren K havde et forbrugslån og et billån hos pengeinstituttet P. Til sikkerhed for billånet havde P pant i bilen.

I august 2004 rettede K via advokat henvendelse til P med henblik på opnåelse af en akkord. Det lykkedes ikke at etablere en ordning med P.

I september 2004 blev der hos P oprettet et depot i K's navn. I depotet blev indlagt værdipapirer til en værdi af ca. 52.000 kr. K fremlagde under sagens behandling for nævnet en erklæring af 16. august 2004, hvorefter K's mor gav K værdipapirer for ca. 50.000 kr., som skulle afregnes via P. Værdipapirerne måtte ikke sælges, så længe K's mor var i live, ligesom hun til enhver tid kunne "tilbagekalde papirerne", hvis hun fik behov herfor. P anførte, at man ikke var bekendt med erklæringen.

I november 2004 opsigte P K's engagement som misligholdt.

I april 2005 blev der indlagt yderligere værdipapirer i K's depot hos P.

Den 3. juni 2005 spærrede P K's depot med påtegning om, at depotet var spærret, indtil der forelå en underskrevet håndpantserklæring, og at spærringen var til sikkerhed for K's engagement med P.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle ophæve spærringen af depotet og afstå fra på noget tidspunkt fra at sælge værdipapirerne.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

"K har ikke indrømmet P panteret i det omhandlede værdipapirdepot, der er oprettet i K's navn, og P var ikke berettiget til at spærre depotet som sket den 3. juni 2005. Reglerne om modregning giver ikke adgang hertil, allerede fordi kravet om, at fordringerne skal være udjævnelige, ikke er opfyldt. K's påstand om, at P skal ophæve spærringen af depotet tages herefter til følge.

Ankenævnet finder ikke tilstrækkelig anledning til at tage stilling til, om P og K's øvrige kreditorer i kraft af aftalen af 16. august 2004 mellem K, K's bror og K's mor er afskåret fra at foretage udlæg i værdipapirerne og på grundlag heraf lade disse realisere. 2. led i K's påstand, hvorefter P skal anerkende ikke på noget tidspunkt at være berettiget til at sælge værdipapirerne, tages herefter ikke til følge, men Ankenævnet finder anledning til at fremhæve, at P under alle omstændigheder ikke er berettiget til at sælge værdipapirerne på egen hånd, dvs. uden forudgående udlæg. "

I kendelsens konklusion blev det bestemt, at P straks skulle ophæve spærringen af K's depot.

Kendelse afsagt den 26. januar 2006 i sag nr. 317/2005 (Spørgsmål om lån til køb af fjernsyn kunne anses for indfriet i forbindelse med kreditgivers salg af fjernsynet)

I januar 1995 ydede pengeinstituttet P klageren K et lån på 12.595 kr. Lånet blev etableret via en tv-forhandler i forbindelse med K's køb af et farvefjernsyn.

I forbindelse med K's misligholdelse af lånet overgav P inkassationen til inkassofirmaet I, med hvem K i juni 1995 indgik aftale om afvikling af gælden med 400 kr. månedligt. Samtidig blev der etableret en "aftale", hvorefter K overdrog fjernsynet med tilhørende bord til P, som samtidig blev bemyndiget til at sælge tingene til indfrielse af lånet. Fjernsynet og bordet forblev hos K.

Af sagen fremgik, at K efterfølgende misligholdt afviklingen, hvorfor sagen på ny blev overgivet til I, der kontaktede K, hvorefter lånet blev bragt ajour.

Efter at K endnu en gang havde misligholdt afviklingen, afhentede I i februar 1996 fjernsynet hos K og solgte dette for 5.000 kr. til en navngiven køber.

I marts 1996 fremsendte P kontoudskrift til K, hvoraf fremgik, at lånets saldo efter fradrag af indbetalingen på 5.000 kr. udgjorde 7.626,36 kr.

