

# ***Realkreditankenævnet***

**St. Kongensgade 62, 2. sal, 1264 København K, Tlf. 3543 6333**

## ***ÅRSBERETNING***

***for***

***2018***

***København***

***Marts 2019***

## INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	Formandens bemærkninger .....	3
2.	Ankenævnet, medlemmer, medarbejdere og grænseoverskridende netværk.....	4
3.	Ankenævnets kompetence .....	6
4.	Ankenævnets hjemmeside .....	8
5.	”Systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende.” .....	9
6.	Statistik.....	10
7.	Domme afsagt i 2018 i sager, hvor Realkreditankenævnet tidligere har truffet afgørelse .....	18
8.	Udvalgte afgørelser fra 2018 .....	19
9.	Realkreditankenævnets vedtægter pr. den 1. februar 2016.....	20

## 1. Formandens bemærkninger

I 2018 modtog Ankenævnet i alt 20 nye sager. Antallet af modtagne sager var i 2018 under niveauet før finanskrisen, men set over årene har sagsantallet udvist store udsving og har gennemsnitligt ligget på et væsentligt højere niveau end i 2018, jf. årsberetningen afsnit 6, Statistik.

Der har i 2018 været afholdt 5 ankenævnsmøder, hvor nævnet samlet har truffet 25 afgørelser. I 2018 har sekretariatet afsluttet 11 sager, inden disse sager nåede til behandling af Ankenævnet.

### 1.2. Administrative opgaver

Ankenævnet flyttede i april 2018 til nye lokaler i Store Kongensgade 62, København, og omfattende administrative opgaver blev varetaget i forbindelse med flytningen.

Som omtalt i årsberetningen for 2017 håndterede Sekretariatet for de finansielle ankenævn i løbet af 2017 "Projekt Persondataforordning i De finansielle ankenævn". Dette omfattende projektarbejde blev videreført i 2018, og der blev således tilsikret compliance med Persondataforordningen, da denne trådte i kraft den 25. maj 2018. Overholdelsen af Persondataforordningen er imidlertid en løbende opgave, hvor databehandlaftaler, IT-revisionserklæringer, forretningsgange, fortegnelse over behandlingsaktiviteter mv. årligt skal efterses.

Pengeinstitutankenævnets stifterorganisationer (Finans Danmark og Forbrugerrådet Tænk) havde i løbet af første halvår af 2018 drøftelser med Realkreditrådet og Investering Danmark angående en eventuel sammenlægning af Pengeinstitutankenævnet, Realkreditankenævnet og Ankenævnet for investeringsfonde. Drøftelserne skete i kølvandet på den vellykkede sammenlægning af Pengeinstitutankenævnets og Realkreditankenævnets sekretariater den 1. oktober 2017, som er omtalt i årsberetningen for 2017.

I sensommeren 2018 traf stifterorganisationerne bag Pengeinstitutankenævnet, Realkreditankenævnet og Ankenævnet for investeringsfonde beslutning om at sammenlægge de tre ankenævn til "Det finansielle ankenævn". Sammenlægningen skete først og fremmest af hensyn til forbrugerne. Sammenlægningen indebærer en forenklet klageproces. En forbruger, der ønsker at klage over to finansielle virksomheder fra hver sin branche, kan efter sammenlægningen nøjes med at klage ét sted og betale ét klagegebyr. Forbrugerne skal endvidere kun forholde sig til én hjemmeside, én klageportal og én vedtægt med beskrivelse af ankenævnets kompetence mv. Sammenlægningen fandt officielt sted pr. 1. februar 2019 samtidig med, at nye godkendte vedtægter for "Det finansielle ankenævn" trådte i kraft.

## **2. Ankenævnet, medlemmer, medarbejdere og grænseoverskridende netværk**

Realkreditankenævnet blev stiftet i efteråret 1991 af Realkreditrådet og Forbrugerrådet. Ankenævnet begyndte sin virksomhed den 1. januar 1992.

Realkreditforeningen indtrådte for perioden 2008-2016 som medstifter af Realkreditankenævnet. Som nævnt i årsberetningen for 2017 blev Finansrådet, Realkreditrådet og Realkreditforeningen den 22. december 2016 samlet i en ny fælles brancheorganisation, Finans Danmark, hvori Realkreditrådet er fortsat som forening.

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

Ankenævnets formand og øvrige nævnsmedlemmer er udpeget af Realkreditrådet og Forbrugerrådet Tænk. Nævnsmedlemmerne udnævnes for en 3-årig periode og er løbende blevet (gen)udpeget.

Ankenævnets formand er højesteretsdommer Henrik Waaben.

I den enkelte sags behandling deltager foruden formanden, to medlemmer udpeget af Realkreditrådet og to medlemmer udpeget af Forbrugerrådet Tænk.

Ankenævnets medlemmer har i 2018 været følgende:

### **Udpeget af Realkreditrådet:**

Chefjurist, advokat Jacob Elverum, Realkredit Danmark A/S  
Senior jurist Jes Zander Brinch, Nordea Kredit (fra den 1. februar 2018)  
Afdelingsdirektør, advokat Søren Hoffmann Christiansen, Nykredit Realkredit A/S  
Afdelingsdirektør Steen Jul Petersen, Jyske Realkredit  
Advokat Lars K. Madsen, DLR Kredit A/S

### **Udpeget af Forbrugerrådet Tænk:**

Seniorøkonom Morten Bruun Pedersen, Forbrugerrådet Tænk  
Rådsmedlem Bent Olufsen (til den 31. december 2018)  
Rådsmedlem, Økonomisk rådgiver Anna Marie Schou Ringive  
Rådsmedlem Finn Borgquist (fra den 1. januar 2018)

**Ankenævnets sekretariat har i 2018 beskæftiget følgende medarbejdere:**

Direktør, cand.jur., Executive MBA, Ulla Wulff Kjær  
Chefkonsulent, cand. jur. Heidi Egger  
Specialkonsulent, cand.jur. Kirsten Risager  
Specialkonsulent, cand.jur. Pia Møllmann  
Specialkonsulent, cand.jur. Keld Overvad Steffensen (fratrådt 30. november 2018)  
Assistent Heidi Due (fratrådt 31. oktober 2018)  
Assistent, PA Vibeke Molsted  
Assistent Vivian Jespersen

Midlertidigt ansat

Piccoline Amanda Nordmann Noachsen (fra 15. november 2018)

**Grænseoverskridende netværk**

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

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

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

### 3. Ankenævnets kompetence

Ankenævnet er oprettet i medfør af lov om forbrugerklager.

