

Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber

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

# **ÅRSBERETNING**

**for**

**2021**

København  
Februar 2022

## INDHOLDSFORTEGNELSE

|    |   |    |
|----|---|----|
| 1. | Formandens bemærkninger .....   | 2  |
| 2. | Ankenævnet, medlemmer, medarbejdere og grænseoverskridende netværk..... | 4  |
| 3. | Ankenævnets kompetence .....  | 6  |
| 4. | Statistik.....  | 7  |
| 5. | Afgørelser på hjemmesiden.....  | 9  |
| 6. | Ankenævnets vedtægter pr. den 1. februar 2019 .....                     | 10 |

## 1. Formandens bemærkninger

Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber modtog ingen klagesager i 2021, jf. nærmere herom i afsnit 4.

Ankenævnet begyndte sin virksomhed den 1. april 2004, og indtil udgangen af 2021 er der i alt kun modtaget syv klager. Af disse syv klager har Ankenævnet truffet afgørelse i fire af sagerne. Der har således indtil videre kun været tale om et meget beskedent antal klager.

Ifølge vedtægterne pr. den 1. februar 2019 § 5, stk. 3, nr. 6), er Ankenævnets kompetence begrænset således, at Ankenævnet ikke kan behandle klager vedrørende handel med værdipapirer, såfremt klagen vedrører en transaktion med en størrelse, der overstiger 500.000 kr., eller handelsværdien af kundens personligt ejede portefølje af værdipapirer på det relevante marked overstiger 5 mio. kr. på klagetidspunktet.

Som eksempler på sagstyper, som Ankenævnet beskæftiger sig med, kan nævnes: rådgivning i forbindelse med køb og salg af værdipapirer, afregningskurser, gebyrer samt opgaver og betingelser mv. i porteføljeplejeaftaler. I de fleste tilfælde er der tale om sager, som svarer til sager vedrørende pengeinstitutter, jf. Det finansielle ankenævns praksis.

Samtlige fire afgørelser kan i deres helhed ses på Ankenævnets hjemmeside.

### 1.1. Administrative opgaver

Sekretariatet og dermed også Ankenævnet blev som mange andre virksomheder også i 2021 ramt af Covid-19 situationen, hvilket betød, at arbejdsprocesser og –metoder som i 2020 måtte tilpasses blandt andet med hjemmearbejde mv.

Som omtalt i årsberetningen for 2018 foranledigede Sekretariatet for Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber, at der blev skabt compliance med Persondataforordningen, da denne trådte i kraft den 25. maj 2018. Ankenævnets overholdelse af Persondataforordningen er en større løbende opgave, og compliance opgaver blev således også i 2021 håndteret af Sekretariatet, herunder blandt andet ved gennemgang og justering af databehandleraftalerne, IT-revisionserklæringerne, Ankenævnets GDPR-politikker og -procedurer, dokumentation for vedligeholdelse, awareness og undervisning mv.

I december 2021 deltog Ankenævnet som aktiv bidragsyder i 'Dansk Klagenævnskonference 2021', der var arrangeret af Forbruger Europa og Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Temaet var 'Sårbare forbrugeres adgang til ankenævnene'. Til at belyse dette emne var der oplæg fra professor Ole Hammerslev ved Syddansk Universitet og fra det britiske klagenævn 'Ombudsman Services'. I de efterfølgende gruppedrøftelser kunne de private godkendte ankenævn mødes og udveksle erfaringer omkring bistand til sårbare forbrugere, og hvordan den kunne forbedres.

Ankenævnet fik på vegne af sine stifterorganisationer i løbet af sensommeren 2021 udarbejdet udkast til nye vedtægter til erstatning for de vedtægter, der af erhvervsministeren blev godkendt pr. 1. februar 2019. De nye vedtægter blev sendt til Nævnenes Hus den 22. september 2021 sammen med ansøgning om godkendelse af Ankenævnet som privat tvistløsningsorgan pr. 1. februar 2022.

Erhvervsministeren har den 1. februar 2022 godkendt Ankenævnets nye vedtægter med virkning fra og med 1. februar 2022 og frem til og med 31. januar 2025.

