

# ***Det finansielle ankenævn***

St. Kongensgade 62, 2. • DK-1264 København K  
sek@fanke.dk • www.fanke.dk • Tlf. (+45) 3543 6333

## ***ÅRSBERETNING***

***for***

***2022***

***København***

***Februar 2023***

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	Formandens bemærkninger .....	3
2.	Ankenævnet, medlemmer, medarbejdere og grænseoverskridende netværk .....	5
3.	Ankenævnets kompetence .....	8
4.	Ankenævnets hjemmeside .....	10
5.	"Systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende." .....	11
6.	Statistik.....	25
7.	Domme modtaget i 2022 i sager, hvor Ankenævnet tidligere har truffet afgørelse.	35
8.	Udvalgte afgørelser fra 2022 .....	39
9.	Det finansielle ankenævns vedtægter pr. den 1. februar 2022 .....	41

### 1. Formandens bemærkninger

Siden 2019 har antallet af nye sager modtaget i Det finansielle ankenævn været stødt stigende. I 2019 modtog Ankenævnet 442 nye sager, i 2020 475 nye sager, i 2021 537 nye sager, og i 2022 509 nye sager. Stigningen i antallet af nye sager fra 2019 til 2022 udgør ca. 15 %, mens der har været et lille fald i antallet af nye sager på ca. 5 % fra 2021 til 2022.

Sager modtaget i 2022 vedrører primært klager over pengeinstitutter (497). Ligesom tidligere år blev der i 2022 kun indbragt få klager over realkreditinstitutter (21), og i 2022 blev der ikke indbragt klager over investeringsfonde.

Stigningen i antallet af nye klager i perioden 2019 til 2022 vedrører pengeinstitutter og fordeler sig over stort set hele paletten af typer af tvister, se årsberetningen afsnit 6.3.

Der har i perioden fra januar til december 2022 været afholdt 17 møder i Det finansielle ankenævn. I 2022 er der i alt truffet 313 afgørelser af Ankenævnet, hvilket er en stigning på ca. 6 % i forhold til 2021, hvor Ankenævnet under 16 møder traf i alt 294 afgørelser.

I 2022 afsluttede Sekretariatet 166 sager, hvilket er lidt færre end i 2021, hvor Sekretariatet afsluttede 180 sager.

Der blev således i 2022 afgjort/afsluttet i alt 479 sager, hvilket stort set svarer til 2021, hvor der blev afgjort/afsluttet 474 sager.

Der blev overført 369 sager fra 2022 til 2023, hvilket er en stigning på 39 sager i forhold til året før, hvor der blev overført 330 sager.

I en afgørelse (sag nr. 284/2021) har Nordea Bank meddelt, at man ikke ønsker at efterleve afgørelsen. Se i øvrigt årsberetningen afsnit 6.9, hvor sagen er omtalt. Alle øvrige afgørelser truffet af Ankenævnet i 2022, hvor klagerne fik fuld eller delvis medhold i klagen, er blevet efterlevet af de indklagede finansielle virksomheder.

#### 1.1. Ankenævnets fokusområde i 2022

Ankenævnet fokuserer i årsberetningen for 2022 på aktuelle emner, der hyppigt forekom i klagesager i 2022. Der henvises til årsberetningen afsnit 5. Der er navnlig tale om forskellige former for misbrug i forbindelse med træk på forbrugeres konti.

Ankenævnet ønsker sammen med andre aktører at øge forbrugernes opmærksomhed omkring disse emner således, at forbrugerne undgår at blive udsat for den type misbrug.

### **1.2. Administrative opgaver**

Ankenævnet fik primo 2022 godkendt sine vedtægter af Erhvervsministeren og blev dermed godkendt for en ny treårig periode som privat tvistløsningsorgan fra den 1. februar 2022 og frem til og med den 31. januar 2025.

Som omtalt i årsberetningen for 2018 foranledigede Sekretariatet for det finansielle ankenævn, 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 2022 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 november 2022 deltog Ankenævnet i 'Dansk Klagenævnskonference 2022', der var arrangeret af Forbruger Europa og Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Temaet var 'Det danske forbrugerklagesystem anno 2022 – hvad er godt, og hvad kan blive bedre?' Til at belyse dette emne var der oplæg og debat mellem indbudte erhvervs- og forbrugerrepræsentanter, ankenævn samt Nævnenes Hus. I de efterfølgende gruppedrøftelser kunne de private godkendte ankenævn mødes og drøfte output fra paneldebatten samt udveksle erfaringer såvel administrativt som sagsbehandlingsmæssigt.

Ankenævnet fik i både 2021 og 2022 afgjort flere sager end i årene 2019 og 2020, se årsberetningen afsnit 6, skema 6.2.1. Dette kan tilskrives, at Sekretariatet i fjerde kvartal 2020 fik tildelt ekstra ressourcer i form af en assistent på deltid og en juridisk sagsbehandler på fuldtid, der begge tiltrådte januar 2021. Ikke desto mindre har den førømtalte stigning på ca. 15 % i antallet af nye sager fra 2019 til 2022 medført, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid / berammelsestid er øget i 2021 og 2022, se afsnit 6.6. i årsberetningen for 2021 og denne årsberetning for 2022. Som følge heraf har Sekretariatet ultimo 2022 fået tildelt en ekstra juridisk fuldtidsansat interimsresource, der begyndte i Sekretariatet den 1. februar 2023.

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

Det finansielle ankenævn blev stiftet pr. 1. februar 2019 af Finans Danmark, Realkredit Rådet, Investering Danmark og Forbrugerrådet Tænk og er en sammenlægning af Pengeinstitutankenævnet, Realkreditankenævnet og Ankenævnet for Investeringsfonde.

Ankenævnet er i medfør af § 6 i lov om forbrugerklager godkendt af Erhvervs- og vækstministeren til at behandle klager i overensstemmelse med § 2 i sine vedtægter. Ankenævnets godkendte vedtægter pr. den 1. februar 2022 er gengivet i årsberetningen under afsnit 9.

Ankenævnets formandskab og øvrige nævnsmedlemmer er udpeget af Finans Danmark, Realkreditrådet, Investering Danmark og Forbrugerrådet Tænk for en 3-årig periode og kan genudpeges.

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

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

Ankenævnets medlemmer har i 2022 været følgende:

### **Udpeget af Finans Danmark:**

Head of Personal & Business Customers Legal DK, Christina Bryanth Konge, Danske Bank

Senior Legal Counsel Inge Kramer, Danske Bank

Head of Personal Banking Legal Denmark, Bjarke Levinsky Svejstrup, Nordea Bank

Afdelingsdirektør Jesper Claus Christensen, Nordea Bank (fratrådt 30.11.2022)

Senior Legal Counsel Morten Winther Christensen, Nordea Bank (tiltrådt 21.12.2022)

Afdelingsdirektør Andreas Moll Årsnes, Nykredit Bank

Advokat Jimmy Bak, Nykredit Bank

Afdelingsdirektør Mette Lindekvist Højsgaard, Jyske Bank

Chefjurist Karin Duerlund, Spar Nord Bank

Chefjurist Karin Sønderbæk, Sydbank

Juridisk direktør George Wenning, Lokale Pengeinstitutter

Kontorchef Kritte Sand Nielsen, Lokale Pengeinstitutter

**Udpeget af Realkreditrådet:**

Senior jurist Jes Zander Brinch, Nordea Kredit  
Seniorspecialist Line Sofie Bytoft, Nykredit Realkredit/Totalkredit  
Chefjurist Jacob Elverum, Realkredit Danmark (fratrådt 08.11.2022)  
Chefjurist Lars K. Madsen, DLR Kredit  
Afdelingsdirektør Steen Jul Petersen, Jyske Realkredit

**Udpeget af Investering Danmark:**

Managing Director Jan Houmann, Jyske Invest Fund Management A/S  
Direktør, COO Rasmus Bessing, PFA Asset Management  
Head of DK Branch Rasmus Eske Bruun, Nordea Funds

**Udpeget af Forbrugerrådet Tænk:**

Seniorøkonom Morten Bruun Pedersen, Forbrugerrådet Tænk  
Økonom Jacob Ruben Hansen, Forbrugerrådet Tænk  
Projektkonsulent Tina Thygesen, Forbrugerrådet Tænk  
Rådsmedlem, cand.oecon., Jørn Ravn  
Rådsmedlem, Økonomisk rådgiver Anna Marie Schou Ringive  
Rådsmedlem Poul Erik Jensen  
Rådsmedlem Finn Borgquist  
Rådsmedlem Lisbeth Baastrup Burgaard  
Rådsmedlem Kim Korup Eriksen  
Rådsmedlem Elizabeth Bonde (tiltrådt 09.12.2022)

**Ankenævnets Sekretariat har i 2022 beskæftiget følgende medarbejdere:**

Fastansatte

Direktør, cand.jur., Executive MBA, Ulla Wulff Kjær  
Chefkonsulent, cand.jur. Heidi Egger (fratrådt 31.07.2022)  
Chefkonsulent, cand.jur. Kirsten Risager  
Specialkonsulent, cand.jur. Pia Møllmann  
Specialkonsulent, cand.jur. Karina Sandager Mikkelsen  
Specialkonsulent, cand.jur. Sonja Fevre  
Specialkonsulent, cand.jur. Saša Vujovic (tiltrådt 01.09.2022)  
Assistent, PA Vibeke Molsted  
Assistent, advokatsekretær Vivian Jespersen  
Assistent, Lene Munch

Midlertidigt ansat

Piccoline Nilla Delara Hatamian (fratrådt 31.08.2022)  
Piccolo Hans Emil Højgod (tiltrådt 22.08.2022)  
Piccoline Camilla Lemche Ortvald (tiltrådt 20.12.2022)

**Grænseoverskridende netværk**

Sekretariatet for det 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 – INFO).

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

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

### **3. Ankenævnets kompetence**

Ankenævnet er oprettet i medfør af lov om forbrugerklager.

I årsberetningen for 2022 findes bestemmelserne om Ankenævnets kompetence i §§ 2-5 i de vedtægter, der er gældende pr. den 1. februar 2022, og som er gengivet i årsberetningen under afsnit 9.

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

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

Ankenævnet behandler klager over selskaber under Finansiell Stabilitet A/S, når klagen vedrører et kundeforhold, som blev etableret på et tidspunkt, hvor klageren var kunde i et selskab med tilladelse til at drive virksomhed som pengeinstitut.

Med hensyn til datterselskaber af danske pengeinstitutter kan nævnes, at Ankenævnet behandler klager over blandt andet finansieringsselskaber, f.eks. Nordania Finans og Jyske Finans. Ankenævnet behandler ikke klager over pengeinstitutters datterselskaber, der er pensionsselskaber eller forsikringsselskaber, idet der for pensionsselskaber og forsikringsselskaber er etableret særskilt ankenævn. Ankenævnet kan dog være kompetent til at behandle en sag vedrørende pensioner eller forsikringer. Dette gør sig gældende, hvis kunden har modtaget rådgivning vedrørende det pågældende produkt af pengeinstituttet, og hvis klagen vedrører den rådgivning, som kunden har modtaget.