Realkreditankenævnet behandler klager fra forbrugere over realkreditinstitutter, der er etableret i Danmark. En klage mod et realkreditinstitut, der er etableret i udlandet, kan tillige behandles, hvis sagen har større tilknytning til Danmark end til etableringslandet, eller hvis parterne er enige herom. Afgrænsningen indebærer, at Ankenævnet i visse tilfælde kan behandle klager over danske filialer af udenlandske realkreditinstitutter og klager over udenlandske filialer af danske realkreditinstitutter.

Klagen kan vedrøre ethvert retsspørgsmål i forholdet mellem kunden og instituttet. Også spørgsmål, der opstår i kontraheringsfasen ("forhandlingsfasen"), herunder i forbindelse med afgivelse af tilbud, nægtelse af lån m.v., anses for omfattet af Ankenævnets kompetence, uanset om et egentligt kundeforhold endnu ikke er etableret. Der skal dog foreligge en formueretlig tvist, det vil sige, at uenigheden skal angå et økonomisk mellemværende. Behandling af for eksempel rene etiske spørgsmål falder derfor uden for Ankenævnets kompetence. I Ankenævnets overvejelser i forbindelse med afgørelsen af en formueretlig tvist indgår dog reglerne om god skik i kapitel 6 i lov om finansiel virksomhed og den i medfør heraf udstedte bekendtgørelse 2016-04-07 nr. 330, som ændret ved bekendtgørelse 2018-09-18 nr. 1159 om god skik for finansielle virksomheder, samt bekendtgørelse 2018-12-17 nr. 1581 om god skik for boligkredit. Reglerne om god skik erstattede Forbrugerombudsmandens "Ethiske retningslinjer for realkreditinstitutter", der indgik i Realkreditankenævnets overvejelser vedrørende aftaler indgået i perioden fra 1. juni 1996, og indtil de nævnte regler om god skik trådte i kraft den 1. oktober 2003 (for visse bestemmelser dog den 1. april 2004).

Som udgangspunkt kan alene klager fra private behandles. Dog kan klager fra erhvervsdrivende behandles, hvis klagen ikke adskiller sig væsentligt fra en klage vedrørende et privat kundeforhold. I forbindelse med en konkret sag har Ankenævnet udtalt, at bedømmelsen af, om en klage fra en erhvervsdrivende kan behandles, sker på grundlag af en samlet vurdering, hvori indgår klagerens økonomiske styrke, omstændighederne hvorunder aftalen er indgået, hvorvidt det væsentligste formål med lånet er at opretholde eller erhverve bolig, samt om klagen vedrører et tema, der også kunne foreligge i en "privat klagesag".

Det er en følge af denne afgrænsning, at en række klager fra mindre erhvervsdrivende kan behandles af Ankenævnet.

Ankenævnet kan ikke behandle klagesager, hvis behandling er henlagt til offentlige myndigheder eller andre anke- eller klagenævn. Ankenævnet kan heller ikke behand-

le sager, som er afgjort ved endelig dom, gyldig voldgift eller retsforlig, eller sager, der kan forventes afgjort i forbindelse med en straffesag.

Før Ankenævnet kan behandle en klage, skal klageren forgæves have søgt at opnå en tilfredsstillende ordning med realkreditinstituttet.

Sekretariatet kan afvise sager, hvis det er utvivlsomt, at der ikke er klageadgang, eller hvis det er utvivlsomt, at klagen falder uden for Ankenævnets kompetence. Ankenævnet kan afvise sager, som på grund af deres principielle juridiske karakter, usikkerhed om bedømmelse af de fremkomne faktiske oplysninger, eller som af andre særlige grunde findes uegnede til behandling i Ankenævnet.

#### **4. Ankenævnets hjemmeside**

På Ankenævnets hjemmeside, [www.fanke.dk](http://www.fanke.dk), omtales Ankenævnets grundlag, sammensætning og arbejdsform. Hjemmesiden har også en vejledning vedrørende indgivelse af klage, herunder hvordan man kan klage online.

Årsberetninger siden 1992 kan findes på hjemmesiden.

Via hjemmesiden er der adgang til at søge i ca. 900 af de afgørelser, som Ankenævnet har truffet. Søgning kan ske via fritekstsøgning eller via et emneregister. En søgning kan endvidere begrænses til kun at omfatte afgørelser truffet i en bestemt periode.