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

Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber blev stiftet i 2004 af Den danske Fondsmæglerforening og Forbrugerrådet Tænk.

Ankenævnet er oprettet i tilknytning til Det finansielle ankenævn, der er etableret af Finans Danmark, Realkreditrådet, Investering Danmark og Forbrugerrådet Tænk. Mellem de sidstnævnte organisationer og Den danske Fondsmæglerforening er der indgået aftale om, at Det finansielle ankenævns formandskab og sekretariat (fremadrettet Sekretariatet for det finansielle ankenævn) også fungerer som henholdsvis formandskab og sekretariat for Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber.

Ankenævnet er i medfør af § 6 i lov om forbrugerklager godkendt af erhvervsministeren til at behandle klager i overensstemmelse med § 2 i sine vedtægter pr. den 1. februar 2019. Ankenævnets vedtægter er gengivet i årsberetningen under afsnit 6.

Ankenævnets formand er højesteretsdommer Vibeke Rønne. Næstformænd er højesteretsdommer Henrik Waaben og landsdommer Bo Østergaard, Østre Landsret.

I den enkelte sags behandling deltager foruden formanden eller en næstformand to medlemmer udpeget af Den danske Fondsmæglerforening og to medlemmer udpeget af Forbrugerrådet Tænk.

Ankenævnets medlemmer har i 2021 været følgende:

### **Udpeget af Den danske Fondsmæglerforening:**

Lita Fridolin, Skandia A/S (fratrådt 31.12.2021)  
Marianne Settnes, Maj Invest A/S (fratrådt 31.12.2021)  
Mathias Trads-Ravig, BankInvest A/S

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

Seniorøkonom Morten Bruun Pedersen, Forbrugerrådet Tænk  
Økonom Ida Marie Moesby, Forbrugerrådet Tænk (fratrådt 01.06.2021)  
Økonom Jacob Ruben Hansen, Forbrugerrådet Tænk (tiltrådt 07.09.2021)  
Rådsmedlem, Cand. polit. Søren Geckler (fratrådt 31.12.2021)  
Rådsmedlem, Cand. oecon., Jørn Ravn  
Rådsmedlem, Økonomisk rådgiver Anna Marie Schou Ringive  
Rådsmedlem Poul Erik Jensen  
Rådsmedlem Finn Borgquist  
Rådsmedlem Lisbeth Baastrup Burgaard

**Ankenævnets Sekretariat har i 2021 beskæftiget følgende medarbejdere:**

Fastansatte

Direktør, cand.jur., Executive MBA, Ulla Wulff Kjær  
Chefkonsulent, cand.jur. Heidi Egger  
Specialkonsulent, cand.jur. Kirsten Risager  
Specialkonsulent, cand.jur. Pia Møllmann  
Specialkonsulent, cand.jur. Juliana Hansen (fratrådt 30.11.2021)  
Specialkonsulent, cand.jur. Sonja Fevre (tiltrådt 01.10.2021)  
Assistent, PA Vibeke Molsted  
Assistent, advokatsekretær Vivian Jespersen  
Assistent, Lene Munch

Midlertidigt ansat

Specialkonsulent, cand.jur. Karina Sandager Mikkelsen  
Piccoline Silke Rathleff Kobbegaard (fratrådt 31.12.2021)  
Piccoline Nilla Delara Hatamian (tiltrådt 13.12.2021)

**Grænseoverskridende netværk**

Sekretariatet for det finansielle ankenævn deltager i internationale finansielle netværk: Et skandinavisk netværk og et europæisk netværk (FIN-NET). Desuden deltager Sekretariatet i et globalt ombudsmand-netværk (International Network of Financial Services Ombudsman Schemes).

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

Se Ankenævnets vedtægter § 27 og § 28 samt årsberetningen afsnit 4.1 og 4.2, der omtaler henholdsvis Europa-Kommissionens online tvistbilæggelsesplatform samt omfanget af grænseoverskridende klagesager, herunder effekten af netværk, som samarbejder om grænseoverskridende tvister.

### 3. Ankenævnets kompetence

Ankenævnet er oprettet i medfør af lov om forbrugerklager.