Efter § 2, stk. 1, b), behandler Ankenævnet klager over realkreditinstitutter, der er etableret i Danmark. En klage over 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.



Efter § 2, stk. 1, c), behandler Ankenævnet klager over investeringsforeninger, SIKAV'er og værdipapirfonde omfattet af lov om investeringsforeninger m.v. samt kapitalforeninger omfattet af lov om forvaltere af alternative investeringsfonde m.v. (herefter kaldet investeringsfonde), der er etableret i Danmark. En klage over en investeringsfond, der etableret i udlandet, kan behandles, hvis sagen har større tilknytning til Danmark end til etableringslandet, eller hvis parterne er enige herom.

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

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

Efter vedtægterne § 3, kan Ankenævnet ikke behandle klager vedrørende sager, som er afgjort ved dom, eller hvor en fogedret har taget stilling til kravet.

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

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

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

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

#### **4. Ankenævnets hjemmeside**

På Ankenævnets hjemmeside, [www.fanke.dk](http://www.fanke.dk), 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 i tiden 1988-2018 for pengeinstitutter, i tiden 1992-2018 for realkreditinstitutter og i tiden 2002-2018 for investeringsfonde kan findes på hjemmesiden.

Årsberetninger fra 2019 omhandlende pengeinstitutter, realkreditinstitutter og investeringsfonde er nu samlet i årsberetninger under Det finansielle ankenævn.

Via hjemmesiden er der adgang til at søge i de over 12.500 afgørelser, som Ankenævnet har truffet siden 1988. Søgning kan ske via fritekstsøgning eller via et emne-register. En søgning kan endvidere begrænses til kun at omfatte afgørelser truffet i en bestemt periode.

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

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

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

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

Ankenævnet skal i sin årsberetning og i henhold til Bekendtgørelse om godkendelse af private tvistløsningsorganer af 1. oktober 2015 § 37, stk. 1, nr. 4, (Ankenævnets vedtægter § 29, stk. 1, nr. 4) oplyse om

”systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem klagerne og de finansielle virksomheder. Sådanne oplysninger kan være ledsaget af anbefalinger til, hvordan sådanne problemer kan undgås eller løses,”

Ankenævnet havde i 2017, 2018, 2019 og 2020 særlig fokus på betalingstjenester - ikke vedkendte hævnings foretaget med klagerens betalingskort, herunder fjernsalgstransaktioner (misbrug af betalingskort). Endvidere havde fokus været på sager om ikke vedkendte hævnings i netbank (misbrug af netbank).

Ankenævnets formand havde under sine bemærkninger i årsberetningen for 2021, afsnit 1.1., omtalt udviklingen af betalingskortsagerne de senere år.

Ankenævnet har i årsberetningen for 2022 valgt at fokusere på emner, der i 2022 har været hyppigt forekommende, og som har ført til tvister mellem klagerne og de finansielle virksomheder.

Det er hermed et ønske fra Ankenævnets side – sammen med andre aktører i samfundet – at øge såvel forbrugernes som finansielle virksomheders opmærksomhed på disse emner, så forbrugerne undgår at blive udsat for tab.

### **Kreditværdighedsvurdering**

Kreditgivere har siden 2010 været forpligtede til at vurdere forbrugeres kreditværdighed, inden de bevilger kredit, og i 2019 blev kreditværdighedsvurderingspligten udvidet til at omfatte flere kredittyper.

Finanstilsynet og Forbrugerombudsmanden udsendte i marts 2021 ’Vejledning om kreditværdighedsvurdering’. Formålet med vejledningen er at hjælpe kreditgivere med at efterleve forpligtelsen efter kreditaftaleloven § 7c og lov om forbrugslånsvirksomhed § 9, således at uansvarlig kreditgivning kan undgås.

Som omtalt i Ankenævnets beretning for 2021 var forventningen, at nye sager om kreditværdighedsvurderinger på sigt vil stige i lyset af publiceringen af Finanstilsynets og Forbrugerombudsmandens vejledning i 2021.

Ankenævnet oplevede da også i 2022 flere sager om kreditværdighedsvurderinger, hvoraf tre afgørelser er blevet fremhævet som principielle på Ankenævnets hjemmeside:

**122/2021 – Afgørelse af 4. marts 2022, hvor klageren ikke fik medhold i sin klage:**

Den 20. april 2020 optog klageren et privatlån -103 på 264.000 kr. med et oprettelsesgebyr på 15.814 kr., i alt 279.814 kr., hos Resurs Bank. Lånet skulle afvikles med 144 månedlige ydelser á 2.995 kr.

Det følger af kreditaftalelovens § 7 c, at kreditgiveren inden kreditaftalens indgåelse skal vurdere forbrugerens kreditværdighed på grundlag af fyldestgørende oplysninger, der, hvor det er relevant, indhentes hos forbrugeren og, hvor det er nødvendigt, ved søgning i relevante databaser.

Efter forarbejderne til kreditaftalelovens § 7 c kan tilsidesættelse af pligten til at foretage behørig kreditværdighedsvurdering sanktioneres med påbud eller danne grundlag for politianmeldelse. Bestemmelsen regulerer derimod ikke det aftaleretlige spørgsmål i forbindelse med kreditaftalens ugyldighed.

Ankenævnet finder imidlertid, at en eventuel tilsidesættelse af pligten efter kreditaftalelovens § 7 c kan indgå ved vurderingen af, om en låneaftale skal tilsidesættes helt eller delvis i medfør af aftalelovens regler, navnlig § 38 c, jf. § 36. Det bemærkes, at såfremt en låneaftale erklæres ugyldig på grund af tilsidesættelse af kreditaftalelovens § 7 c, vil det medføre, at hver part skal tilbagelevere det modtagne, således at låntageren skal tilbagebetale lånebeløbet med fradrag af eventuelt betalte renter og gebyrer.

Under sagen er der fremlagt de oplysninger, som banken ved låneoptagelsen indhentede hos klageren selv, eSkatData og KreditStatus til brug for sin kreditværdighedsvurdering af klageren.

På lånetidspunktet i 2020 havde klageren ifølge oplysningerne fra blandt andet eSkatData en årlig bruttoindkomst på 311.000 kr. og en månedlig indkomst efter skat på 19.812 kr. Klageren var gift, boede i egen bolig og havde bank-/realkreditlån for 808.870 kr.

Efter en samlet vurdering af grundlaget for låneaftalen, herunder de oplysninger om klageren, som banken havde indhentet fra eSkatData, KreditStatus og fra klageren selv, finder Ankenævnet, at der ikke foreligger sådanne omstændigheder, som kan begrunde, at låneaftalen helt eller delvis kan tilsidesættes som ugyldig i medfør af aftalelovens § 38 c, jf. § 36.

**206/2021 – Afgørelse af 9. september 2022, hvor klagerne ikke fik medhold i deres klage (dissens):**

Den 22. august 2016 optog klagerne et privatlån -813 på 225.000 kr. med et oprettelsesgebyr på 6.750 kr., i alt 231.750 kr., hos Santander Consumer Bank. Lånet skulle afvikles med 120 månedlige ydelser á 3.027 kr.

Banken har oplyst, at den har noteret i sagen, at klagerne delvist skulle anvende lånet til indfrielse af øvrige gældsforpligtelser.

Det er ikke oplyst, hvor stor en del af lånet, der blev anvendt til indfrielse af klagernes øvrige gældsforpligtelser.

Det følger af kreditaftalelovens § 7 c, at kreditgiveren inden kreditaftalens indgåelse skal vurdere forbrugerens kreditværdighed på grundlag af fyldestgørende oplysninger, der, hvor det er relevant, indhentes hos forbrugeren og, hvor det er nødvendigt, ved søgning i relevante databaser.

Efter forarbejderne til kreditaftalelovens § 7 c kan tilsidesættelse af pligten til at foretage behørig kreditværdighedsvurdering sanktioneres med påbud eller danne grundlag for politianmeldelse. Bestemmelsen regulerer derimod ikke det aftaleretlige spørgsmål i forbindelse med kreditaftalens ugyldighed.

Ankenævnet finder, at en eventuel tilsidesættelse af pligten efter kreditaftalelovens § 7 c kan indgå ved vurderingen af, om en låneaftale skal tilsidesættes helt eller delvis i medfør af aftalelovens regler, navnlig § 38 c, jf. § 36. Det bemærkes, at såfremt en låneaftale erklæres ugyldig på grund af tilsidesættelse af kreditaftalelovens § 7 c, vil det medføre, at hver part skal tilbagelevere det modtagne, således at låntageren skal tilbagebetale lånebeløbet med fradrag af eventuelt betalte renter og gebyrer.

Under sagen er der fremlagt de oplysninger, som banken ved låneoptagelsen indhentede hos klagerne selv, eSkatData og KreditStatus til brug for sin kreditværdighedsvurdering af klagerne.

På lånetidspunktet i 2016 havde M ifølge oplysningerne, som banken havde indhentet fra blandt andet eSkatData og KreditStatus, en månedlig bruttoindkomst på ca. 18.000 kr. og en gæld på ca. 1.000.000 kr., heraf gæld til et realkreditinstitut på 606.000 kr. H havde en månedlig bruttoindkomst på 32.000 kr. - 34.000 kr. og en gæld på ca. 76.000 kr. Klagerne var gift og boede i egen bolig, som var ejet af M. Boligen var vurderet til ca. 900.000 kr.

Efter en samlet vurdering af grundlaget for låneaftalen, herunder de oplysninger om klagerne, som banken havde indhentet fra eSkatData, KreditStatus og fra klagerne selv, hvortil kommer, at der var tale om et lån med to solidarisk hæftende debitorer, finder flertallet, at der ikke foreligger sådanne omstændigheder, som kan begrunde, at låneaftalen helt eller delvis kan tilsidesættes som ugyldig i medfør af aftalelovens § 38 c, jf. § 36.

### 21/2022 – Afgørelse af 12. december 2022, hvor klageren fik medhold i sin klage

Den 27. februar 2019 optog klageren et lån på 75.000 kr. inkl. 25.899 kr. i kreditomkostninger, i alt 100.899 kr., hos Santander Consumer Bank. Lånet skulle afvikles med 36 månedlige ydelser á ca. 2.798 kr. Lånets debitorrente var variabel og udgjorde ved stiftelsen 18,95 %, og den pålydende rente udgjorde 17,48 %.

Lånet blev misligholdt og sendt til et eksternt inkassofirma, men er efterfølgende blevet indfriet.