I oktober 2005 rettede P henvendelse til K med anmodning om betaling af kravet i henhold til det i 1995 etablerede lån. P opgjorde kravet til 16.850,74 kr.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle tilpligtes at anerkende, at K ikke skyldte P yderligere beløb.

P nedlagde påstand om frifindelse.

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

Flertallet udtalte:

"P's finansiering af K's køb af farvefjernsynet må anses for et led i et oprindeligt trepartsforhold, således at der forelå et kreditkøb, jf. kreditaftalelovens § 5, nr. 2. Der blev ikke i forbindelse med salget taget ejendomsforbehold, men aftalen af 28. juni 1995, hvorefter farvefjernsynet og bordet blev overdraget til P, må efter vores opfattelse anses for et forsøg på efterfølgende at etablere et ejendomsforbehold. At aftalen samtidig indeholder en salgsfuldmagt, kan ikke føre til en anden vurdering, eftersom effekterne foreløbig forblev hos K. Selv om ejendomsforbeholdet var ugyldigt, jf. kreditaftalelovens § 34, stk. 1, nr. 1, må P's senere "hjemtagelse" af farvefjernsyn og bord i februar 1996 herefter anses for omfattet af lovens § 48, stk. 2, således at P uanset det, der er anført i aftalen af 28. juni 1995, ikke kan gøre yderligere krav gældende mod K. Vi stemmer derfor for at tage klagen til følge."

Mindretallet udtalte:

"Selv om det i aftalen af 28. juni 1995 anføres, at effekterne blev overdraget til P, og selv om effekterne foreløbig forblev hos K, finder vi ikke tilstrækkeligt grundlag for at betragte dette som et forsøg på efterfølgende at etablere et (ugyldigt) ejendomsforbehold, således at kreditaftalelovens § 48, stk. 2, finder anvendelse. Aftalens bestemmelse om, at P efter et salg af effekterne skal kunne gøre en restfordring gældende mod K, kan herefter ikke anses for stridende mod kreditaftalelovens bestemmelser, jf. princippet i lovens § 30, stk. 1. Vi stemmer derfor for ikke at tage klagen til følge."

o – o – o

Kendelse afsagt den 5. oktober 2006 i sag nr.
325/2005 (Fjernsalgstransaktion, indsigelse mod betalinger via formidler af elektroniske penge)

Klageren K var kunde hos pengeinstituttet P, hvor K havde en konto med et tilknyttet Visa/Dankort. K benyttede kortet til køb af virtuelle genstande til brug for et spil udbudt på Internettet.

Sælgeren af de virtuelle genstande var ikke identisk med udbyderen af spillet. K kunne ikke anvende sit Visa/Dankort til direkte betaling over for sælgeren. Betalingerne til sælgeren skete via betalingsformidlingsselskabet Paypal, der formidler betalinger mellem forbrugere og erhvervsdrivende via Internettet.

I december 2005 gjorde K over for P indsigelse imod 11 betalingstransaktioner med Visa/Dankortet på 110.062,02 kr. foretaget i perioden 11. august - 11. november 2005. K anførte, at transaktionerne vedrørte hans køb til brug for Internetspillet. De købte ydelser var ikke blevet leveret, og K havde opdaget, at sælgerens salg af ydelserne var ulovlig.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle tilbageføre betalingerne på i alt 110.062,02 kr.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

Flertallet udtalte:

"Vi finder, at Forbrugerombudsmandens retningslinier fra december 1996 vedrørende fjernsalg m.v. i betalingssystemer med betalingskort efter deres ordlyd og formål må forstås således, at de også finder anvendelse i et tilfælde som det foreliggende, hvor betalingen med betalingskortet over Internettet ikke sker direkte til sælgeren, men gennem en tredjemand, som efter aftale med henholdsvis kortindehaveren og sælgeren formidler betalingen.