I årsberetningen for 2021 findes bestemmelserne om Ankenævnets kompetence i §§ 2-5 i de vedtægter, der er gældende pr. den 1. februar 2019, og som er gengivet i årsberetningen under afsnit 6.

Efter § 2, stk. 1, behandler Ankenævnet klager over fondsmæglerselskaber, som er omfattet af lov om finansiel virksomhed. Ankenævnet er også kompetent til at behandle klager over fondsmæglerselskaber, der ikke måtte være medlem af Den danske Fondsmæglerforening.

Ankenævnet behandler klager vedrørende private kundeforhold, jf. § 2, stk. 3. Klager fra erhvervsdrivende kan dog behandles, såfremt de ikke adskiller sig væsentligt fra klager vedrørende private kundeforhold.

Det er efter § 5, stk. 3, nr. 6), yderligere en betingelse for Ankenævnets kompetence, at klagen ikke vedrører en transaktion med en størrelse, der overstiger 500.000 kr., ligesom handelsværdien af kundens personligt ejede portefølje af værdipapirer på det relevante marked ikke må overstige 5 mio. kr. på klagetidspunktet.

Efter vedtægterne § 3 kan Ankenævnet bl.a. ikke behandle klager vedrørende sager, som er afgjort ved dom.

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

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

Efter vedtægterne § 5, stk. 3, nr. 4), kan Ankenævnet afvise sager, der på grund af usikkerhed om bedømmelsen af de fremkomne faktiske oplysninger eller af andre særlige grunde findes uegnede til behandling i Ankenævnet. Såfremt en forsvarlig stillingtagen til sagen ville forudsætte en bevisførelse, som ikke kan ske for Ankenævnet, herunder navnlig parts- og vidneforklaringer, vil sagen blive afvist. 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. Statistik

Ankenævnet skal, jf. vedtægterne § 29, udarbejde en årsrapport om aktiviteterne i det forløbne år og administrationen i øvrigt.

Skematisk oversigt over sagernes behandling i årene 2011-2021:

|   | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Overført fra året før                       | 1    | 0    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| Modtagne i året                             | 0    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 0    | 0    |
| Til behandling                              | 1    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| Afsluttet ved afgørelse:                    | 0    | 0    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| Klager fuldt medhold                        | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| Klager delvist medhold                      | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| Fondsmæglerselskab medhold                  | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| Afvist                                      | 0    | 0    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| Afsluttet af Sekretariatet:                 | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 0    | 0    |
| Afvist                                      | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 0    | 0    |
| I alt afsluttede                            | 1    | 0    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| Under forberedelse/afventer Nævnsbehandling | 0    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |

Da der i 2021 ikke er modtaget nogen klagesager, er der ikke udarbejdet yderligere statistisk materiale end ovennævnte skema, ligesom det heller ikke har givet anledning til at redegøre for systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem klagerne og fondsmæglerselskaberne.

##### 4.1. Effektiviteten af netværk, som samarbejder om grænseoverskridende tvister

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

I 2021 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.



#### **4.2. 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. Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber er af erhvervsministeriet blevet registreret hos 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 det 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 ingen klagesager i 2021 via Europa-Kommissionens onlineplatform.

## 5. Afgørelser på hjemmesiden

Samtlige afgørelser truffet af Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber kan ses på Det finansielle ankenævns hjemmeside,

[www.fanke.dk](http://www.fanke.dk)

hvor der også kan søges anden information om Ankenævnet. Blandt andet omtales Ankenævnets grundlag, sammensætning, arbejdsform og behandling af personoplysninger. Hjemmesiden har også en vejledning vedrørende indgivelse af klage, herunder hvordan man kan klage online.

Årsberetninger fra 2004 kan endvidere findes på hjemmesiden.