Banken har fremlagt en oversigt over, hvilke oplysninger der udgjorde grundlaget for kreditværdighedsvurderingen samt en udskrift fra eSkatData. Heraf fremgår blandt andet, at klagerens bruttoindkomst ifølge oplysninger fra eSkatData var 33.132 kr. over tre måneder, at klagerens årsindkomst i 2017 var 56.713 kr., og at klageren ifølge oplysninger fra KreditStatus havde to lån på henholdsvis ca. 12.000 kr. og på 36.400 kr. Det fremgår endvidere, at klageren havde oplyst, at hans rådighedsbeløb var 14.000 kr. om måneden.

Klageren har fremlagt en lønseddel fra perioden 1. november 2018 til 30. november 2018, hvoraf det fremgår, at han havde en bruttoløn på 4.682,68 kr. og en nettoløn på 1.276,67 kr. Klageren har herudover fremlagt sine personlige skatteoplysninger for 2016, 2017 og 2018, hvoraf det fremgår, at hans årlige indtægter var 52.851 kr., 61.160 kr. og 108.481 kr. Klageren har oplyst, at han på långivningstidspunktet havde syv lån. Herudover har klageren oplyst, at han efter modtagelse af sin nettoløn på 1.276,67 kr. skulle betale ca. 900 kr. til vand, varme, el og forsikringer, hvorfor lånet i banken og de øvrige lån kunne afdrages med 376 kr. om måneden.

Klageren har anført, at banken ikke forud for bevillingen af lånet udførte en korrekt og nødvendig kreditværdighedsvurdering. Havde banken udført en korrekt kreditværdighedsvurdering, var han ikke vurderet kreditværdig på lånetidspunktet, da han ikke havde økonomisk mulighed for at betale lånet tilbage. Banken havde indhentet oplysninger fra årsopgørelsen for 2017, hvoraf det fremgår, at hans samlede årsindkomst i 2017 var 56.713 kr. Banken kunne derfor ikke have været i tvivl om, at oplysningerne om hans indtægt på 33.132 kr. pr. måned i de seneste tre måneder før ansøgningstidspunktet stammede fra ekstraordinære tilkaldevagter eller vikartimer.

Banken har anført, at den forud for bevillingen af lånet foretog en sædvanlig og tilstrækkelig kreditværdighedsvurdering af klageren. Banken foretog denne vurdering på baggrund af oplysninger fra blandt andre eSkatData, KreditStatus og fra klageren selv. Bankens vurdering var, at klageren havde råd til at afvikle lånet, og at klageren efter betaling af en månedlig ydelse på 2.798 kr. ville have et rådighedsbeløb, der oversteg det på daværende tidspunkt vejledende rådighedsbeløb. Banken havde dermed ikke tilsidesat sine forpligtelser i henhold til kreditaftaleloven.

Det følger af kreditaftalelovens § 7 c, at kreditgiveren inden kreditaftalens indgåelse skal vurdere forbrugerens kreditværdighed på grundlag af fyldestgørende oplysninger, der, hvor det er relevant, indhentes hos forbrugeren, og, hvor det er nødvendigt, ved søgning i relevante databaser.

Efter forarbejderne til kreditaftalelovens § 7 c kan tilsidesættelse af pligten til at foretage behørig kreditværdighedsvurdering, sanktioneres med påbud eller danne grundlag for politianmeldelse. Bestemmelsen regulerer derimod ikke det aftaleretlige spørgsmål om kreditaftalens ugyldighed.

Ankenævnet finder, at en eventuel tilsidesættelse af pligten efter kreditaftalelovens § 7 c kan indgå ved vurderingen af, om en låneaftale skal tilsidesættes helt eller delvis i medfør af aftalelovens regler, navnlig § 38 c, jf. § 36. Det bemærkes, at såfremt en låneaftale erklæres ugyldig på grund af tilsidesættelse af kreditaftalelovens § 7 c, vil det medføre, at hver part skal tilbagelevere det modtagne, således at låntageren skal tilbagebetale lånebeløbet med fradrag af eventuelt betalte renter og gebyrer.

Det er individuelt, hvor stort et rådighedsbeløb en person har brug for. Kreditgiveren skal vurdere, at rådighedsbeløbet er tilstrækkeligt til, at forbrugeren vil være i stand til at betale ydelserne på kreditten til tiden. Som pejlemærke for rådighedsbeløbets størrelse kan kreditgiveren anvende taksterne fra den til enhver tid gældende gældssaneringsbekendtgørelse.

Er renterne og/eller omkostningerne på det pågældende lån variable, skal forbrugeren økonomi kunne tåle en vis stigning i renten og/eller omkostningerne. Kreditgiveren skal vurdere, om forbrugeren fortsat kunne afvikle lånet, hvis der sker en passende rentestigning.

Efter en samlet vurdering af grundlaget for låneaftalen, herunder de oplysninger om klageren, som banken havde indhentet fra eSkatData, KreditStatus og fra klageren selv, finder Ankenævnet, at låneaftalen skal tilsidesættes som ugyldig i medfør af aftalelovens § 38 c, jf. § 36, således at banken skal betale klageren de renter, gebyrer og omkostninger tilbage, som klageren har betalt i forbindelse med afviklingen af lånet. Ankenævnet har herved navnlig lagt vægt på, at der var tale om et lån af en betydelig størrelse, og at banken burde have spurgt nærmere ind til baggrunden for klagerens høje indkomst i tiden op til bevillingen af lånet.

### **Sammenfatning**

Det følger af kreditaftalelovens § 7 c, at kreditgiveren inden kreditaftalens indgåelse skal vurdere forbrugeren kreditværdighed på grundlag af fyldestgørende oplysninger, der, hvor det er relevant, indhentes hos forbrugeren og, hvor det er nødvendigt, ved søgning i relevante databaser. En tilsidesættelse af pligten efter kreditaftalelovens § 7 c kan indgå ved Ankenævnets vurdering af, om en låneaftale skal tilsidesættes helt eller delvis i medfør af aftalelovens regler, navnlig § 38 c, jf. § 36.

Ankenævnets praksis svarer til retspraksis. Der kan f.eks. henvises til Østre Landsrets kendelse af 15. april 2021 i sag B-833-20 (offentliggjort i U.2021.3072 ØLK).

Som følge af den stigende inflation, som har været herskende i 2022, og som er fortsat ind i 2023, må det forventes, at et større antal sager om kreditværdighedsvurdering vil finde vej til Ankenævnet i løbet af 2023.

Det finansielle ankenævn vil således fremhæve vigtigheden af, at de finansielle virksomheder foretager behørig kreditværdighedsvurdering af deres kunder. Det bemærkes, at såfremt en låneaftale erklæres ugyldig på grund af tilsidesættelse af kreditaftalelovens § 7 c, vil det medføre, at låntageren (kunden/forbrugeren) skal tilbagebetale lånebeløbet med fradrag af eventuelt betalte renter og gebyrer.

## **Betalingsmisbrug – ikke vedkendte hævnings**

Tidligere behandlede Ankenævnet flere af de såkaldte 'natklub-sager', hvor klagerne gjorde indsigelse mod transaktioner foretaget på udenlandske natklubber eller barer, og hvor de indbragte sager vedrørte spørgsmål om hæftelse for ikke vedkendte betalinger. Som tidligere omtalt havde Ankenævnet i sine årsberetninger for 2017-2020 særlig fokus på betalingstjenester og ikke vedkendte hævnings foretaget med klagerens betalingskort, herunder fjernsalgstransaktioner (misbrug af betalingskort). I de senere år er der sket i fald i antallet af disse 'natklub-sager'. Om dette fald skyldes Ankenævnets tidligere fokus herpå eller nedlukningerne i samfundet som følge af corona situationen fra 2020 og de følgende år, er uvist. Uanset årsagen er der ikke desto mindre tale om en positiv udvikling.

En anden udvikling – der desværre ikke er så positiv – er det stigende antal indbragte betalingsmisbrugssager, hvor forbrugerne udsættes for phishing i form af bedrageriske telefonopkald eller e-mails.

Den 8. april 2022 blev der afholdt et møde i Finans Danmark med en repræsentant fra Nets, hvor stifterorganisationerne, formandskabet, nævnsmedlemmer og Sekretariatet var inviteret. Mødet satte fokus på, hvordan korttransaktioner behandles i Nets-systemet, og hvilke dokumentationer og beskrivelser det er muligt at fremskaffe i forbindelse med afdækning af faktum i en sag, der er indbragt for Ankenævnet.

Budskabet fra Nets var, at det beløb, der er blevet trukket, svarer til det beløb, der fremgår af den tekst, som sendes til kunden til godkendelse. Andet har i meget høj grad sandsynligheden imod sig, om end man principielt aldrig kan udelukke noget. Nets har dog aldrig set dokumentation for, at nogen har kunnet foretage et større træk på kundens konto, end det, der fremgår af den tekst, som kunden har godkendt.

Tidligere bevisafviste Ankenævnet ofte phishing-sager med begrundelsen, at en afgørelse af sagen vil forudsætte bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer, som ikke kan ske for Ankenævnet, men som i givet fald må finde sted for domstolene. Efter mødet med Nets i april 2022 har det i langt større omfang været muligt for Ankenævnet at træffe en materiel afgørelse i phishing-sagerne.

Nedenfor følger eksempler på afgørelser truffet af Ankenævnet indenfor tre kategorier af phishing-sagerne:

### **1. Netbankoverførsler foretaget i forbindelse med bedrageriske telefonopkald – autoriserede betalinger**

**565/2021 – Afgørelse af 20. september 2022, hvor klageren ikke fik medhold i sin klage**

Den 6. november 2021 blev der foretaget otte overførsler på i alt 249.000 kr. fra klagerens konto i Nordea Danmark til et andet pengeinstitut.

Banken har oplyst, at overførslerne blev godkendt med NemID fra klagerens IP-adresse, og at de forudgående blev bekræftet ved sms'er til og fra klagerens telefonnummer.

Om baggrunden for transaktionerne har klageren oplyst, at hun under en telefonsamtale med en person, der udgav sig for at være fra politiet, gennemførte transaktionerne fra sin netbank i Nordea.

Klageren fik efterfølgende 10.151,56 kr. retur fra det modtagende pengeinstitut. Det er herefter 238.848,44 kr., som klageren ikke har fået tilbageført fra det modtagende pengeinstitut.

Ud fra klagerens egne oplysninger om, at hun selv foretog overførslerne, finder Ankenævnet, at transaktionerne blev autoriseret af klageren, og at der ikke foreligger et misbrug, som banken hæfter for, jf. betalingslovens § 100. Dette gælder uanset, at det må lægges til grund, at klageren blev narret og presset til at foretage transaktionerne i forbindelse med et bedragerisk telefonopkald.