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

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

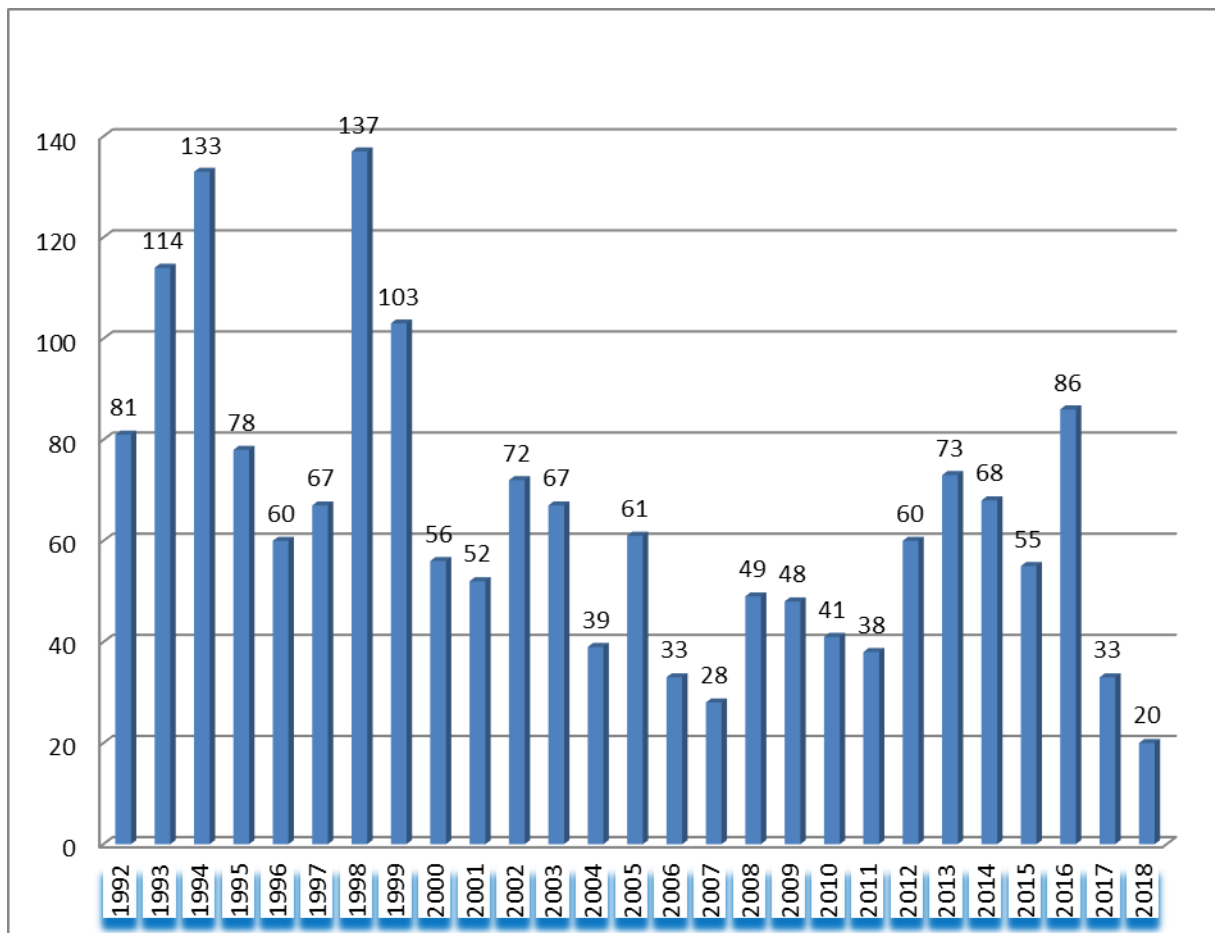


**5. ”Systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende.”**

Ankenævnet har ikke i 2018 konstateret systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende.

## 6. Statistik

### 6.1. Antallet af modtagne klager siden nævnets etablering den 1. januar 1992



Oplysninger om antallet af modtagne klager i perioden 1992 til 2016 er hentet fra Realkreditankenævnets tidligere årsberetninger.

**6.2. Skematisk oversigt over sagernes behandling i årene 2010-2018**

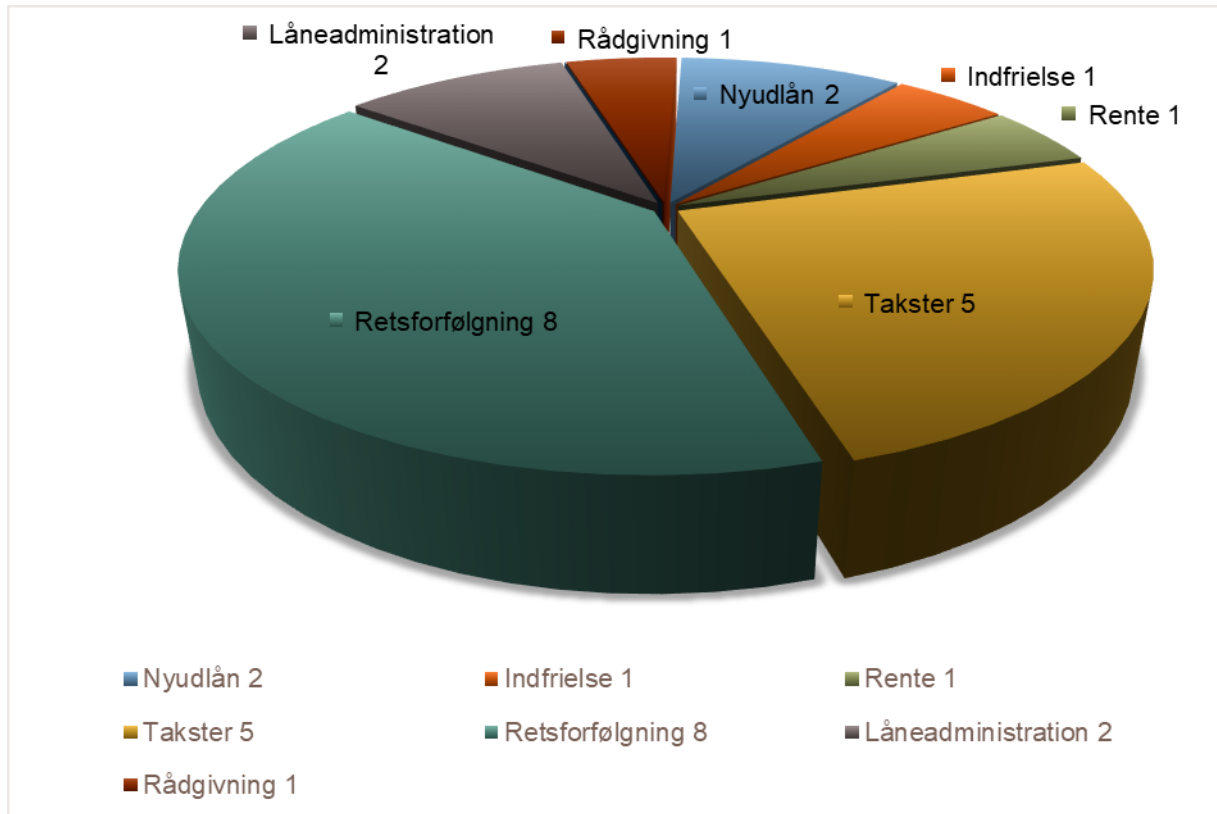
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Overført fra året før	33	25	53	58	61	49	56*	22
Modtagne i året	38	60	73	68	55	86	33	20
Til behandling	71	85	126	126	116	135	89	42
<b>Afgørelser fra Ankenævnet:</b>	<b>38</b>	<b>15</b>	<b>50</b>	<b>53</b>	<b>55</b>	<b>53</b>	<b>52</b>	<b>25</b>
Klager fuldt medhold	8	4	3	4	2	3	3	0
Klager delvist medhold	-	-	-	-	-	-	2	0
Klager delvist imødekommet under sagens forberedelse, men realkreditinstituttet medhold i øvrigt	0	0	0	0	0	0	0	1
Realkreditinstituttet medhold	29	11	41	41	50	46	45	22
Afvist	1	0	6	8	3	4	2	2
<b>Afsluttet af sekretariatet:</b>	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>11</b>
Opfyldt/forligt	5	12	12	7	8	4	6	4
Afvist	3	5	6	5	4	9	9	7
I alt afsluttede:	46	32	68	65	67	66	67	36
Under forberedelse/afventer nævnsbehandling:	25	53	58	61	49	69*	22	6
 Antal afgørelser, hvor realkreditinstituttet har meddelt ikke at ville være bundet af afgørelsen	 0	 0	 0	 0	 0	 0	 0	 0

Tallene vedrørende årene 2010-2016 er hentet fra Realkreditankenævnets tidligere årsberetninger.