Vi finder, at sagen ikke foreligger oplyst på en sådan måde, at vi kan tage endelig stilling til K's indsigelser. Disse kan imidlertid ikke på det foreliggende grundlag tilbagevises som uberettigede, og P skal derfor foreløbig tilbageføre de debiteringer på i alt 110.062,02 kr., som K har gjort indsigelse mod, til K's konto, således at gendebitering herefter kun kan ske i det omfang, P kan godtgøre, at indsigelserne er uberettigede, jf. pkt. 5 i de nævnte retningslinier.

Vi stemmer herefter for at tage klagen til følge som nedenfor bestemt."

Mindretallet udtalte:

"K har forud for gennemførelse af den første overførsel indgået en klar aftale med betalingsformidleren PayPal med det formål at muliggøre betalinger mellem K og andre parter. K's aftale med PayPal gør det herefter muligt for K at foretage betalinger mellem K og andre parter, der også har en aftale med PayPal. Hver enkelt overførsel til betalingsformidleren PayPal på grundlag af Visa/Dankortet er efterfølgende autoriseret af K og korrekt gennemført.

Forbrugerombudsmandens retningslinier fra december 1996 vedrørende fjernsalg m.v. i betalingssystemer med betalingskort har først og fremmest til formål at sikre kortindehavere mod misbrug som følge af muligheden for at gennemføre betalingstransaktioner uden en aflæsning af betalingskortet. I den konkrete sag er selve betalingstransaktionen fra K's konto hos P til PayPal korrekt gennemført, og vi finder ikke at retningslinjerne, i det mindste ikke under de foreliggende omstændigheder, kan udstrækkes til at omfatte de indsigelser, som K har over for den betalingsmodtager, som K efter gennemførelse af VISA/Dankort hævetransaktionen valgte at overføre beløb til fra K's konto hos PayPal.

Vi stemmer derfor for ikke at tage klagen til følge."

I kendelsens konklusion blev det bestemt, at indklagede foreløbigt skulle tilbageføre hævningerne på i alt 110.062,02 kr.

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

0 – 0 – 0

Kendelse afsagt den 4. juli 2006 i sag nr.

81/2006 (Ikke groft uforsvarlig adfærd ved bestridte betalingstransaktioner på en natklub)

I forbindelse med klageren K's studietur i Bruxelles primo januar 2006 medbragte K sit Visa/Dankort, der var tilknyttet en konto hos pengeinstituttet P.

Den 24. januar 2006 kl. 5.20 spærrede PBS K's dankort på baggrund af en systemmæssig "hurtigløber" overvågning. K's kort havde den 24. januar 2006 i tidsrummet

mellem kl. 02.32 og 04.42 været anvendt ved seks betalingstransaktioner på henholdsvis 255 EUR, 50 EUR, 20 EUR, 1.020 EUR, 1.010 EUR samt 255 EUR.

K rejste over for P indsigelse mod betalingstransaktionerne på 255, EUR, 1.020 EUR, 1.001 EUR og 255 EUR. Transaktionerne blev hævet på K's konto svarende til 19.139,94 kr.

Efter at have forelagt K's indsigelser for PBS, afviste P den 2. marts 2006 indsigelserne med henvisning til, at K havde vedkendt at være på den omhandlede natklub, og at der alene var foretaget hævnninger med korrekt PIN-koden, ligesom kortets chip var læst ved alle transaktioner.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle tilbageføre hævnninger på 1.020 EUR, 1.010 EUR og 255 EUR.

P nedlagde påstand om frifindelse.

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

"Som sagen foreligger oplyst, finder Ankenævnet det ubetænkeligt at bortse fra muligheden af, at betalingerne er foretaget af K selv. De må således skyldes misbrug, meget muligt efter afluring af PIN-koden i forbindelse med de betalingstransaktioner K ubestridt har foretaget.

Efter § 11, stk. 2 i lov om visse betalingsmidler hæfter brugeren for op til 1.200 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af Visa/Dankortet, når rette PIN-kode er anvendt.

Efter § 11, stk. 3 hæfter brugeren for op til 8.000 kr. for tab, hvis kortudsteder bl.a. godtgør, at PIN-koden har været anvendt og brugeren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse."