### **91/2022 – Afgørelse af 2. november 2022, hvor klageren ikke fik medhold i sin klage (dissens)**

Den 29. november 2021 blev der med klagerens NemID foretaget to overførsler á hver 15.000 kr., i alt 30.000 kr., fra klagerens konto i Lån & Spar Bank til tredjemands konti i to andre pengeinstitutter.

Om baggrunden for transaktionerne har klageren oplyst, at hun blev kontaktet telefonisk af en person, der udgav sig for at være fra politiet. Hun loggede på sin netbank og gennemførte selv transaktionerne.

Banken har oplyst, at transaktionerne blev gennemført ved brug af klagerens NemID og klagerens personlige kode.

Den 7. januar 2022 returnerede det ene modtagerpengeinstitut 12.222 kr. til klagerens konto.

Ud fra klagerens egne oplysninger om, at hun selv foretog overførslerne, finder flertallet, at transaktionerne blev autoriseret af klageren, jævnfør herved betalingslovens § 82, og at der ikke foreligger et misbrug, som banken hæfter for, jævnfør betalingslovens § 100. Dette gælder, uanset at det må lægges til grund, at klageren blev narret og presset til at foretage transaktionerne i forbindelse med bedrageriske telefonopkald.

### **128/2022 – Afgørelse af 12. december 2022, hvor klageren ikke fik medhold i sin klage (dissens)**

Den 16. november 2021 blev der med klagerens NemID foretaget fem overførsler på i alt 65.000 kr. fra klagerens konti -117 og -901 i Nordea Danmark til tredjemands konti.

Om baggrunden for overførslerne har klageren oplyst, at hun den 16. november 2021 blev ringet op af en person, der udgav sig for at være fra politiet. Personen oplyste, at der var blevet svindlet med hendes konto i banken, og at hun derfor skulle logge på sin netbank for at hjælpe med at stoppe svindlen og for at forhindre, at der kunne ske betalinger fra hendes konti. Personen fortalte hende, hvad hun skulle gøre, og hun oplyste under telefonsamtalen fortrolige oplysninger om sit NemID.

Banken har oplyst, at overførslerne blev gennemført ved, at klageren loggede på sin netbank i banken ved at indtaste sit brugernavn til NemID, adgangskode og godkendelse med NemID.

I tro- og loveerklæring af 17. november 2021 og i en telefonsamtale med banken samme dag oplyste klageren, at hun selv foretog overførslerne.

Ud fra klagerens egne oplysninger om, at hun selv foretog overførslerne, finder flertallet, at transaktionerne blev autoriseret af klageren, jf. herved betalingslovens § 82, og at der ikke foreligger et misbrug, som banken hæfter for, jf. betalingslovens § 100. Dette gælder, uanset at det må lægges til grund, at klageren blev narret til at foretage transaktionerne i forbindelse med bedrageriske telefonopkald.



**2. Videregivelse af NemID-oplysninger m.v. i forbindelse med bedrageriske telefonopkald**

285/2020 – Afgørelse af 5. marts 2021, hvor klageren fik medhold i sin klage vedrørende indsigelse mod netbank-transaktioner i forbindelse med telefonisk henvendelse fra en person, der udgav sig at være fra Nets, og hvor der skete videregivelse af NemID-oplysninger og SMS-koder. Pengeinstituttet anfægtede Ankenævnets afgørelse, og klageren indbragte sagen for domstolene. Ved Vestre Landsrets dom af 9. december 2022 fik klageren medhold i sagen. Ankenævnets afgørelse og Landsrettens dom er gengivet i årsberetningen afsnit 7.1.

**210/2021 – Afgørelse af 8. februar 2022, hvor klageren fik medhold i sin klage (disSENS)**

Klageren har gjort indsigelse mod en transaktion på 19.637 kr. foretaget den 22. februar 2021 til en dansk elektronikforretning, F.

Om baggrunden for transaktionen har klageren oplyst, at hun den 22. februar 2021 omkring kl. 22 blev ringet op af en person, P, der udgav sig for at være fra Nets. Han oplyste, at hendes konto var ved at blive tømt. Hun udleverede herefter sine kortoplysninger og NemID-oplysninger til P.

Sparekassen har oplyst, at betalingen med klagerens Visa/dankort blev foretaget med sikkerhedsløsningen 3D Secure.

Ankenævnet lægger i overensstemmelse med sparekassens oplysninger til grund, at P anvendte klagerens NemID-oplysninger til at tilmelde klagerens betalingskort til sikkerhedsløsningen 3D Secure/ændre tilmelding af klagerens betalingskort til sikkerhedsløsningen 3D Secure på Nets hjemmeside. Ved anvendelse af klagerens NemID-oplysninger oprettede P et telefonnummer/ændrede det telefonnummer, der var tilknyttet klagerens betalingskort, samt oprettede en personlig kode/ændrede den personlige kode, der var tilknyttet betalingskortet. Som følge heraf blev der sendt en SMS med oplysning om køb på kortet med tilhørende engangskode til et andet telefonnummer end klagerens, og købet blev accepteret med den af P oprettede personlige kode.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at betalingstransaktionen er korrekt registreret og bogført og ikke ramt af tekniske svigt eller andre fejl, jf. lov om betalinger § 98. Efter bestemmelsens stk. 2 er registrering af brug af et betalingsinstrument ikke i sig selv bevis for, at betaleren har godkendt transaktionen, at betaleren har handlet svigagtigt, eller at betaleren har undladt at opfylde sine forpligtelser, jf. lov om betalinger § 93.

Ankenævnet finder, at klagerens NemID var en personlig sikkerhedsforanstaltning, jf. lov om betalinger § 7, nr. 31. Ved transaktionen blev anvendt to-faktor autentifikation og dermed stærk kundeautentifikation, jf. lov om betalinger § 7, nr. 30.

Efter betalingslovens § 100, stk. 5, hæfter betaleren uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, når den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt, og betalere ns udbyder godtgør, at betaleren med forsæt har oplyst den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og at det er sket under omstændigheder, hvor betaleren indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

Det fremgår af forarbejderne til betalingslovens § 100, stk. 5 (lovforslag nr. L157, af 15. marts 2017), at hæftelse uden beløbsbegrænsning ikke finder anvendelse, hvis den personlige sikkerhedsforanstaltning uforvarende er overladt til andre, eksempelvis i forbindelse med phishing, idet betaleren ikke har overdraget den personlige sikkerhedsforanstaltning med forsæt til, at der skal foretages den uberettigede anvendelse.

Flertallet finder, at klageren har været udsat for phishing, og at sparekassen ikke har godtgjort, at betingelserne for, at klageren, der må anses for at have været i en presset situation, hæfter uden beløbsbegrænsning efter betalingslovens § 100, stk. 5, er opfyldt.

Efter betalingslovens § 100, stk. 4, hæfter betaleren med op til 8.000 kr. af tabet som følge af andres uberettigede anvendelse, hvis betalerens udbyder godtgør, at betaleren med forsæt har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 5, nr. 2 (§ 100, stk. 4, nr. 2), eller at betaleren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse (§ 100, stk. 4, nr. 3).

Flertallet finder, at klageren ved at videregive sine NemID-oplysninger under de foreliggende omstændigheder ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort transaktionerne, og at klageren som følge heraf hæfter med op til 8.000 kr., selv om det som anført må lægges til grund, at hun har været udsat for phishing.

### 3. Indsigelse mod at hæfte for korttransaktion – godkendelse i NemID nøgleapp

#### 3.1. Beløb ændrede sig (phishing):

#### 569/2021 – Afgørelse af 4. juli 2022, hvor klageren ikke fik medhold i sin klage (disSENS)

Klageren har gjort indsigelse mod en transaktion på 3.900 kr. til en betalingsmodtager F.

Om baggrunden for transaktionen har klageren oplyst, at hun og hendes ægtefælle ventede på en pakke, som hendes ægtefælle tidligere havde bestilt online og troede, at omkostningerne til F vedrørte denne pakke. Hun modtog en SMS og troede, at SMS'en vedrørte denne pakke. Efter hun havde klikket på linket i SMS'en, blev hun omstillet til nogle skærmbilleder, hvor hun kunne klikke på at spore pakken, og hvoraf det herefter fremgik, at hun skulle betale 39 kr. i manglende fragtgebyr. Inden hun godkendte betalingen, tjekkede hun firmaet. Da det eksisterede, godkendte hun herefter betaling af 39 kr. med NemID.

Banken har oplyst, at den omtvistede betaling med klagerens betalingskort blev foretaget ved godkendelse i klagerens NemID-nøgleapp.

Ankenævnet lægger til grund, at betalingstransaktionen er korrekt registreret og bogført og ikke ramt af tekniske svigt eller andre fejl, jf. lov om betalinger § 98. Efter bestemmelsens stk. 2 er registrering af brug af et betalingsinstrument ikke i sig selv bevis for, at betaleren har godkendt transaktionen, at betaleren har handlet svigagtigt, eller at betaleren har undladt at opfylde sine forpligtelser, jf. lov om betalinger § 93.

Klageren har anført, at hun ikke godkendte betalingen af 3.900 kr. til F.

Ankenævnet finder det godtgjort, at transaktionen skyldes tredjemands uberettigede anvendelse af klagerens betalingstjeneste, hvilket ikke er bestridt.

Ankenævnet finder endvidere, at klagerens NemID var en personlig sikkerhedsforanstaltning, jf. lov om betalinger § 7, nr. 31. Ved transaktionen blev der anvendt stærk kundeautentifikation, jf. lov om betalinger § 7, nr. 30.

Efter lov om betalinger § 100, stk. 4, hæfter betaleren med op til 8.000 kr. af tabet som følge af andres uberettigede anvendelse, hvis betalerens udbyder godtgør, at betaleren med forsæt har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 5 (§ 100, stk. 4, nr. 2), eller at betaleren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse (§ 100, stk. 4, nr. 3).

Flertallet lægger til grund, at klageren må have godkendt betalingen på 3.900 kr. i sin Nem-ID-nøgleapp.

Flertallet finder, at banken har godtgjort, at klageren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse, da hun burde have reageret på teksten i NemID-nøgleappen, hvor hun fik oplysninger om beløbet på 3.900 kr. og beløbsmodtager, og at klageren som følge heraf hæfter med op til 8.000 kr.

### **453/2021 – Afgørelse af 9. september 2022, hvor klageren ikke fik medhold i sin klage (dissens)**

Klageren har gjort indsigelse mod en transaktion på 1.500 EUR til en betalingsmodtager F.

Om baggrunden for transaktionen har klageren oplyst, at hun i slutningen af september 2021 modtog en mail, hvoraf det fremgik, at hun skulle betale 5 EUR yderligere til et domænefirma for sit domæne navn. Hun klikkede på det link, som var indeholdt i mailen og blev overført til en hjemmeside, hvorfra hun kunne foretage betalingen. Af de screenshots, som hun har fremlagt, fremgår det, at hun blev præsenteret for en betaling på 5 EUR under hele processen. Hun godkendte betalingen på 5 EUR med NemID, men der blev trukket et andet beløb, som først blev vist i et splitsekund efter endt godkendelse.