\*) I forbindelse med sammenlægningen den 1. oktober 2017 og efter en endelig opgørelse over antal verserende sager i Realkreditankenævnet er antallet af sager "Under forberedelse/afventer nævnsbehandling" i 2016 korrigeret fra 69 til 56 sager i 2017 "Overført fra året før".

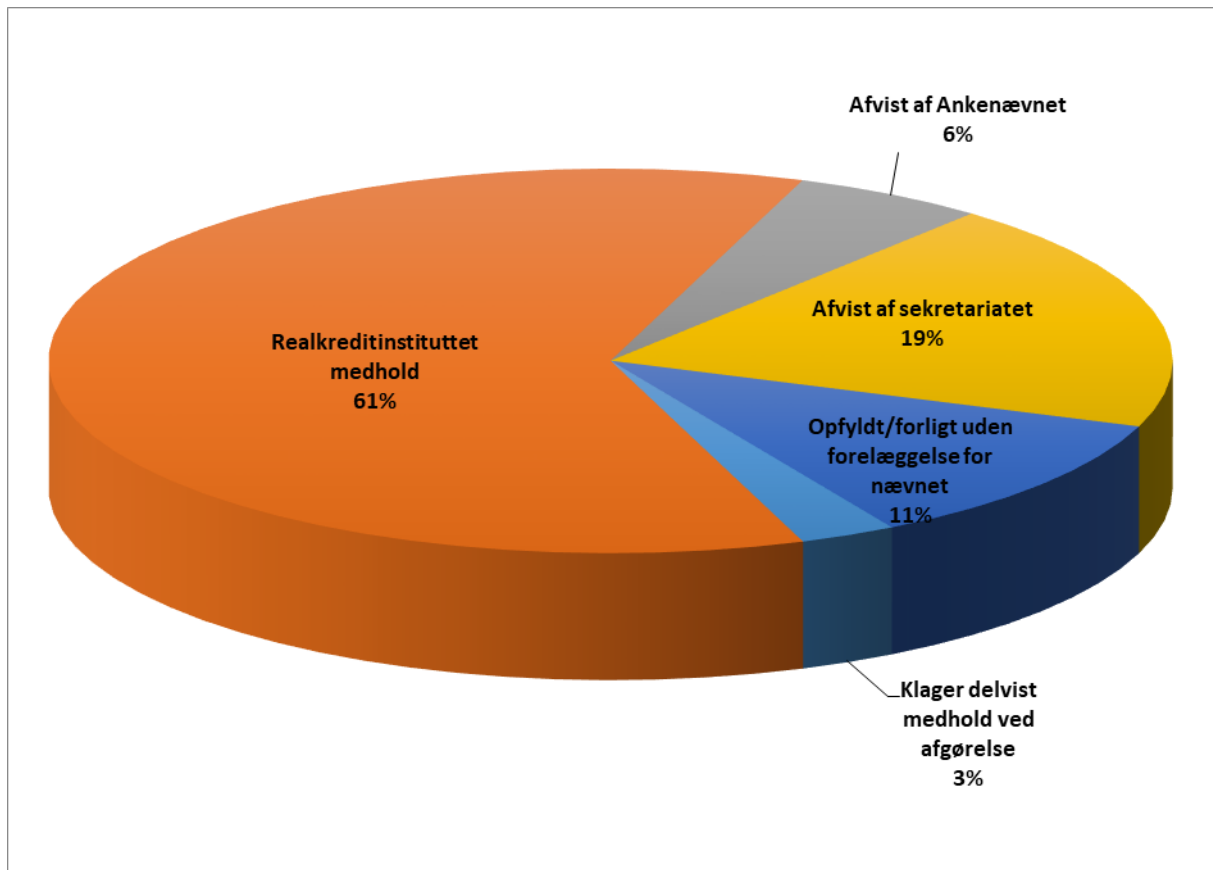
### 6.3. Klager modtaget i 2018 fordelt på typer af tvister

I 2018 blev der modtaget i alt 20 klager.



#### 6.4. Klager afsluttet i 2018 fordelt på afslutningsresultat

I 2018 blev der i alt afsluttet 36 sager.



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

I 2018 har Realkreditankenævnet afsluttet i alt 36 sager.

Af disse sager blev 13,89 % (eller 5 sager) indstillet uden forelæggelse for Ankenævnet:

- 11,11 % (eller 4 sager) blev forligt eller imødekommet
- 2,78 % (eller 1 sag) blev tilbagekaldt af klager.

### 6.6. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid / berammelsestid

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

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for samtligesager afsluttet i 2018 har været ca. 6 måneder.

Denne sagsbehandlingstid trækkes op af én afsluttet sag, der blev indbragt for Ankenævnet i 2015. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for denne ene sag, der blev modtaget før 2016 og afsluttet i 2018, udgjorde isoleret set ca. 32 måneder.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager modtaget i 2017 og 2018 og afsluttet i 2018 har således kun været **ca. 5 måneder**.

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

Den gennemsnitlige berammelsestid for sager oprettet efter den 1. oktober 2015 og afgjort af Ankenævnet i 2018 har været **61,64 dage**.

### 6.7. Andel af afviste klager

På baggrund af det for 2018 foreliggende statistiske materiale kan det oplyses, at der i 2018 blev lukket i alt 9 sager af enten sekretariatet eller Ankenævnet med begrundelsen "Afvisning".

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

- 33,33 % "Manglende gebyr, skema eller tilbagekaldt af klager" (3 klager lukket af sekretariatet)
- 33,33 % "Erhverv" (3 klager afvist af sekretariatet)
- 11,11 % "Fællesejede selskaber (1 klage afvist af sekretariatet)
- 11,11 % "Erhverv" (1 klage afvist af ankenævnet)
- 11,11 % "Uegnet til behandling / bevis" (1 klage afvist af ankenævnet)

### 6.8. Andel af sager, hvor klager har fået medhold

I 2018 blev der afsluttet i alt 36 sager. Heraf fik klagerne i 13,89 % af alle de afsluttede sager (eller 5 sager) et positivt resultat af deres klage:

- 2,78 % af klagerne blev delvist imødekommet under sagens forberedelse (1 sag)
- 11,11 % af klagerne blev opfyldt eller forligt uden at være behandlet af selve Ankenævnet (4 sager)

### 6.9. I hvilket omfang efterleves Ankenævnets afgørelser

I 2018 har ingen realkreditinstitutter meddelt, at man ikke vil være bundet af afgørelsen. Alle afgørelser er blevet efterlevet af realkreditinstitutterne.

#### **6.10. Effektiviteten af netværk, som samarbejder om grænseoverskridende tvister**

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

I 2018 modtog Ankenævnet ingen grænseoverskridende klagesager.