0 – 0 – 0

Kendelse afsagt den 4. juli 2006 i sag nr.

88/2006 (Indsigelse om mangler ved leveret ydelse betalt ved fjernsalgstransaktion)

Klageren K bestilte den 31. oktober 2005 via Internettet hos web-hotel W plads til sin hjemmeside. Betalingen var i alt 322,52 kr., som K betalte ved anvendelse af sit dankort, der var tilknyttet en konto hos pengeinstituttet P.

Den 7. november 2005 anmodede K P om at returnere beløbet, da det ikke var lykkedes at etablere hjemmesiden. W meddelte, at P ikke tilbagebetalte forudbetalte beløb, jf. firmaets betingelser.

Den 29. november 2005 underskrev K indsigelsesblanket vedrørende betalingen. Ved afkrydsning anførte K, at varen / ydelsen ej var leveret.

Den 17. februar 2006 meddelte P K, at sagen havde været forelagt PBS, som anså indsigelsen for uberettiget.

Af W's handelsbetingelser fremgik bl.a., at W's kunde fra bestillingstidspunktet havde 14 dages fortrydelsesret, som dog ophørte i det øjeblik, W oprettede kundens konto. W's produkter og ydelser var specielt til kunden tilpassede og derfor ikke omfattet af den almindelige fortrydelsesret efter forbrugeraftalelovens bestemmelser.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle betale 323,52 kr. samt et gebyr på 250 kr. vedrørende behandlingen af indsigelsessagen.

P nedlagde påstand om frifindelse.

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

"Efter det oplyste om W's ydelse, finder Ankenævnet det ikke godtgjort, at ydelsen var specielt tilpasset K's behov, hvorfor den lovbestemte fortrydelsesret på 14 dage er gældende. K udnyttede fortrydelsesretten inden fristens udløb. P har derfor ikke været berettiget til på ny at hæve beløbet og opkræve gebyret."

o – o – o

Kendelse afsagt den 18. oktober 2006 i sag nr.
103/2006 (Erstatning i forbindelse med returnering af falsk udenlandsk check)

I maj 2005 solgte klageren K via Internettet sin bil til en udlænding for 36.000 kr.

Pengeinstituttet P, hvor klageren var kunde, modtog den 17. maj 2005 fra køberen en udenlandsk check på 33.000 EUR, som P indsatte på K's konto. Checken var udstedt til K og trukket på et irsk pengeinstitut. Checkbeløbet svarede til ca. 245.000 kr.

Den 18. maj 2005 rettede K henvendelse til P om indbetalingen. På K's anmodning overførte P 28.067,09 EUR svarende til 209.170 kr. til en betalingsmodtager med konto i et hollandsk pengeinstitut. Betalingens formål var angivet som: "For a new house and a car".

Efter at P den 30. maj 2005 havde modtaget checken på 33.000 EUR retur med oplysning om, at checken var falsk, hævede P 247.382,02 kr. på K's konto, idet P samtidig orienterede K herom.

K gjorde indsigelse mod P's hævning, som P fastholdt.

Under sagen oplyste K, at han ifølge aftale med køberen af bilen skulle sende det overskydende beløb til et firma, som skulle forestå det praktiske med at få bilen afhentet.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle betale 209.170 kr. med tillæg af renter.

P nedlagde påstand om frifindelse.

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

Flertallet udtalte:

"Vi finder, at P i forbindelse med drøftelserne den 18. maj 2005 burde have informeret K om checkforbeholdet, jf. P's almindelige forretningsbetingelser pkt. 7, og rådgivet K om, at han udsatte sig for en ikke ubetydelig risiko for tab ved at gennemføre overførslen på 209.170 kr., før der var sikkerhed for, at checken ville blive honoreret. Vi har herved lagt vægt på, at der i den konkrete sag er tale om et forbrugerforhold samt P's kendskab til baggrunden for transaktionerne, beløbets størrelse og den almindelige omtale af transaktioner af denne karakter."