Banken har oplyst, at den omtvistede betaling med klagerens betalingskort blev foretaget ved godkendelse i klagerens NemID-nøgleapp.

Ankenævnet lægger til grund, at betalingstransaktionen er korrekt registreret og bogført og ikke ramt af tekniske svigt eller andre fejl, jf. lov om betalinger § 98. Efter bestemmelsens stk. 2 er registrering af brug af et betalingsinstrument ikke i sig selv bevis for, at betaleren har godkendt transaktionen, at betaleren har handlet svigagtigt, eller at betaleren har undladt at opfylde sine forpligtelser, jf. lov om betalinger § 93.

Klageren har anført, at hun ikke godkendte betalingen af 1.500 EUR til F.

Ankenævnet finder det godtgjort, at transaktionen skyldes tredjemands uberettigede anvendelse af klagerens betalingstjeneste, hvilket ikke er bestridt.

Ankenævnet finder endvidere, at klagerens NemID var en personlig sikkerhedsforanstaltning, jf. lov om betalinger § 7, nr. 31. Ved transaktionen blev der anvendt stærk kundeautentifikation, jf. lov om betalinger § 7, nr. 30.

Efter lov om betalinger § 100, stk. 4, hæfter betaleren med op til 8.000 kr. af tabet som følge af andres uberettigede anvendelse, hvis betalerens udbyder godtgør, at betaleren med forsæt har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 5 (§ 100, stk. 4, nr. 2), eller at betaleren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse (§ 100, stk. 4, nr. 3).

Flertallet lægger til grund, at klageren må have godkendt betalingen på 1.500 EUR i sin NemID-nøgleapp.

Flertallet finder, at banken har godtgjort, at klageren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse, da hun burde have reageret på teksten i NemID-nøgleappen, hvor hun fik oplysninger om beløbet på 1.500 EUR og beløbsmodtager, og at klageren som følge heraf hæfter med op til 8.000 kr.

### **108/2022 – Afgørelse af 22. december 2022, hvor klageren ikke fik medhold i sin klage (dissens)**

Klageren har gjort indsigelse mod en transaktion på 1.213,90 EUR.

Om baggrunden for transaktionen har klageren oplyst, at hans ægtefælle, H, den 9. februar 2022 modtog en mail, der fremstod som om, at den kom fra et domænefirma, hvoraf fremgik, at H's domæ-

nenavn var udløbet og skulle fornyes. H sendte mailen videre til ham, for at han kunne sørge for betaling. Han klikkede på "Hurtig fornyelse". På næste side stod der ordrebekræftelse, og beløbet for domæneadministration og domæneregistrering i 12 måneder var angivet til i alt 75 kr. Han blev herefter præsenteret for en betaling på 75 kr., som han, efter indtastning af kortnummer, udløbsdato og kontrolcifre, godkendte med NemID.

Banken har oplyst, at den omtvistede betaling med klagerens betalingskort blev foretaget med sikkerhedsløsningen 3D Secure ved godkendelse i klagerens NemID-nøgleapp. Af et udskrift fra bankens systemer fremgår, at følgende tekst blev sendt til klagerens NemID-nøgleapp: "Betal 1213,90 EUR til [F] fra kort xx4114".

Ankenævnet lægger til grund, at betalingstransaktionen er korrekt registreret og bogført og ikke ramt af tekniske svigt eller andre fejl, jf. lov om betalinger § 98. Efter bestemmelsens stk. 2 er registrering af brug af et betalingsinstrument ikke i sig selv bevis for, at betaleren har godkendt transaktionen, at betaleren har handlet svigagtigt, eller at betaleren har undladt at opfylde sine forpligtelser, jf. lov om betalinger § 93.

Klageren har anført, at han ikke godkendte betalingen af 1.213,90 EUR til F.

Ankenævnet finder det godtgjort, at transaktionen skyldes tredjemands uberettigede anvendelse af klagerens betalingstjeneste, hvilket ikke er bestridt.

Ankenævnet finder endvidere, at klagerens NemID var en personlig sikkerhedsforanstaltning, jf. lov om betalinger § 7, nr. 31. Ved transaktionen blev der anvendt stærk kundeautentifikation, jf. lov om betalinger § 7, nr. 30.

Efter lov om betalinger § 100, stk. 4, hæfter betaleren med op til 8.000 kr. af tabet som følge af andres uberettigede anvendelse, hvis betalerens udbyder godtgør, at betaleren med forsæt har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 5 (§ 100, stk. 4, nr. 2), eller at betaleren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse (§ 100, stk. 4, nr. 3).

Flertallet lægger til grund, at klageren må have godkendt betalingen på 1.213,90 EUR i sin NemID-nøgleapp.

Flertallet finder, at banken har godtgjort, at klageren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse, da han burde have reageret på teksten i NemID-nøgleappen, hvor han fik oplysninger om beløbet på 1.213,90 EUR og beløbsmodtager, og at klageren som følge heraf hæfter med op til 8.000 kr.

### 3.2. Klageren bestrider at have godkendt noget (phishing):

#### 539/2021 – Afgørelse af 4. juli 2022, hvor klageren ikke fik medhold i sin klage (disSENS)

Den 12. september 2021 blev klagerens betalingskort anvendt til en betaling til en udenlandsk betalingsmodtager, F, på 9.742,87 NOK (7.197,25 kr.), som klageren ikke kan vedkende sig.

Klageren gjorde indsigelse mod transaktionen over for banken. Han oplyste, at han i dagene op til den omtvistede transaktion havde modtaget nogle phishing mails. Han havde alene åbnet to af de mistænkelige mails, som han modtog, men ikke klikket på links eller vedhæftede dokumenter, og han havde ikke oplyst sine kontooplysninger til nogen.

Banken har afvist at tilbageføre de 7.197,25 kr. til klageren.

Banken har oplyst, at den omtvistede betaling med klagerens betalingskort blev foretaget med sikkerhedsløsningen 3D Secure ved godkendelse i NemID-nøgleapp.

Ankenævnet lægger til grund, at betalingstransaktionen er korrekt registreret og bogført og ikke ramt af tekniske svigt eller andre fejl, jf. lov om betalinger § 98. Efter bestemmelsens stk. 2 er registrering af

brug af et betalingsinstrument ikke i sig selv bevis for, at betaleren har godkendt transaktionen, at betaleren har handlet svigagtigt, eller at betaleren har undladt at opfylde sine forpligtelser, jf. lov om betalinger § 93.

Klageren har anført, at han ikke godkendte noget som helst, heller ikke transaktionen til F. Banken har anført, at klageren godkendte transaktionen i sin NemID-nøgleapp.

Ankenævnet finder, at transaktionen skyldes tredjemands uberettigede anvendelse af klagerens betalingstjeneste.

Ankenævnet finder, at klagerens NemID var en personlig sikkerhedsforanstaltning, jf. betalingslovens § 7, nr. 31. Ved transaktionen blev der anvendt stærk kundeautentifikation, jf. betalingslovens § 7, nr. 30.

Efter betalingslovens § 100, stk. 4, nr. 2 og 3, hæfter betaleren med op til 8.000 kr. af tabet som følge af andres uberettigede anvendelse, hvis betalerens udbyder godtgør, at betaleren med forsæt har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 5 (§ 100, stk. 4, nr. 2), eller at betaleren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse (§ 100, stk. 4, nr. 3).

Flertallet lægger til grund, at klageren må have godkendt betalingen på 9.742,87 NOK i sin NemID-nøgleapp.

Flertallet finder, at banken har godtgjort, at klageren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse, da han burde have reageret på teksten i NemID-nøgleappen, hvor han fik oplysninger om beløbet på 9.742,87 NOK og beløbsmodtager, og at klageren som følge heraf hæfter med op til 8.000 kr.

### **371/2021 – Afgørelse af 4. oktober 2022, hvor klageren ikke fik medhold i sin klage (dissens)**

Klageren har gjort indsigelse mod en transaktion på 1.189 EUR til et udenlandsk firma, F, svarende til 8.977,89 kr. foretaget den 4. august 2021.

Klageren har oplyst, at han den 4. august 2021 modtog en mail, der fremstod som om, at den kom fra en streamingtjeneste, som han få uger tidligere havde tilmeldt sig. Streamingtjenesten udbad sig kortoplysninger til fremtidige betalinger. Efter at have klikket på et link i mailen, indtastede han sine kortoplysninger og skulle efterfølgende godkende disse på sin telefon, hvilket han gjorde.

Klageren gjorde over for banken indsigelse mod transaktionen. Banken afviste i første omgang at tilbageføre noget beløb til klageren.

Under sagens forberedelse i Ankenævnet har banken besluttet at godtgøre klagerens tab fratrukket 8.000 kr. svarende til 977,89 kr.

Banken har oplyst, at den omtvistede betaling med klagerens betalingskort blev foretaget med sikkerhedsløsningen 3D Secure ved godkendelse i NemID-nøgleapp.

Ankenævnet lægger til grund, at betalingstransaktionen er korrekt registreret og bogført og ikke ramt af tekniske svigt eller andre fejl, jf. lov om betalinger § 98. Efter bestemmelsens stk. 2 er registrering af brug af et betalingsinstrument ikke i sig selv bevis for, at betaleren har godkendt transaktionen, at betaleren har handlet svigagtigt, eller at betaleren har undladt at opfylde sine forpligtelser, jf. lov om betalinger § 93.

Ankenævnet finder, at det må lægges til grund, at det ikke var muligt at tilbageføre eller annullere transaktionen.

Klageren har anført, at han ikke godkendte betalingen af 1.189 EUR til F.

Ankenævnet finder det godtgjort, at transaktionen skyldes tredjemands uberettigede anvendelse af klagerens betalingstjeneste.

Ankenævnet finder endvidere, at klagerens NemID var en personlig sikkerhedsforanstaltning, jf. lov om betalinger § 7, nr. 31. Ved transaktionen blev der anvendt stærk kundeautentifikation, jf. lov om betalinger § 7, nr. 30.

Efter lov om betalinger § 100, stk. 4, hæfter betaleren med op til 8.000 kr. af tabet som følge af andres uberettigede anvendelse, hvis betalerens udbyder godtgør, at betaleren med forsæt har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 5 (§ 100, stk. 4, nr. 2), eller at betaleren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse (§ 100, stk. 4, nr. 3).

Flertallet lægger til grund, at klageren må have godkendt betalingen på 1.189 EUR i sin NemID-nøgleapp.