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

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

Europa-Kommissionen har etableret en online tvistbilæggelsesplatform (OTB-platform), der kan benyttes af forbrugere og erhvervsdrivende fra den 15. februar 2016. Realkreditankenævnet er af Erhvervs- og vækstministeriet blevet anmeldt til Europa-Kommissionen som godkendt privat tvistløsningsorgan, og Ankenævnet figurerer således på EU's liste over alternative tvistbilæggelsesinstanser (ATB-instanser). I forbindelse med etableringen af OTB-platformen, har Sekretariatet for de finansielle ankenævn fået oprettet en brugerprofil hos Europa-Kommissionen. Ankenævnet har således fra den 15. februar 2016 haft mulighed for at modtage klagesager via onlineplatformen.

Ankenævnet modtog heller ikke i 2018 nogen klagesager via Europa-Kommissionens onlineplatform.



**6.12. Oversigt over afgørelser i 2018 fordelt på de indklagede realkreditinstitutter**

BRFkredit A/S	6
DLR Kredit A/S	0
Nordea Kredit Realkreditaktieselskab	1
Nykredit Realkredit A/S	12
Realkredit Danmark	12
Totalkredit	5

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

**7. Domme afsagt i 2018 i sager, hvor Realkreditankenævnet tidligere har truffet afgørelse**

Sekretariatet er ikke bekendt med domme afsagt i 2018, hvor Realkreditankenævnet tidligere har truffet afgørelse.

## 8. Udvalgte afgørelser fra 2018

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

På Ankenævnets hjemmeside [www.fanke.dk](http://www.fanke.dk), hvor der også kan søges anden information om Ankenævnet, kan samtlige afgørelser ses. De udvalgte afgørelser er markeret med "OF".

I 2018 blev følgende afgørelser udvalgt:

- |          |  |
|----------|--|
| 74/2018  | Krav om erstatning som følge af manglende rådgivning om den billigste indfrielsesmetode af lån.  |
| 400/2017 | Indsigelse mod hæftelse som meddebitor for lån i en ejendom, der var klagerens afdøde ægtefælles særeje.   |
| 2170644  | Indsigelse mod betaling af såkaldt obligationsafdrag i forbindelse med førtidig indfrielse af rentetilpasningslån.   |
| 21707059 | Krav om erstatning for indfrielse af rentetilpasningslån til overkurs som følge af, at der ikke var samtidighed mellem fastrenteperioden og den afdragsfrie periodes udløb.  |
| 341/2017 | Indsigelse mod bidragsforhøjelse foretaget i henhold til Nykredits såkaldte tilsagn A, der var afgivet i forlængelse af betingelser for en fusion af Nykredit og et andet realkreditinstitut i 2003. Tilsagnet var accepteret af Konkurrencerådet i afgørelse af 27. september 2017. |

## **9. Realkreditankenævnets vedtægter pr. den 1. februar 2016**

### INDHOLDSFORTEGNELSE:

Stifterorganisationer § 1

Ankenævnets kompetence §§ 2-4

Afvisning af klagesager §§ 5-6

Ankenævnets sammensætning § 7

Sekretariatets opgaver §§ 8-12

Habilitet og tavshedspligt §§ 13-15

Ankenævnets afgørelser §§ 16-22

Genoptagelse § 23

Tvangsfuldbyrdelse § 24

Gebyrer og omkostninger §§ 25-26

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

Årsberetning og oplysningskrav, finansiering m.v. §§ 29-30

Oplysningspligt §§ 31-33

Vedtægtsændringer og opløsning af Ankenævnet §§ 34-35

Ikrafttræden og overgangsbestemmelser § 36

## Stifterorganisationer

### § 1

Bag Realkreditankenævnet står Realkreditrådet, Realkreditforeningen og Forbrugerrådet Tænk (i det følgende benævnt "de bag Ankenævnet stående organisationer").

## Ankenævnets kompetence

### § 2

Ankenævnet behandler klager fra forbrugere over realkreditinstitutter, der er etableret i Danmark. En klage mod et realkreditinstitut, der er etableret i udlandet, kan tillige behandles, hvis sagen har større tilknytning til Danmark end til etableringslandet, eller hvis parterne er enige herom.

Stk. 2. Klager fra erhvervsdrivende kan behandles, såfremt klagen ikke adskiller sig væsentligt fra en klage vedrørende et privat kundeforhold. Klager fra erhvervsdrivende falder i øvrigt uden for Ankenævnets kompetence.

Stk. 3. En sag kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne, herunder også omstændigheder, der er opstået, inden et egentligt kundeforhold etableres.

Stk. 4. Aftaler om, at tvister skal behandles ved voldgift eller andet særligt forum, udelukker ikke, at klagen kan indgives til Ankenævnet.

Stk. 5. Hvis en sag er rejst ved voldgift eller andet særligt forum, og klageren ønsker den indbragt for Ankenævnet, skal sagen udsættes, indtil den er behandlet af Ankenævnet.

### § 3

Ankenævnet kan ikke behandle sager, der 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 klagesag verserer for Ankenævnet, kan sagens parter ikke anlægge sag ved domstolene om de spørgsmål, som klagen omfatter.

Stk. 3. Hvis en sag er anlagt ved domstolene, og klageren ønsker den indbragt for et ankenævn, jf. retsplejelovens § 361, hæver retten sagen og sender den til Nævnet,

medmindre det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives klageren medhold i klagen, eller sagen ikke skønnes egnet til behandling ved Nævnet.

#### § 4

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

### **Afvisning af klagesager**

#### § 5

Ankenævnet skal afvise klager, der hører under, er under behandling ved eller har været behandlet af et andet privat tvistløsningsorgan, et lovbestemt alternativt tvistløsningsorgan, eller et udenlandsk tvistløsningsorgan, som er anmeldt til Europa-Kommissionen, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller en domstol.

Stk. 2. Ankenævnet kan afvise at behandle en klage over et realkreditinstitut, der er etableret i såvel Danmark som i et eller flere andre lande, hvis sagen har en større tilknytning til et andet land.

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

1) klageren ikke forudgående forgæves har søgt at opnå en tilfredsstillende ordning med realkreditinstituttet, dog således at Ankenævnet kan indlede behandling af en klagesag, såfremt realkreditinstituttet har afvist klagen, eller der ikke inden for 5 uger fra modtagelsen af en klage er opnået forlig med klageren,

2) klagen er useriøs eller unødigt,

3) klagen på grund af sin principielle juridiske karakter, usikkerhed om bedømmelsen af de fremkomne faktiske oplysninger, eller af andre særlige grunde findes uegnet til behandling i Ankenævnet eller

4) behandlingen af klagen i alvorlig grad vil hindre Ankenævnet i at fungere effektivt.