Mindretallet udtalte:

"Vi finder, at en afgørelse af sagen vil forudsætte en bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer, som ikke kan ske for Ankenævnet, men som i givet fald må ske ved domstolene, jf. Ankenævnets vedtægter § 7, stk. 1. Vi stemmer derfor for, at klagen afvises."

I kendelsens konklusion blev det pålagt P at indsætte 209.170 kr. på K's konto med rentevalør den 30. maj 2005.

o – o – o

Kendelse afsagt den 6. oktober 2006 i sag nr.

117/2006 (Uoverensstemmelse mellem pengeinstituts optælling af indleverede mønter og klagerens angivelse af værdien af de indleverede mønter)

Den 16. februar 2006 henvendte klageren K sig til pengeinstituttet P's afdeling og anmodede om at få vekslet en medbragt beholdning af 10 og 20 kroners mønter til sedler.

Afdelingen optalte mønterne, som K havde medbragt i en pose. Optællingen skete ved anvendelse af en møntoptællingsmaskine.

Resultatet af optællingen var 1.990 kr. K protesterede herimod og anførte, at mønterne havde en værdi på 3.000 kr. Afdelingen oplyste K om, at han først efter 14 dage ville kunne få et revisionsresultat af en optælling.

Afdelingen kontaktede efterfølgende K med oplysning om, at der ikke var konstateret differencer ved en kontroloptælling af møntbeholdningen den 28. februar 2006 ved indsendelsen af beholdningen til P's centrale hovedkasse.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at "få de manglende 1.000 kr. udbetalt".

P nedlagde påstand om frifindelse.

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

Flertallet udtalte:

"Den møntoptællingsmaskine, som blev anvendt ved optællingen af de mønter, som K afleverede til P den 16. februar 2006, er efter det oplyste indrettet således, at det ikke er muligt at foretage en kontroloptælling af en netop optalt møntbeholdning.

Vi finder, at en sådan indretning af en møntoptællingsmaskine bevismæssigt stiller kunden urimeligt ringe i tilfælde, hvor kunden anser optællingen for fejlagtig, og at P under disse omstændigheder er nærmest til at bære risikoen for en kundes indsigelse mod resultatet af en optælling. Da der endvidere ikke er grundlag for at tilsidesætte K's oplysning om værdien af de afleverede mønter, stemmer vi for at tage klagen til følge."

Mindretallet udtalte:

"Der blev ikke konstateret nogen difference ved kontroloptællingen af den samlede møntbeholdning i P's møntoptællingsmaskine den 28. februar 2006, og der er heller ikke i øvrigt konstateret fejl ved maskinen. Vi finder, at det herefter må lægges til grund, at optællingen af de mønter, som K afleverede den 16. februar 2006, var korrekt, og at der således kun var mønter for 1.990 kr. Vi stemmer derfor for, at klagen ikke tages til følge."

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

Kendelse afsagt den 6. december 2006 i sag nr. 186/2006 (Overførsel via netbank den 30. december 2005 til andet pengeinstitut blev først indsat på pensionskonto i det andet pengeinstitut den 2. januar 2006)

Klageren K foretog den 30. december 2005 kl. ca. 12.30 via pengeinstituttet P1's netbank to overførsler på 30.000 kr. og 11.000 kr. fra sin konto hos P1 til to ratepensionskonti, som K havde i pengeinstituttet P2.

Beløbene blev den 30. december 2005 hævet på K's konto hos P1 og den 2. januar 2006 indsat på K's ratepensionskonti hos P2. Da beløbene ikke var indsat på pensionskontiene inden årsskiftet, fik K ikke skattemæssigt fradrag for indbetalingerne i 2005. K fremsatte på denne baggrund anmodning om erstatning, hvilket P1 afslog.