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

## 6. Ankenævnets vedtægter pr. den 1. februar 2019

### **INDHOLDSFORTEGNELSE:**

**Stifterorganisationer § 1**

**Ankenævnets kompetence §§ 2-4**

**Afvisning af klagesager §§ 5-6**

**Ankenævnets sammensætning § 7**

**Sekretariatets opgaver §§ 8-12**

**Habilitet og tavshedspligt §§ 13-15**

**Ankenævnets afgørelser §§ 16-23**

**Genoptagelse § 24**

**Gebyrer og omkostninger §§ 25-26**

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

**Årsrapport og oplysningskrav m.v. § 29**

**Oplysningspligt §§ 30-32**

**Finansiering, regnskab m.v. § 33**

**Vedtægtsændringer § 34**

**Opløsning af Ankenævnet § 35**

**Ikrafttrædelse § 36**

## Stifterorganisationer

### § 1

Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber (Ankenævnet) er oprettet af Den danske Fondsmæglerforening og Forbrugerrådet Tænk.

## Ankenævnets kompetence

### § 2

**Stk. 1.** Ankenævnet behandler klager over fondsmæglerselskaber, der er etableret i Danmark. En klage over et fondsmæglerselskab, der er etableret i udlandet, kan behandles, hvis sagen har større tilknytning til Danmark end til etableringslandet, eller hvis parterne er enige herom.

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

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

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

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

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

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

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

### § 3

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

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

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

### § 4

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

#### Afvisning af klagesager

### § 5

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

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

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

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

- 1) klageren ikke forudgående har klaget til den person eller afdeling, der i fondsmæglerselskabet er ansvarlig for behandlingen af klagesager, eller hvis fondsmæglerselskabets klagebehandling ikke er afsluttet. Ankenævnet kan indlede behandling af en klagesag, såfremt fondsmæglerselskabet har afvist klagen, eller der

ikke forinden 5 uger fra modtagelsen af en klage er opnået forlig mellem klageren og fondsmæglerselskabet,

- 2) klagen ikke vedrører et konkret økonomisk mellemværende,
- 3) klagen er useriøs eller unødigt,
- 4) klagen på grund af dens principielle juridiske karakter, usikkerheden om bedømmelsen af de fremkomne faktiske oplysninger eller af andre særlige grunde ikke skønnes egnet til behandling i Ankenævnet,
- 5) behandlingen af klagen i alvorlig grad vil hindre Ankenævnet i at fungere effektivt, eller
- 6) klagen vedrører en transaktion med en størrelse, der overstiger 500.000 kr., eller handelsværdien af kundens personligt ejede portefølje af værdipapirer på det relevante marked overstiger 5 mio. kr. på klagetidspunktet.
  - a. Ved størrelsen af en transaktion forstås handelsværdien af en enkeltstående værdipapirhandel
  - b. Ved portefølje af værdipapirer på det relevante marked forstås den samlede beholdning af værdipapirer af den eller de typer, klagen angår, uanset om værdipapirerne er børsnoteret eller ikke børsnoteret.

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

**Stk. 5.** En afvisning skal begrundes, og klageren skal oplyses om muligheden for at indbringe sagen for domstolene og for at få retshjælp og for at søge fri proces. Klageren skal derudover, når det er relevant, oplyses om, at der kan ske forældelse af kravet, hvis sagen ikke indbringes for domstolene senest et år efter afvisningen.

## § 6

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

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

## Ankenævnets sammensætning

### § 7

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

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

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

**Stk. 4.** Stifterorganisationerne kan indgå aftale med organisationerne bag "Det finansielle ankenævn", der er godkendt efter lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven), om, at formandskab og sekretariat herfor tillige fungerer som formandskab og sekretariat for Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber.

## Sekretariatets opgaver

### § 8

**Stk. 1.** Til Ankenævnet knyttes et sekretariat. Sekretariatet skal være uafhængigt af de stiftende organisationer.

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

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

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

**Stk. 5.** Sekretariatet påser endvidere ved modtagelsen af en klage, at klageren har afgivet erklæring om, at klagen ikke er omfattet af den i § 5, stk. 3, nr. 6) nævnte afvisningsgrund. Klageren kan afkræves dokumentation herfor.

## § 9

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

## § 10

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

## § 11

Ankenævnet har tilrettelagt sagsbehandlingen således, at det ikke er nødvendigt for parterne at benytte en advokat eller en juridisk rådgiver. Parterne oplyses derfor 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 vejledes derudover om, at behandlingen ved nævnet ikke udelukker muligheden for domstolsprøvelse.