Flertallet finder, at banken har godtgjort, at klageren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse, da klageren burde have reageret på teksten i NemID-nøgleappen, hvor han fik oplysninger om, at der var tale om en overførsel af 1.189 EUR til F, og at klageren som følge heraf hæfter med op til 8.000 kr.

### 3.3. Klageren bestrider både at have godkendt noget og at have været udsat for phishing:

#### 137/2022 – Afgørelse af 15. november 2022, hvor sagen blev bevisafvist

Den 14. februar 2022, kl. 10:46:54 og 10:50:24 blev klagerens betalingskort anvendt til to betalinger til et udenlandsk rejseselskab, RS, på i alt 14.444 kr., som klageren ikke kan vedkende sig.

Jyske Bank har tilbagebetalt 6.444 kr. til klageren, svarende til det ikke vedkendte beløb på 14.444 kr. fratrukket 8.000 kr., jf. betalingslovens § 100, stk. 4, stk. 3.

Det lægges til grund, at transaktionerne er korrekt registreret og bogført og ikke er ramt af tekniske svigt eller andre fejl, jf. betalingslovens § 98, stk. 1. Efter bestemmelsens stk. 2 er registrering af brug af et betalingsinstrument ikke i sig selv bevis for, at betaleren har godkendt transaktionen, at betaleren har handlet svigagtigt, eller at betaleren har undladt at opfylde sine forpligtelser, jf. betalingslovens § 93.

Ankenævnet finder, at klagerens NemID er en personlig sikkerhedsforanstaltning, jf. betalingsloven § 7, nr. 31. Ved transaktionerne blev der anvendt stærk kundeautentifikation, jf. betalingsloven § 7, nr. 30.

Efter betalingslovens § 100, stk. 4, hæfter betaleren med op til 8.000 kr. af tabet som følge af andres uberettigede anvendelse, hvis betalerens udbyder godtgør, at betaleren med forsæt har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 5, jf. § 100, stk. 4, nr. 2, eller at betaleren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse, jf. § 100, stk. 4, nr. 3.

Banken har anført, at betalingerne på i alt 14.444 kr. til RS blev foretaget af klageren, idet betalingerne blev gennemført ved brug af kortnummer, udløbsdato, CVC kode samt 3D Secure godkendelsestext sendt til klagerens NemID-nøgleapp med serienummer -387, kendenavn "[Klagerens] iPhone", sammenholdt med, at klageren har oplyst, at hendes betalingskort og telefon ikke havde været ude af hendes besiddelse. Klageren har bestridt, at hun har foretaget betalingerne. Hun er blevet hacket, og hackeren har kunnet godkende beløbene på hendes telefon og med hendes NemID.

Ankenævnet finder, at det på det foreliggende grundlag ikke er muligt at afgøre, om der foreligger misbrug, herunder om der er tale om misbrug under sådanne omstændigheder, at klageren hæfter for 8.000 kroner af tabet, jf. betalingslovens § 100, stk. 4. Ankenævnet finder, at en stillingtagen hertil forudsætter yderligere bevisførelse herunder i form af parts- og vidneforklaringer, der ikke kan ske for

Ankenævnet, men som i givet fald må finde sted ved domstolene. Ankenævnet afviser derfor sagen, jf. Ankenævnets vedtægter § 5, stk. 3, nr. 4.

### Sammenfatning

Når forbrugeren selv logger på sin netbank og selv gennemfører transaktionerne, har Ankenævnets flertal fundet, at transaktionerne blev autoriseret af klageren, jf. herved betalingslovens § 82, og at der ikke foreligger et misbrug, som banken hæfter for, jf. betalingslovens § 100. Dette gælder, uanset at det må lægges til grund, at klageren blev narret til at foretage transaktionerne i forbindelse med bedrageriske telefonopkald.

Hvis forbrugeren udleverer sine kortoplysninger og NemID-oplysninger i forbindelse med bedrageriske telefonopkald, har Ankenævnets flertal fundet, at klageren ved at videregive sine NemID-oplysninger under de foreliggende omstændigheder ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort transaktionerne, og at klageren som følge heraf hæfter med op til 8.000 kr., jf. betalingslovens § 100, stk. 4, selv om det har været lagt til grund, at klageren har været udsat for phishing.

Udsættes forbrugeren for phishing i form af en bedragerisk sms eller e-mail, har Ankenævnets flertal lagt til grund, at klageren må have godkendt den ikke vedkendte betaling i sin NemID-nøgleapp, og at banken har godtgjort, at klageren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse, da klageren burde have reageret på teksten i NemID-nøgleappen, hvor klageren fik oplysninger om det ikke vedkendte beløb og beløbsmodtager, og at klageren som følge heraf hæfter med op til 8.000 kr., jf. betalingslovens § 100, stk. 4.

I nogle sager har Ankenævnet fundet, at det på det foreliggende grundlag ikke er muligt at afgøre, om der foreligger misbrug, herunder om der er tale om misbrug under sådanne omstændigheder, at klageren hæfter for 8.000 kr. af tabet, jf. betalingslovens § 100, stk. 4. I sådanne sager har Ankenævnet fundet, at en stillingtagen til sagen forudsætter yderligere bevisførelse herunder i form af parts- og vidneforklaringer, der ikke kan ske for Ankenævnet, men som i givet fald må finde sted ved domstolene, hvorfor Ankenævnet har afvist sagen, jf. Ankenævnets vedtægter § 5, stk. 3, nr. 4.

Som nævnt oplever Ankenævnet desværre et stigende antal betalingsmisbrugssager, hvor forbrugerne udsættes for phishing i form af bedrageriske telefonopkald, sms'er eller e-mails.

Finans Danmark har forsøgt at advare kunderne mod den slags misbrug.

For et par år siden lancerede Finans Danmark f.eks. pjecen "Stop bankrøveriet i din egen stue". Pjecen har været populær og er blandt andet blevet brugt i bankernes di-

alog med kunderne. Pjecen er blevet opdateret, så den nu reflekterer, at MitID har erstattet NemID.

Finans Danmark lancerede derudover i december 2022 en videokampagne med skuespiller Bodil Jørgensen, som skal minde danskerne om aldrig at udlevere sine personlige oplysninger.

Erfaringen viser, at den digitale svindel ofte rammer ældre personer, og at de kriminelle, når misbruget har fundet sted, overfører pengene til andre konti ved hjælp af såkaldte "muldyr". I begyndelsen af januar 2023 anholdte politiet over 135 mistænkte "muldyr" i en sag om hvidvask af penge, der hidrørte fra svindel af ældre personer.

Finans Danmark har i januar 2023 annonceret, at der i årets "Pengeuge" (uge 11-2023), som er et tilbud til udskolingseleverne i grundskolerne rundt om i landet, vil blive sat fokus på, at skoleelever skal lære om risiko for at blive brugt som "muldyr", og at de unge mennesker foretager ulovlige handlinger, som har konsekvenser, når de siger ja til at være "muldyr".

Ankenævnet vil pointere, at forbrugere aldrig må udlevere deres personlige oplysninger, herunder NemID, MitID bruger ID og adgangskoder til andre. Banker, politi, Nets eller lignende vil aldrig bede om det. Det er kun de kriminelle, der gør det.

Endvidere skal det pointeres, at forbrugeren altid skal læse teksten på den meddelelse, som modtages, f.eks. på nøgleappen, før en transaktion godkendes. Dette for at sikre sig, at teksten svarer til den transaktion, som forbrugeren ønsker at godkende. Forbrugeren skal endvidere aldrig godkende en transaktion, som man ikke selv har foretaget.



## 6. Statistik

I statistik-afsnittet vil der på overordnet vis blive redegjort for 2022-tal i relation til 'Det finansielle ankenævn' som helhed.

Endvidere vil der på detaljeret vis blive redegjort for 2022-tal i relation til de respektive brancher, hvorfra de finansielle virksomheder hidrører (pengeinstitut, realkredit og investeringsfonde).

For at undgå dobbeltregistrering af sager, hvor der er finansielle virksomheder fra hver sin branche, er der i statistikken tillige taget højde herfor.

DFA = Det finansielle ankenævn

P-sag = En sag over et pengeinstitut, jf. Vedtægten § 2, stk. 1, a)

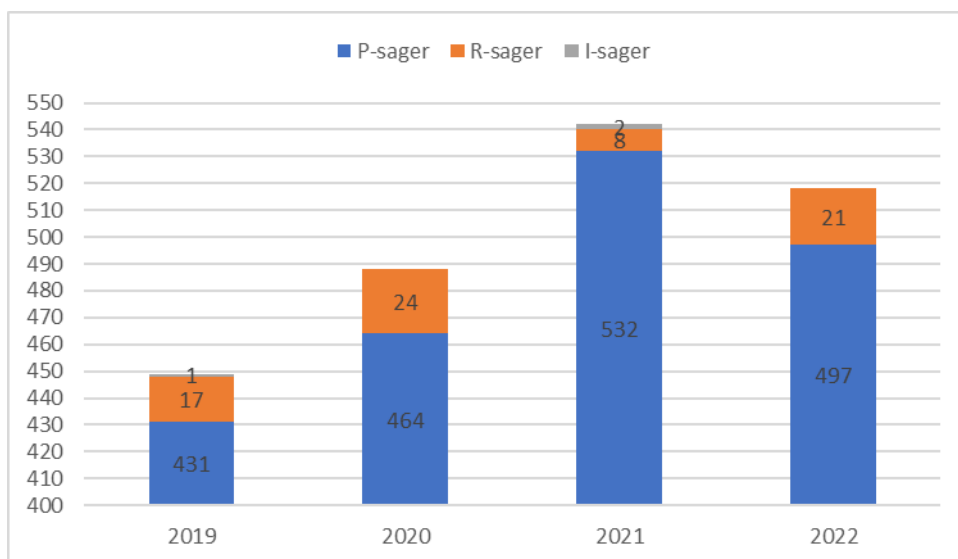
R-sag = En sag over et realkreditinstitut, jf. Vedtægten § 2, stk. 1, b)

I-sag = En sag over en investeringsfond, jf. Vedtægten § 2, stk. 1, c)

P/R-sag = En sag over både et pengeinstitut og et realkreditinstitut

P/I-sag = En sag over både et pengeinstitut og en investeringsfond

### 6.1. Antallet af modtagne klager i DFA i 2019-2022



DFA modtog i alt 509 sager i 2022. I 9 af sagerne er der to finansielle virksomheder fra hver sin branche, hvorfor det samlede antal P- og R-sager i søjlediagrammet udgør 518 i 2022. (Der blev ikke modtaget I-sager i 2022.)