Af detaljerne for transaktionerne, som K udskrev via netbanken, fremgik bl.a., at der var tale om kontooverførsel, at status var "udført"; datoen var angivet til 30. december 2005. Af en oversigt vedrørende tidsfrister i P1's netbank fremgik, at en overførsel til et andet pengeinstitut foretaget inden kl. 18.30 ville blive bogført hos P1 samme bankdag, men først bogført den følgende bankdag på modtagerkontoen.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P1 skulle betale erstatning for manglende skattemæssigt fradrag i 2005.

P nedlagde påstand om frifindelse.

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

"K gav den 30. december 2005 via P1's netbank ordre om overførsel af to beløb til hans ratepensionskonti i et andet pengeinstitut. I overensstemmelse med den tidsfrist, som ifølge P1's almindelige betingelser for netbanken gælder ved en sådan overførsel, blev beløbene først bogført på ratepensionskontiene i det andet pengeinstitut den følgende bankdag, som var den 2. januar 2006. Ankenævnet finder, at K selv må bære risikoen for, at han ikke var bekendt med den nævnte tidsfrist. Den "kvittering" fra K's netbank, som K modtog den 30. december 2005, må forstås således, at overførslen ville blive gennemført inden for den gældende tidsfrist."

0 – 0 – 0

Kendelse afsagt den 6. december 2006 i sag nr. 218/2006 (Spørgsmål om kontraheringspligt, reklamers bindende virkning.)

Pengeinstituttet P indrykkede i sommeren 2006 annoncer i dagspressen vedrørende en opsparingskonto med en rente på 3,75 % under forudsætning af, at beløbet var bundet til 30. april 2009. Det fremgik af annoncen, at "Alle der har 25.000 eller mere kan få en Fionia fastrentekonto ...".

Klageren K anmodede P om oprettelse af en fastrentekonto, hvilket P afslog.

Af sagen fremgik, at K i 2003 havde været under konkursbehandling, og at P havde anmeldt et krav på ca. 33.000 kr. i boet. P havde i denne forbindelse accepteret en ordning, hvorefter man modtog 20.000 kr. mod, at P's krav blev tiltransporteret en tredjemand.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle tilpligtes at modtage indskud på en opsparingskonto på vilkår svarende til P's markedsføring i sommeren 2006.

P nedlagde påstand om frifindelse.

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

Flertallet udtalte:

"P's reklamer i dagspressen og TV, hvorefter P modtog indskud på 25.000 kr. eller mere til en fast rente på 3,75 % under forudsætning af, at beløbet var bundet til den 30. april 2009, kan efter vores opfattelse – uanset udtrykket "Alle ... kan få ..." – alene anses for en opfordring over for en ubestemt kreds til at gøre tilbud. Som følge heraf var P ikke forpligtet til at modtage indskud på en sådan opsparingskonto fra K. Det bemærkes herved, at § 12 i bekendtgørelsen om god skik for finansielle virksomheder kun omfatter almindelige indlånskonti. Vi stemmer herefter for ikke at tage klagen til følge."

Mindretallet udtalte:

"P anførte i sine reklamer, at "Alle der har 25.000 kr. eller mere" kunne få en fastrentekonto. Vi finder, at dette må forstås som et tilbud, som er bindende for P, medmindre der i det enkelte tilfælde foreligger en rimelig og saglig begrundelse for at afslå en persons accept. Vi finder det endvidere ikke godtgjort, at en sådan rimelig og saglig begrundelse foreligger i forhold til K. Vi stemmer herefter for at tage dennes påstand til følge."

o – o – o

Kendelse afsagt den 6. december 2006 i sag nr.

227/2006 (Forkert oplysning om størrelse af udbetaling fra forsikring, disposition i tilid til oplysningen, tab)

Klageren K havde i pengeinstituttet P en kapitalpension med en tilknyttet gruppelivsforsikring, der bl.a. omfattede en invalidesum svarende til 50 % af dødsfaldsdækningen. Forsikringssummen blev nedtrappet fra forsikringstagerens fyldte 51. år og ophørte i det år, hvor forsikringstageren fyldte 60. K fyldte 60 år i december 2006.