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

Stk. 5. En afvisning skal begrundes, og klageren skal oplyses om muligheden for at indbringe sagen for domstolene og for at få retshjælp og for at søge fri proces. Klage-

ren skal derudover, når det er relevant, oplyses om, at der kan ske forældelse af kravet, hvis sagen ikke indbringes for domstolene senest et år efter afvisningen.

## § 6

Er det åbenbart, at sagen falder uden for Ankenævnets kompetence, kan Sekretariatet afvise klagen. En sådan afgørelse kan indbringes for Ankenævnet på klagerens anmodning.

Stk. 2. De bag Ankenævnet stående organisationer kan bemyndige Ankenævnets formand til på Ankenævnets vegne at afvise sager, som ikke skønnes egnede til behandling ved Ankenævnet i medfør af § 5, stk. 3, jf. forbrugerklagelovens § 16, stk. 2. Bemyndigelsen kan til enhver tid tilbagekaldes.

Stk. 3. Afvisninger i henhold til stk. 2 ledsages af en begrundelse sammen med oplysning om mulighed for at indbringe sagen for domstolene samt om muligheden for at få retshjælp og/eller søge fri proces.

## **Ankenævnets sammensætning**

### § 7

Ankenævnet består af en formand, som er dommer, samt et af de bag Ankenævnet stående organisationer nærmere fastsat antal nævnsmedlemmer. De bag Ankenævnet stående organisationer kan udpege en eller flere næstformænd for Ankenævnet med samme kvalifikationer som formanden. I tilfælde af, at formanden har forfald eller ikke kan deltage i behandlingen af en sag som følge af inhabilitet, kan der ad hoc for et møde eller den konkrete sag udpeges en dommer som stedfortræder for formanden. Udpegningen af stedfortræderen foretages af præsidenten for Højesteret efter skriftlig anmodning fra Ankenævnets sekretariat.

Stk. 2. Formanden og nævnsmedlemmerne udnævnes af de bag Ankenævnet stående organisationer for en 3-årig periode med mulighed for genudnævnelse. Medlemmerne fratræder deres hverv med udgangen af det år, hvori de fylder 70 år. De bag Ankenævnet stående organisationer kan inden for de i lovgivningen anførte rammer i ekstraordinære tilfælde dispensere fra alderskravet i 3. punktum. Alle medlemmer bliver udnævnt for den samme periode.

Stk. 3. Hvad der i disse vedtægter bestemmes om formanden og om dennes kompetence finder tilsvarende anvendelse på næstformanden eller stedfortræderen for formanden, for de sager, i hvis behandling denne skal deltage, deltager eller har deltageret.

Stk. 4. De bag Ankenævnet stående organisationer kan fastsætte en forretningsorden for Ankenævnet.

Stk. 5. Såfremt det er nødvendigt for behandling af sagerne, udpeger Ankenævnet efter indstilling fra de bag Ankenævnet stående organisationer et antal sagkyndige, der bistår Sekretariatet under sagens forberedelse eller ved sagens behandling i Ankenævnet.

### **Sekretariatets opgaver**

#### § 8

Til Ankenævnet er knyttet et sekretariat, der i sin funktion er uafhængigt af de bag Ankenævnet stående organisationer. De bag Ankenævnet stående organisationer ansætter og afskediger sekretariatschefen. Sekretariatet har til opgave at besvare skriftlige, telefoniske eller personlige henvendelser til Ankenævnet og forberede klagesagerne til behandling i Ankenævnet.

Stk. 2. En klage kan indgives elektronisk og, hvis elektronisk klageindsendelse ikke er mulig eller rimelig, pr. post. Der kan stilles krav om, at klagen indgives på en formular udfærdiget eller godkendt af Sekretariatet. Klageren skal i forbindelse med klagens indgivelse til Ankenævnet give samtykke til, at realkreditinstituttet uanset tavshedspligt kan afgive oplysninger til Ankenævnet til brug for sagens behandling.

#### § 9

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

#### § 10

Inden sagsbehandlingen påbegyndes skal klageren oplyses om, at klagen til enhver tid kan tilbagekaldes, hvorefter sagen afsluttes. Ankenævnet er ikke forpligtet til at tilbagebetale klagegebyret, såfremt klageren tilbagekalder klagen.



## § 11

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

## § 12

Sekretariatet videresender klagen til realkreditinstituttet til udtalelse. Når sekretariatet har modtaget svar fra realkreditinstituttet, forelægges dette for klageren til udtalelse. Sekretariatet sørger for sagens oplysning og fremskaffer af egen drift det fornødne retlige og faktiske grundlag for afgørelsen. Sekretariatet sikrer, at hver af parterne får kendskab til oplysninger fra modparten, som er af betydning for sagens afgørelse, og til eventuelle skriftlige sagkyndige erklæringer indhentet af Sekretariatet. Sekretariatet vejleder i fornødent omfang parterne om deres retsstilling.

Stk. 2. Sekretariatet fastsætter en frist på normalt 5 uger for parterne til at afgive de under stk. 1 nævnte udtalelser og eventuelle andre udtalelser, som Sekretariatet finder påkrævet. Fristen regnes fra datoen for Sekretariatets anmodning til parterne om en udtalelse. Hvis realkreditinstituttet ikke er fremkommet med en udtalelse inden fristens udløb - og Sekretariatet ikke på realkreditinstituttets anmodning har forlænget fristen - kan Sekretariatet afgive sagen til behandling i Ankenævnet, der kan beslutte at træffe afgørelse i sagen på det i øvrigt foreliggende grundlag.

Stk. 3. Når alle dokumenter med de relevante oplysninger er modtaget, herunder eventuelle sagkyndige erklæringer, meddeles parterne straks herom.

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

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

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

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

## Habilitet og tavshedspligt

### § 13

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

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

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

### § 14

Ingen må deltage i behandlingen af en sag, når

- 1) vedkommende 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) vedkommendes ægtefælle eller samlever, beslægtede eller besvogrede i op- eller nedstigende linje eller i sidelinjen så nær som søskendebørn eller andre nærtstående har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald, eller er repræsentant for nogen, der har en sådan interesse, eller
- 3) der i øvrigt foreligger omstændigheder, der er egnede til at vække tvivl om vedkommendes fuldstændige upartiskhed.