6.2. Skematisk oversigt over DFA's indkomne sagers behandling i 2022

		2022	
Overført fra året før	P= 327 R= 4 I= 1	332 - 2 P/R =	330
Modtagne i året + genoptaget	P= 497 R= 21 I= 0	518 + 9 - 9 P/R = 527- 9 =	518
Til behandling			848
<b>Afgørelser fra Ankenævnet:</b>	P= 307 R= 8 I= 1	316 - 3 P/R =	313
Klager fuldt medhold	P= 12 R= 0 I= 0		12
Klager delvist medhold	P= 16 R= 1 I= 0		17
Klager delvist imødekommet under sagens forberedelse, men indklagede medhold i øvrigt	P= 20 R= 0 I= 0		20
Indklagede medhold	P= 205 R= 5 I= 1	211 - 3 P/R =	208
Afvist	P= 54 R= 2 I= 0		56
<b>Afsluttet af sekretariatet:</b>	P= 163 R= 4 I= 0	167 - 1 P/R =	166
Opfyldt/forligt	P= 105 R= 2 I= 0	107 - 1 P/R =	106
Afvist	P= 58 R= 2 I= 0		60
<b>I alt afgjort/afsluttet:</b>	P= 470 R= 12 I= 1	483 - 4 P/R =	479
Under forberedelse/afventer nævnsbehandling:	P= 363 R= 13 I= 0	376 - 7 P/R =	369
Antal afgørelser, hvor indklagede har meddelt ikke at ville være bundet af afgørelsen	P= 1 R= 0 I= 0		1

6.2.1. Skematisk oversigt over sagernes behandling i årene 2019 – 2022

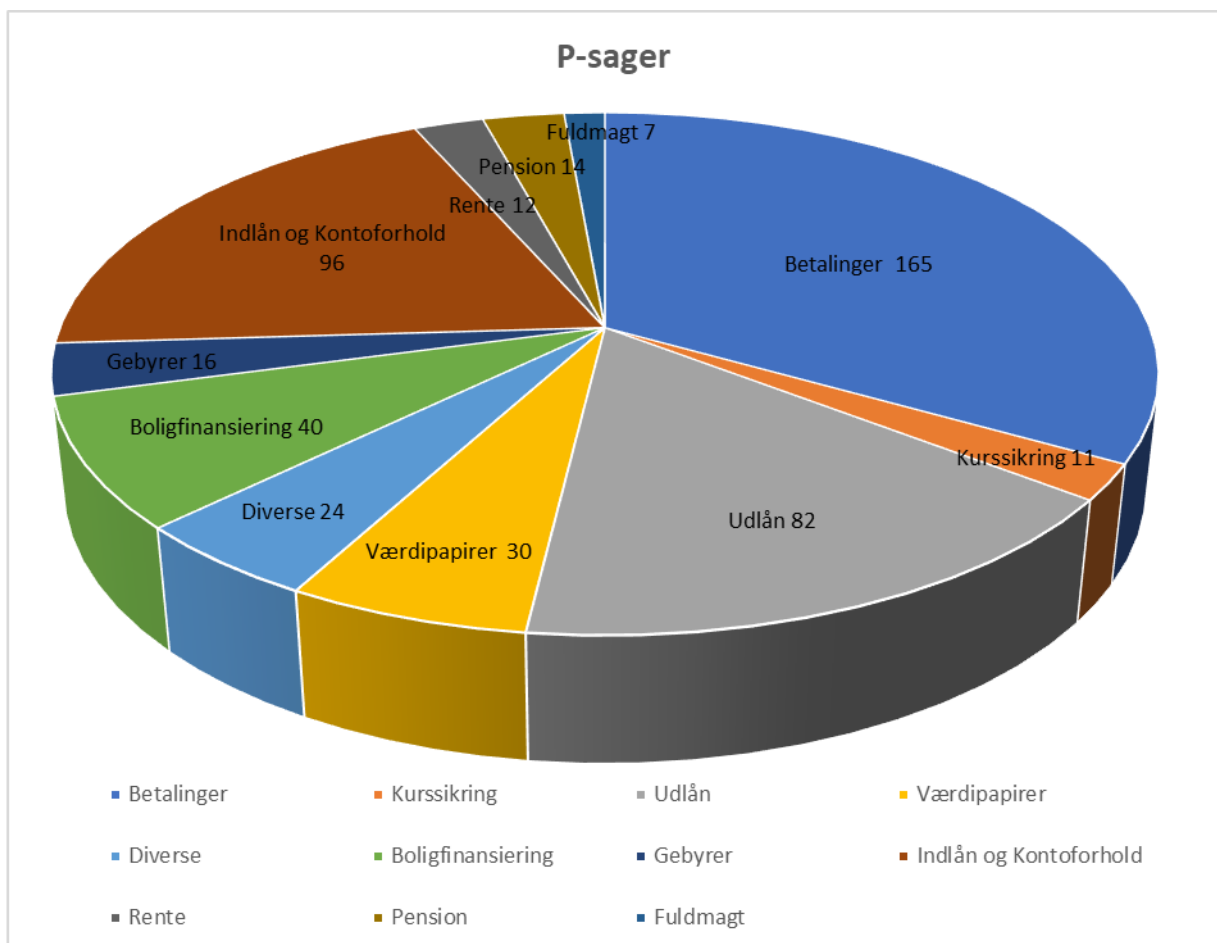
	2019	2020	2021	2022
Overført fra året før	169	179	263	330
Modtagne i året + genoptaget	445	484	541	518
Til behandling	614	663	804	848
<b>Afgørelser fra Ankenævnet:</b>	<b>223</b>	<b>235</b>	<b>294</b>	<b>313</b>
Klager fuldt medhold	20	23	14	12
Klager delvist medhold	8	9	11	17
Klager delvist imødekommet under sagens forberedelse, men indklagede medhold i øvrigt	19	21	17	20
Indklagede medhold	136	143	200	208
Afvist	40	39	52	56
<b>Afsluttet af sekretariatet:</b>	<b>212</b>	<b>165</b>	<b>180</b>	<b>166</b>
Opfyldt/forligt	168	112	113	106
Afvist	44	53	67	60
<b>I alt afsluttede:</b>	<b>435</b>	<b>400</b>	<b>474</b>	<b>479</b>
Under forberedelse/afventer nævnsbehandling:	179	263	330	369

Antal afgørelser, hvor indklagede har meddelt ikke at ville være bundet af afgørelsen	1	6	3	1
---	---	---	---	---

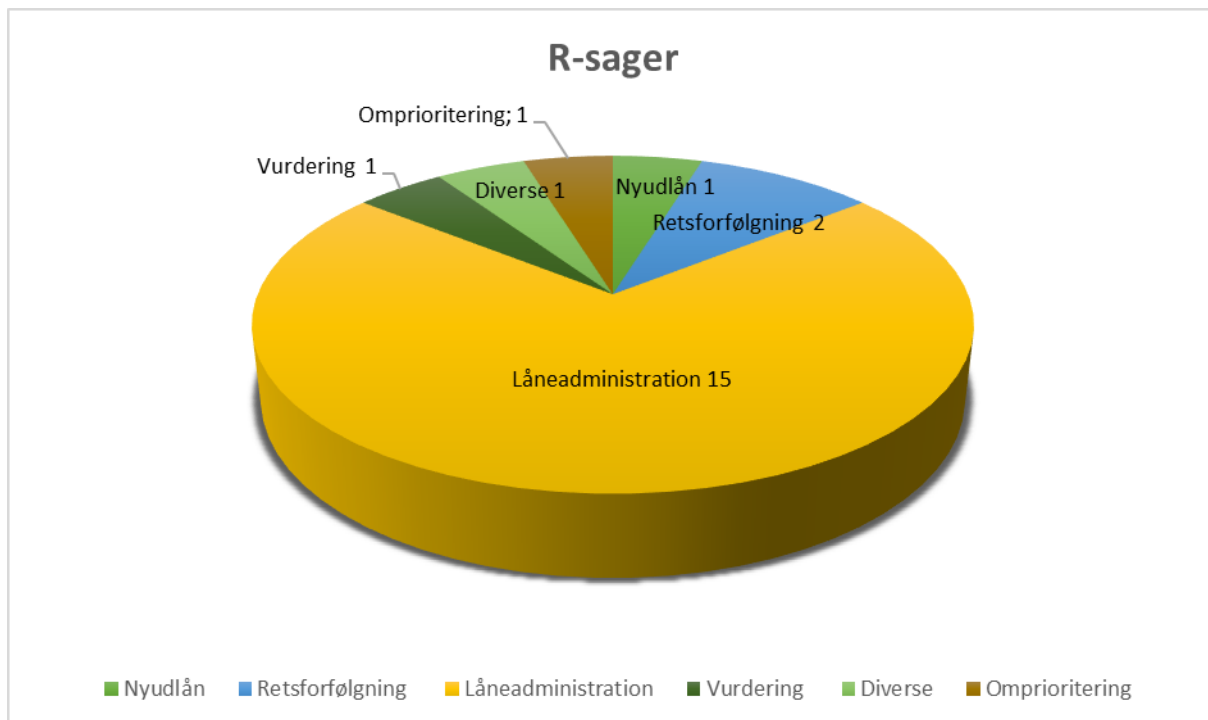
### 6.3. Klager modtaget i DFA i 2022 fordelt på typer af tvister for pengeinstitutter (P-sager), realkreditinstitutter (R-sager) og investeringsfonde (I-sager)

I 2022 blev der modtaget i alt 509 klager. I 9 af sagerne er der to finansielle virksomheder fra hver sin branche, hvorfor det samlede antal P- og R-sager udgør i alt 518. (Der blev ikke modtaget I-sager i 2022.)