På et møde i januar 2006 hos P, hvor K's budgetforhold blev drøftet, blev K, der var langtidssygemeldt, af P's medarbejder gjort opmærksom på invalidesumdækningen. Medarbejderen oplyste, at invalidesummen var på 198.000 kr. Medarbejderen udleverede i samme forbindelse en orienteringsskrivelse om gruppelivsforsikringen, hvoraf nedtrapningen af invalidesummen fremgik.

K anførte, at hun ikke forinden mødet havde været opmærksom på invalidesummen. K beregnede, at invalidesummen ville komme til udbetaling med ca. 118.000 kr. efter betaling af statsafgift. På baggrund af oplysningen om invalidesummen besluttede K sig for at udskifte sin bil.

I maj måned 2006 ydede P et lån på 113.000 kr. til K i forbindelse med K's køb af ny bil. Det blev i denne forbindelse drøftet, at billånet forventedes indfriet eller nedbragt ekstraordinært.

I juli måned 2006 blev K bekendt med, at forsikringssummen efter fradrag af statsafgift alene udgjorde 11.880 kr.

K fremsatte herefter krav om, at P skulle kompensere hende for hendes skuffede forventninger og yde et beløb svarende til differencen mellem den udbetalte invalidesum og den sum, som P's rådgiver havde stillet hende i udsigt. Dette afviste P.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle betale principalt 106.920 kr., subsidiært en godtgørelse svarende til K's tab som følge af salg af bilen, skønsmæssigt anslået til 35.000 kr.

Ankenævnets afgørelse var således:

"Det må lægges til grund, at P's medarbejder på mødet i januar 2006 oplyste K om, at der i tilknytning til hendes kapitalpension var en gruppelivsforsikring med en invalidesum på 198.000 kr., uden samtidig at oplyse K om, at hun som følge af, at hun var fyldt 59 år, alene ville modtage 1/10 af denne invalidesum. Ankenævnet finder, at medarbejderen herved begik en ansvarspådragende fejl, og at det ikke over for denne fejl kan tillægges betydning, at aftrapningen af invalidesummen fremgik af den orienteringsskrivelse, som K fik udleveret, og af K's årsoversigt.

Det forhold, at K som følge af den begåede fejl blev skuffet i sine forventninger til størrelsen af den invalidesum, hun ville modtage, kan ikke i sig selv begrunde, at P skal betale erstatning eller godtgørelse, jf. herved Højesterets dom i Ugeskrift for Retsvæsen 1996 s. 200. K's principale påstand kan derfor ikke tages til følge."

Flertallet udtalte herefter:

"Vi finder ikke grundlag for at tilsidesætte K's forklaring om, at hendes beslutning i maj 2006 om at købe en ny bil skete i forventning om, at hun efter afgift ville modtage en invalidesum på over 100.000 kr. Vi finder derfor, at P skal betale K erstatning for det tab, hun måtte lide som følge af købet af bilen. Opgørelse af dette tab forudsæt-

ter imidlertid, at K sælger bilen, og vi finder, at det endvidere må være en betingelse for K's ret til erstatning, at salg af bilen sker inden for en forholdsvis kort periode, som skønsmæssigt sættes til 3 måneder fra denne afgørelse. Vi stemmer herefter for at tage K's subsidiære påstand til følge som nedenfor bestemt."

Mindretallet udtalte:

"Efter det foreliggende, herunder det oplyste om det, der er anført i P's kreditindstilling vedrørende lånet til K i forbindelse med dennes køb af bil i maj 2006, finder vi det ikke sandsynliggjort, at K's beslutning om bilkøbet havde sammenhæng med P's oplysning om invalidesummen. Vi stemmer derfor for, at klagen i det hele ikke tages til følge."