### § 15

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

## Ankenævnets afgørelser

### § 16

Ankenævnets afgørelse af de enkelte sager træffes ved almindelig stemmeflerhed på et møde, hvori deltager formanden og fire af de i § 7 nævnte medlemmer, således at forbrugerinteresser og realkreditinstitutinteresser er ligeligt repræsenteret. Ankenævnet er beslutningsdygtigt, når formanden samt mindst én forbrugerepræsentant og mindst én realkreditinstitutrepræsentant er til stede. Er et nævnsmedlem, der repræsenterer realkreditinstitut- eller forbrugerinteresser, forhindret i at deltage i et møde, tilfalder dette medlems stemme det tilstedeværende nævnsmedlem, der repræsenterer henholdsvis realkreditinstitut- eller forbrugerinteresser. Hvis der på et nævnsmøde træffes principielle beslutninger, udarbejder Sekretariatet et beslutningsreferat, som tilsendes de ikke deltagende nævnsmedlemmer.

Stk. 2. En repræsentant for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har til enhver tid uden stemmeret adgang til at deltage i Ankenævnets møder.

Stk. 3. Ankenævnet holder ordinært møder 8-10 gange årligt. Antallet af møder afpasses efter antallet af sager og under hensyntagen til fristerne i forbrugerklagelovens §§ 17 og 18.

### § 17

Ankenævnet træffer afgørelse på det af Sekretariatet tilvejebragte grundlag, herunder spørgsmål om betaling af gebyrer og omkostninger, jf. § 24.

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

Stk. 3. Ankenævnet kan i særlige tilfælde efter en parts anmodning eller af egen drift indkalde parterne eller andre til at afgive mundtlig forklaring for Ankenævnet. Såfremt klageren uden oplyst forfald udebliver eller undlader at fremkomme med de af Ankenævnet ønskede oplysninger, kan Ankenævnet afvise klagen eller behandle den på det foreliggende grundlag. Hvis realkreditinstituttet udebliver eller undlader at fremkomme med de af Ankenævnet ønskede oplysninger, kan sagen ligeledes behandles på det foreliggende grundlag.

Stk. 4. Afgørelsen træffes efter en juridisk bedømmelse af sagens omstændigheder.

## § 18

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

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

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

## § 19

Ankenævnets kendelser skal være begrundede og skal udstedes skriftligt på et varigt medie. Det skal fremgå, hvilken formand der har medvirket ved afgørelsen. Der fastsættes en frist på normalt 30 kalenderdage til opfyldelse af afgørelsen. Hvis særlige forhold inden for et tvistløsningsorgans kompetenceområde tilsiger det, kan udgangspunktet efter 2. pkt. fraviges.

Stk. 2. Hvis en afgørelse beror på en flertalsbeslutning, skal mindretallet i kendelsen begrunde sin stilling.

Stk. 3. Hvis klagegebyret skal tilbagebetales jf. § 24 skal dette fremgå af kendelsen.

Stk. 4. Hvis klageren har fået helt eller delvist medhold, skal afgørelsen forkyndes for realkreditinstituttet, medmindre realkreditinstituttet i den enkelte sag har frafaldet kald og varsel, jf. retsplejelovens § 160. Realkreditinstituttet skal i forbindelse med forkyndelsen have oplysning om, at hvis realkreditinstituttet ikke ønsker at være bundet af kendelsen, skal dette skriftligt meddeles Ankenævnet inden 30 kalenderdage fra forkyndelsen af afgørelsen. Hvis realkreditinstituttet har frafaldet kald og varsel, regnes 30 kalenderdages fristen fra kendelsens datering. Realkreditinstituttet skal endvidere have oplyst, at en anmodning om genoptagelse fremsat inden fristens udløb har opsættende virkning, samt at en afgørelse kan tvangsfuldbyrdes, hvis realkreditinstituttet ikke inden fristens udløb har meddelt, at realkreditinstituttet ikke ønsker at være bundet eller har søgt sagen genoptaget. Klageren skal have en kopi af afgørelsen.

Stk. 5. Hvis realkreditinstituttet ikke ønsker at være bundet af den afgørelse, Ankenævnet har truffet, skal realkreditinstituttet skriftligt meddele dette til Ankenævnet inden 30 kalenderdage fra forkyndelsen af afgørelsen – eller fra afgørelsens datering, hvis realkreditinstituttet har frafaldet kald og varsel, jf. stk. 4.

Stk. 6. Er sagen indbragt for Ankenævnet ved rettens eller en voldgiftsrets oversendelse, skal Ankenævnet straks sende en kopi af kendelsen til retten.

## § 20

Begge parter skal underrettes om muligheden for at indbringe sagen for domstolene samt, hvor det er relevant, vejledes om muligheden for tvangsfuldbyrdelse og om muligheden for genoptagelse.

Klageren skal derudover, når det er relevant, oplyses om

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

## § 21

De bag Ankenævnet stående organisationer kan bemyndige formanden til på Ankenævnets vegne at træffe afgørelser i visse klagesager, hvor der foreligger en fast praksis, og/eller hvor det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives klageren medhold. Bemyndigelsen kan til enhver tid tilbagekaldes.

Stk. 2. Før afgørelse træffes i henhold til en sådan bemyndigelse, skal udkast til kendelse ligge til gennemsyn på et nævnsmøde, og fremsætter et af nævnsmedlemmerne begæring herom, skal sagen afgøres på et nævnsmøde.

## § 22

Ankenævnet tilsender løbende Finanstilsynet kopi af de af Ankenævnet afsagte kendelser.

Stk. 2. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan til enhver tid anmode om at få tilsendt kopi af Ankenævnets afgørelser, herunder dets afvisninger.

## Genoptagelse

### § 23

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

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

Stk. 2. En anmodning fra realkreditinstituttet om genoptagelse af klagesagen, der er indgivet skriftligt til Ankenævnet inden 30 kalenderdage fra forkyndelsen af afgørelsen - eller fra afgørelsens datering, hvis realkreditinstituttet har frafaldet kald og varsel, jf. § 16, stk. 4, har opsættende virkning. Fristen på 30 kalenderdage regnes herefter fra det tidspunkt, hvor anmodningen om genoptagelse er blevet afvist, eller hvor Ankenævnet har truffet afgørelse i genoptagelsessagen.

Stk. 3. Anmodninger om genoptagelse, der indgives af realkreditinstituttet senere end fristen i stk. 2, afvises.