## § 12

**Stk. 1.** Efter modtagelsen af klagen sender sekretariatet en anmodning om en udtalelse til det pågældende fondsmæglerselskab. Anmodningen ledsages af en genpart af det modtagne materiale med undtagelse af det, som utvivlsomt er fondsmæglerselskabet 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. Sekretariatet fremskaffer desuden af egen drift oplysninger om det fornødne retlige og faktiske grundlag for afgørelsen, ligesom sekretariatet i fornødent omfang vejleder parterne om deres retsstilling.

**Stk. 2.** Sekretariatet fastsætter en frist for fondsmæglerselskabet på 5 uger til at afgive sin første udtalelse. Sekretariatet fastsætter herefter en frist på 3 uger for parternes efterfølgende udtalelser. For indhentelse af eventuelle yderligere oplysninger fastsætter sekretariatet en frist på 2 uger. Fristen regnes fra datoen for sekretariatets fremsendelse af anmodning til parterne om en udtalelse. Hvis fondsmæglerselskabet eller klageren ikke er fremkommet med en udtalelse inden fristens udløb – og sekretariatet ikke inden fristens



udløb efter fondsmæglerselskabets eller klagerens anmodning har forlænget fristen – kan sekretariatet afgive sagen til behandling i Ankenævnet, der kan beslutte at træffe afgørelse på det foreliggende grundlag.

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

**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 det sidst afholdte møde er indgået forlig med sekretariatets medvirken samt en kort angivelse af forligets indhold.

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

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

## Habilitet og tavshedspligt

### § 13

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

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

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

## § 14

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

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

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

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

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

## § 15

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

### **Ankenævnets afgørelser**

## § 16

Ankenævnet træffer afgørelse på det af sekretariatet tilvejebragte grundlag, herunder spørgsmål om betaling af gebyrer, jf. § 26. Afgørelse i de enkelte sager træffes på et møde ved almindelig stemmeflerhed. Ved Ankenævnets behandling af den enkelte klagesag deltager formanden eller en næstformand og fire af de i § 7, stk. 1, 1. pkt. nævnte medlemmer, således at forbrugerinteresser og fondsmæglerinteresser er ligeligt repræsenteret. Ankenævnet er beslutningsdygtigt, når der foruden formanden er mødt

mindst én forbrugerrepræsentant og mindst én fondsmæglerrepræsentant, uden at der herved ændres på antallet af stemmer, dvs. to forbrugerstemmer og to fondsmæglerstemmer.

## § 17

**Stk. 1.** Ankenævnets afgørelser træffes efter en juridisk og faglig bedømmelse. Afgørelserne skal være skriftlige, og de skal være ledsaget af en begrundelse, ligesom de skal underskrives af formanden. Hvis en afgørelse beror på en flertalsbeslutning, skal dette, sammen med mindretallets begrundelse for sin stilling, anføres i afgørelsen.

**Stk. 2.** En repræsentant for Nævnenes Hus har til enhver tid uden stemmeret adgang til at deltage i Ankenævnets møder.

**Stk. 3.** Ankenævnet holder møder et passende antal gange om året, så fristerne i § 5, stk. 4, og § 18, stk. 1, jf. forbrugerklagelovens § 17 og § 18, kan overholdes.

## § 18

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

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

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

## § 19

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

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

**Stk. 3.** Hvis klagegebyret skal tilbagebetales, jf. § 26, skal dette fremgå af afgørelsen.

## § 20

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

**Stk. 2.** Har klageren fået helt eller delvist medhold, skal afgørelsen forkyndes for fondsmæglerselskabet i overensstemmelse med reglerne i forbrugerklageloven, medmindre fondsmæglerselskabet i den enkelte sag har frafaldet kald og varsel, jf. retsplejeloven § 160.

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

**Stk. 4.** Ønsker fondsmæglerselskabet ikke at være bundet af Ankenævnets afgørelse, skal det skriftligt meddele dette til Ankenævnet inden 30 kalenderdage fra forkyndelsen af afgørelsen – eller fra afgørelsens datering, hvis fondsmæglerselskabet har frafaldet kald og varsel, jf. stk. 2.