Af kendelsens konklusion fremgik, at såfremt K inden tre måneder fra kendelsen solgte den bil, som K havde købt i maj 2006, skulle P betale K erstatning for det tab, som K måtte have lidt som følge af købet af bilen.

o – o – o

Vedtægter for Pengeinstitutankenævnet

§ 1

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

Nævnets kompetencer

§ 2

Stk. 1. Ankenævnet behandler klager over danske pengeinstitutter og deres henværende datterselskaber. Klager over grønlandske og færøske pengeinstitutter er ikke omfattet af Ankenævnets kompetence. Ankenævnet behandler ikke klager over danske pengeinstitutters fællesejede selskaber, som ikke har et direkte kundeforhold. Ankenævnet behandler endvidere klager over danske filialer af udenlandske pengeinstitutter, herunder grønlandske 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 uden for Ankenævnets kompetence.

§ 3

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

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

§ 4

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

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

§ 5

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

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

§ 6

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

§ 7

Stk. 1. Ankenævnet kan afvise sager, som på grund af deres principielle juridiske karakter, usikkerheden om bedømmelsen af de fremkomne faktiske oplysninger eller af andre særlige grunde findes uegnet til behandling i Ankenævnet. Ankenævnets formand er bemyndiget til på nævnets vegne at afvise sager, som er åbenbare grundløse eller som ikke skønnes egnet til behandling ved nævnet.

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.

Sekretariatets opgaver

§ 8

Stk. 1. Klager indgives skriftligt til Ankenævnets sekretariat. Ankenævnet kan foreskrive, at der benyttes en særlig blanket. Sekretariatet har i øvrigt til opgave at 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 ankenævnetsbehandling.

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. Ankenævnetsbehandling bortfalder ligeledes, hvis pengeinstituttet under sagens behandling opfylder klagerens krav, eller der indgås forlig mellem parterne.

§ 9

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

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

Information/offentliggørelse

§ 10

Stk. 1. Ankenævnets kendelser skal sendes til sagens parter inden 10 dage efter afgivelsen. 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 Forbrugerstyrelsen – i alle tilfælde uden angivelse af klagers og eventuelle tredjemænds identitet. Ankenævnet kan i forbindelse med en sags afgørelse bestemme, at også pengeinstituttets identitet skal tilbageholdes, såfremt særlige forhold taler herfor. Ved offentliggørelsen angives, såfremt pengeinstituttet har afgivet meddelelse efter § 11, stk. 2. Ankenævnet kan i øvrigt fastsætte nærmere regler for offentliggørelsen.

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

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

§ 11

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

Stk. 2. 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.

Nævnets sammensætning

§ 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 næstformænd.

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 knyttes et sekretariat. Sekretariatet skal være uafhængigt. Organisationerne ansætter sekretariatschefen.

§ 13

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

Stk. 2. Ankenævnets 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 skal i kendelsen begrunde sin stilling.

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

Stk. 4. Ankenævnet holder møde efter behov og minimum en gang i kvartalet.

Habilitet

§ 14

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

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

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

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

Genoptagelse

§ 15

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.

Gebyrer

§ 16

Stk. 1. Ingen af parterne betaler omkostninger i forbindelse med klagesagens behandling til den anden part. Samtlige omkostninger ved ankenævnsbehandlingen, herunder udgifter til de af Ankenævnet i medfør af § 9, stk. 2 indhentede erklæringer eller udtalelser, afholdes af Ankenævnet. Klageren skal dog altid betale et gebyr på 150 kr., som tilbagebetales, hvis klagen afvises af Ankenævnet, tilbagekaldes eller bortfalder, jf. § 8, stk. 4, eller hvis klageren får medhold.

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

Regnskab og drift

§ 17

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

Vedtægtsændringer

§ 18

Ændring af vedtægter med tilhørende protokollat sker ved aftale mellem Finansrådet og Forbrugerrådet og skal godkendes af ministeren for familie- og forbrugeranliggender.

Opløsning af Ankenævnet

§ 19

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

Ikrafttrædelse

§ 20

Disse vedtægter, der er godkendt af ministeren for familie- og forbrugeranliggender, træder i kraft den 1. oktober 2004.