## Tvangsfuldbyrdelse

### § 24

Når der er truffet afgørelse i en klagesag, kan hver af parterne indbringe sagen for domstolene, jf. dog stk. 2

Stk. 2. Ankenævnets afgørelse i klagesagen kan tvangsfuldbyrdes i forhold til realkreditinstituttet efter udløbet af fristerne i § 18, stk. 4, og § 22, stk. 2, medmindre realkreditinstituttet forinden har givet skriftlig meddelelse til Sekretariatet om, at det pågældende institut ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

Stk. 3. En anmodning til fogedretten om tvangsfuldbyrdelse skal være bilagt den nævnsafgørelse, der danner grundlag for anmodningen om tvangsfuldbyrdelse, og en erklæring fra Ankenævnet om, at realkreditinstituttet ikke inden for fristerne i § 22, stk. 2, har meddelt, at det pågældende institut ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

## Gebyrer og omkostninger

### § 25

Ingen af parterne betaler omkostninger i forbindelse med klagesagens behandling til den anden part.

Stk. 2. Samtlige omkostninger ved ankenævnsbehandlingen, herunder udgifter til de af Ankenævnet i medfør af § 16, stk. 2, indhentede erklæringer eller udtalelser, afholdes af Ankenævnet.

Stk. 3. Ankenævnet kan ved mundtlig forhandling efter § 16, stk. 3, godtgøre klagerens rejseudgifter m.v., når særlige grunde taler herfor.

### § 26

For behandling af en klage ved Ankenævnet skal klageren betale et gebyr på 200 kr., inklusive moms. Gebyret tilbagebetales til klageren, hvis klagen afvises af Ankenævnet, tilbagekaldes eller bortfalder, jf. § 12, stk. 6, hvis klageren får helt eller delvis medhold i klagen, eller hvis sagen afvises som uegnet til behandling.

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

### § 27

Er klagen modtaget af Ankenævnet via OTB-platformen, skal Ankenævnet snarest underrette parterne og OTB-platformen om, hvorvidt klagen optages til behandling eller afvises i medfør af forbrugerklagelovens §§ 14, 15 eller 16.

Stk. 2. Såfremt klagen optages til behandling, jf. stk. 1, underrettes parterne samtidig om Ankenævnets procedureregler og om eventuelle omkostninger, der kan pålægges i medfør af § 24.

Stk. 3. Hvis Ankenævnet har accepteret at behandle en klage, som er modtaget via OTB-platformen, skal Ankenævnet straks, når sagen er fuldt oplyst, jf. herved forbrugerklagelovens § 18, stk. 2, underrette parterne og OTB-platformen herom.

Stk. 4. Straks efter, at sagen er afsluttet, skal Ankenævnet for en klage, der er modtaget via OTB-platformen, meddele OTB-platformen om datoen for henholdsvis modtagelsen og afslutningen af klagesagen såvel som resultatet af behandlingen.

## § 28

Ankenævnet skal på sin hjemmeside linke til Europa-Kommissionens liste over alternative tvistbilæggelsesinstanser (ATB-instanser), jf. artikel 20, stk. 4, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet, og skal, hvis det er relevant, offentliggøre listen på et varigt medie i Ankenævnets lokaler.

**Årsberetning og oplysningskrav, finansiering m.v.**

## § 29

Ankenævnet udarbejder en årsberetning om aktiviteterne i det forløbne år og administrationen i øvrigt. Årsberetningen skal indeholde oplysninger om

- 1) antallet af modtagne klager og typen af tvister klagerne har vedrørt,
- 2) den procentvise andel af sager, der er indstillet, inden der er nået et resultat,
- 3) den gennemsnitlige sagsbehandlingstid,
- 4) systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem forbrugere og realkreditinstitutter. Sådanne oplysninger kan være ledsaget af anbefalinger til, hvordan sådanne problemer kan undgås eller løses,
- 5) antal afviste klager, herunder den procentvise andel af afviste klager i forhold til hver af de afvisningsmuligheder, som tvistløsningsorganet har fået godkendt.
- 6) andelen af sager, hvor klageren har fået medhold,
- 7) i hvilket omfang afgørelserne er efterlevet, hvis dette vides, og
- 8) oplysning om eventuel deltagelse i netværk, som samarbejder om grænseoverskridende tvister, og en vurdering af effektiviteten af dette.

Stk. 2. Ankenævnet afrapporterer årligt til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, ligesom årsberetningen tilsendes Finanstilsynet

## § 30

Regler for Ankenævnets finansiering, budget, revision og regnskab m.v. fastsættes af Realkreditrådet og Realkreditforeningen.



Stk. 2. Ankenævnet tegnes af Sekretariatschefen i forening med enten formanden eller direktøren for henholdsvis Realkreditforeningen og Realkreditrådet, eller af formanden og direktøren for henholdsvis Realkreditforeningen og Realkreditrådet i forening. De nævnte kan ligeledes to i forening meddele specialfuldmagter.

## Oplysningspligt

### § 31

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

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

## 34

identitet skal tilbageholdes, såfremt særlige forhold taler derfor. Offentliggørelse skal ske i overensstemmelse med persondatalovens regler.

## § 32

Ved offentliggørelsen af kendelser på hjemmesiden gives der oplysninger om, hvorvidt kendelsen er efterlevet. Det skal være muligt på Ankenævnets hjemmeside at finde oplysninger om de realkreditinstitutter, som ikke efterlever Ankenævnets afgørelser.

## § 33

Enhver kan ved henvendelse til Ankenævnets sekretariat forlange at blive gjort bekendt med Ankenævnets afgørelser, hvis disse kan identificeres. Navne på klagerne og eventuelle tredjemænd skal anonymiseres. Det samme gælder realkreditinstituttets identitet, hvis Ankenævnet i forbindelse med en sags afgørelse har bestemt det, jf. § 31, nr. 13. Videregivelse af oplysninger skal ske i overensstemmelse med persondatalovens regler. Sekretariatet kan enten ved fotokopi eller elektronisk fremsende kopi af afgørelser. Sekretariatet kan til dækning af omkostningerne fastsætte et gebyr for udlevering af fotokopier.

**Vedtægtsændringer og opløsning af Ankenævnet**

## § 34

Til vedtagelse af ændringer af nærværende vedtægter kræves enighed mellem Realkreditrådet, Realkreditforeningen og Forbrugerrådet. Vedtægtsændringer skal godkendes af Erhvervs- og Vækstministeren.

## § 35

Realkreditrådet, Realkreditforeningen og Forbrugerrådet kan med 1 års varsel opsige aftalen. Hvis såvel Realkreditrådet og Realkreditforeningen på den ene side eller Forbrugerrådet på den anden side opsiger aftalen, opløses Ankenævnet. Der skal fastsættes betryggende vilkår for afvikling af verserende sager m.v.

## **Ikrafttræden og overgangsbestemmelser**

### **§ 36**

Vedtægterne træder i kraft den 1. februar 2016.

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

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