## § 21

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

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

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

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

## § 22

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

## § 23

Nævnenes Hus kan til enhver tid anmode om at få tilsendt kopi af Ankenævnets afgørelser, herunder dets afvisninger.

### Genoptagelse

## § 24

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

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

**Stk. 2.** En anmodning fra fondsmæglerselskabet om genoptagelse af klagesagen, der er indgivet skriftligt til Ankenævnet inden 30 kalenderdage fra forkyndelsen af afgørelsen – eller fra afgørelsens datering, hvis fondsmæglerselskabet har frafaldet kald og varsel, jf. § 20, stk. 2 – har opsættende virkning. Fristen på 30 kalenderdage regnes herefter fra det tidspunkt, hvor anmodningen om genoptagelse er blevet afvist, eller hvor Ankenævnet har truffet afgørelse i genoptagelsessagen.

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

### Gebyrer og omkostninger

## § 25

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

**Stk. 2.** Samtlige omkostninger ved ankenævnsbehandlingen afholdes af Ankenævnet.

## § 26

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

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

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

## § 27

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

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

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

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

## § 28

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

**Årsrapport og oplysningskrav m.v.**

## § 29

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

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

**Stk. 2.** Ankenævnet afrapporterer årligt til Nævnenes Hus.

## Oplysningspligt

### § 30

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

- 1) proceduren for tvistløsningen,
- 2) navn på Ankenævnet, postadresse og e-mailadresse,
- 3) at Ankenævnet er opført på en liste i overensstemmelse med forbrugerklageloven § 4, stk. 3, og artikel 20 i ATB-direktivet,
- 4) de fysiske personer, der er ansvarlige for Ankenævnet, hvordan de er udpeget og for hvor lang tid,
- 5) eventuelt medlemskab af ATB-instanser, der letter grænseoverskridende tvistbilæggelse,

- 6) de former for tvister, som Ankenævnet kan behandle herunder eventuelle værdigrænser,
- 7) de procedureregler, der gælder for bilæggelse af en tvist, og de kriterier, på grundlag af hvilke Ankenævnet kan afvise at behandle en klage,
- 8) de sprog, på hvilke en klage kan indgives, og hvorpå behandlingen foregår,
- 9) de omkostninger til betaling af sagens behandling, som parterne skal dække,
- 10) tvistløsningens gennemsnitlige varighed,
- 11) retsvirkningen af tvistløsningens resultat, herunder i hvilket omfang, det kan tvangsfuldbyrdes,
- 12) årsrapporter om Ankenævnets virksomhed, og om
- 13) udvalgte afgørelser.

**Stk. 2.** Ankenævnets afgørelser offentliggøres i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningen og databeskyttelseslovens regler på Det finansielle ankenævns hjemmeside uden angivelse af klagerens og eventuelle tredjemænds identitet. Ankenævnet kan i forbindelse med en sags afgørelse bestemme, at også fondsmæglerselskabets identitet skal tilbageholdes, såfremt særlige forhold taler herfor.

### § 31

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

### § 32

Enhver kan ved henvendelse til Ankenævnets sekretariat forlange at blive gjort bekendt med Ankenævnets afgørelser, hvis disse kan identificeres. Navne på klagerne anonymiseres. Videregivelse af oplysninger skal ske i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningen og databeskyttelseslovens 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.



## **Finansiering, regnskab m.v.**

### **§ 33**

Den danske Fondsmæglerforening fastsætter regler for Ankenævnets finansiering, budget, revision og regnskab m.v.

## **Vedtægtsændringer**

### **§ 34**

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

## **Opløsning af Ankenævnet**

### **§ 35**

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

## **Ikrafttrædelse**

### **§ 36**

Disse vedtægter, der er godkendt af erhvervsministeren i overensstemmelse med lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven), træder i kraft den 1. februar 2019.

*Vedtægterne er af erhvervsministeren godkendt frem til og med den 31. januar 2022.*