Modtaget 497 P-sager:

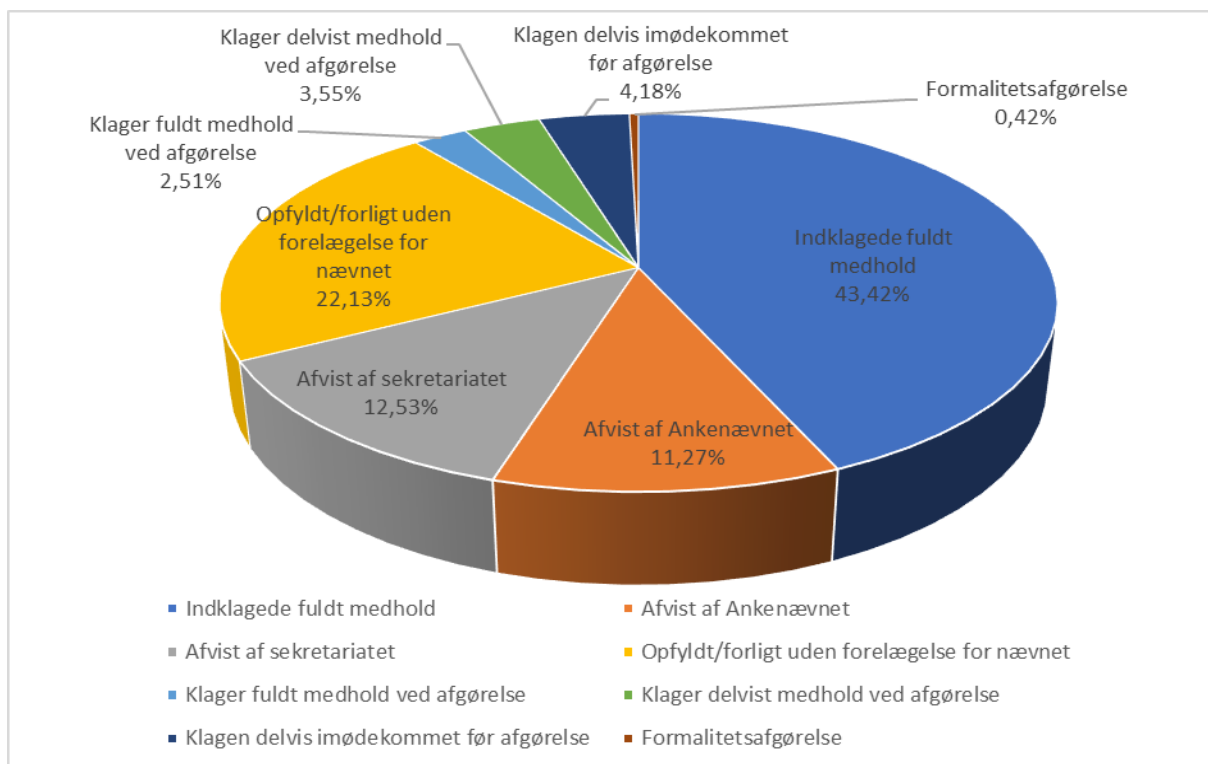


Modtaget 21 R-sager:



#### 6.4. Klager afgjort/afsluttet i DFA for 2022 fordelt på afslutningsresultat

I 2022 blev der afgjort/afsluttet i alt 479 sager:



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

I 2022 blev der afgjort/afsluttet i alt 479 sager.

Af disse sager blev ca. 29 % (eller 139 sager) afsluttet uden forelæggelse for Ankenævnet:

- 76,3 % (eller 106 sager) blev forligt eller imødekommet af pengeinstituttet eller realkreditinstituttet
- 23,7 % (eller 33 sager) blev tilbagekaldt af klager.

**6.6. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid / berammelsestid**

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

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for samtligesager afsluttet i 2022 har været **7,34 måneder**.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager afgjort af Ankenævnet i 2022 har været **10,28 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 afgjort af Ankenævnet i 2022 har været **169,25 dage**.

### **6.7. Andel af afviste klager**

På baggrund af det for 2022 foreliggende statistiske materiale kan det oplyses, at der i 2022 blev lukket i alt 116 sager (svarende til 24,2 % af samtlige afsluttede/afgjorte sager) af enten Sekretariatet (60 sager) eller Ankenævnet (56 sager) med begrundelsen "Afvisning".

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

#### **Sekretariatet**

28,5 %	"Manglende gebyr, skema eller tilbagekaldt af klager" (33 klager)
9,5 %	"Erhverv" (11 klager)
1,7 %	"Ikke kundeforhold" (2 klager)
2,6 %	"Anden myndighed (off. myndigheder / andre tvistløsningsorganer)" (3 klager)
4,3 %	"Behandles ved andet privat tvistløsningsorgan" (5 klager)
2,6 %	"Behandles ved Nævnenes Hus" (3 klager)
2,6 %	"Behandles ved domstolene" (3 klager)

#### **Ankenævnet**

1,7 %	"Ikke kundeforhold" (2 klager)
4,3 %	"Erhverv" (5 klager)
3,5 %	"Afgjort ved domstolene" (4 klager)
1,7 %	"Ikke konkret økonomisk mellemværende" (2 klager)
35,3 %	"Uegnet til behandling / bevis" (41 klager)
1,7 %	"Formalitetsafgørelse" (2 klager)

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

I 2022 blev der afsluttet/afgjort i alt 479 sager. Heraf fik klagerne i **32,4 %** af alle de afsluttede/afgjorte sager (eller 155 sager) et positivt resultat af deres klage:

- 7,7 % af klagerne fik fuldt medhold ved sagernes afgørelse af Ankenævnet (12 sager)
- 11 % af klagerne fik delvist medhold ved sagernes afgørelse af Ankenævnet (17 sager)
- 12,9 % af klagerne blev delvist imødekommet under sagens forberedelse, og Ankenævnet har ved afgørelsen af sagerne givet de finansielle virksomheder medhold i, at klagerne ikke havde yderligere krav (20 sager)
- 68,4 % af klagerne blev opfyldt eller forligt uden at være behandlet af selve Ankenævnet (106 sager)

### **6.9. I hvilket omfang efterleves Ankenævnets afgørelser**

I 2022 har ét pengeinstitut meddelt, at man ikke vil være bundet af afgørelsen:

**284/2021 (Nordea Bank)** Klagerne fik delvis medhold i erstatningskrav begrundet i mangelfuld rådgivning om realkreditbelåning af ideelle anparter af fast ejendom. (3-2 afgørelse)

Alle øvrige afgørelser er blevet efterlevet af de finansielle virksomheder.



#### **6.10. 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 2022 modtog Ankenævnet 24 grænseoverskridende klagesager, som alle blev/bliver håndteret uden bistand fra deltagerne i de samarbejdende netværk, da dette foreløbig ikke har vist sig at være nødvendigt. De indkomne klagesager blev alle indbragt for Ankenævnet via Ankenævnets egen hjemmeside ved udfyldelse af web-klageskema og indbetaling af klagegebyr.

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. Ankenævnet 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 2022 via Europa-Kommissionens onlineplatform.

**6.12. Oversigt over DFA's afgørelser i 2022 fordelt på de indklagede finansielle virksomheder**

Andelskassen Fælleskassen	1	Nordania Finans	1
Arbejdernes Landsbank	9	Nordea Bank	48
Bank Norwegian (Nordax Bank AB)	1	Nordea Finans	1
Basisbank	3	Nordnet Bank	3
Broager Sparekasse	1	Nykredit Bank	18
Citibank	1	Nykredit Realkredit	2
Coop Bank	6	PFA Bank	1
Danske Andelskassers Bank	5	Realkredit Danmark	2
Danske Bank	58	Resurs Bank	3
Din Andelskasse, Østervrå	2	Ringkjøbing Landbobank (Bil Danmark, Nordjyske Bank)	6
Djurslands Bank	3	Rise Sparekasse	1
Express Bank	4	Santander Consumer Bank	7
Finansiel Stabilitet (Københavns Andelskasse)	1	Saxo Bank	8
Frøs Sparekasse	1	SEB Kort Bank Danmark	2
Ikano Bank	2	Spar Nord Bank (BankNordik)	17
Brickshare Invest AIF-SIKAV	1	Sparekassen Balling	1
Jyske Bank (Handelsbanken)	16	Sparekassen for Nørre Nebel og Omegn	1
Jyske Finans	2	Sparekassen Danmark (Dronning- lund Sparekasse, Jutlander Bank, Spare- kassen Hobro, Sparekassen Lim- fjorden, Vendsyssel Sparekasse, Østjydsk Bank A/S)	14
Jyske Realkredit	1	Sparekassen Kronjylland	7
Lunar Bank	5	Sparekassen Sjælland-Fyn	2
Lån & Spar Bank	15	Sparekassen Thy	1
Merkur Andelskasse	1	Stadil Sparekasse	1
Middelfart Sparekasse	2	Sydbank (Alm. Brand Bank)	22
MobilePay	1	Totalkredit	3
Møns Bank	1	Vestjysk Bank	7

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

**7. Domme modtaget i 2022 i sager, hvor Ankenævnet tidligere har truffet afgørelse.**

Der har Ankenævnet bekendt været afsagt én dom i 2022, hvor Ankenævnet tidligere har truffet afgørelse.

7.1. Vestre Landsrets dom af 9. december 2022, jf. Ankenævnets afgørelse af 5. marts 2021 i sag nr. 285/2020.

Ankenævnet traf den 5. marts 2021 følgende afgørelse:

**”Ankenævnets bemærkninger**

Den 20. juni 2019 blev der via netbank foretaget seks overførsler (en overførsel på 13.000 kr., fire overførsler på 15.000 kr. og en overførsel på 250.000 kr.) på i alt 323.000 kr. fra klagerens konti i Middelfart Sparekasse til tredjemands konti i andre pengeinstitutter.

Baggrunden for overførslerne var, at klageren samme dag blev kontaktet telefonisk af en person, M, der udgav sig for at være fra Nets, og som oplyste, at klageren var under hackerangreb, hvilket M kunne afværge, hvis klageren videregav nogle oplysninger til ham. Klageren modtog samme dag i tidsrummet fra kl. 14:04 til 14:33 seks SMS'er. Klageren videregav sine NemID-oplysninger og SMS-koderne til M, der fik adgang til klagerens netbank.

Det lykkedes ifølge det oplyste sparekassen at få tilbageført 149.600 kr., og overførslerne fra klagerens konto udgjorde herefter 173.400 kr.

Transaktionerne skyldtes tredjemands misbrug af de af klageren videregivne oplysninger, herunder klagerens NemID-oplysninger. Det lægges til grund, at transaktionerne er korrekt registreret og bogført og ikke er ramt af tekniske svigt eller andre fejl, jf. betalingslovens § 98, stk. 1. Efter bestemmelsens stk. 2 er registrering af brug af et betalingsinstrument ikke i sig selv bevis for, at betaleren har godkendt transaktionen, at betaleren har handlet svigagtigt, eller at betaleren har undladt at opfylde sine forpligtelser, jf. betalingslovens § 93.

Ankenævnet finder, at klagerens NemID var en personlig sikkerhedsforanstaltning, jf. betalingsloven § 7, nr. 31.

Efter betalingslovens § 100, stk. 5, hæfter betaleren uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, når den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt, og betalereudbyder godtgør, at betaleren med forsæt har oplyst den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse.

se, og at det er sket under omstændigheder, hvor betaleren indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

Det fremgår af forarbejderne til betalingslovens § 100, stk. 5, (lovforslag nr. L157, af 15. marts 2017), at hæftelse uden beløbsbegrænsning ikke finder anvendelse, hvis den personlige sikkerhedsforanstaltning uforvarende er overladt til andre, eksempelvis i forbindelse med phishing, idet betaleren ikke har overdraget den personlige sikkerhedsforanstaltning med forsæt til, at der skal foretages den uberettigede anvendelse.

Ankenævnet finder, at klageren har været udsat for phishing. Ankenævnet finder derfor, at sparekassen ikke har godtgjort, at betingelserne for, at klageren hæfter uden beløbsbegrænsning efter betalingslovens § 100, stk. 5, er opfyldt.

Efter betalingslovens § 100, stk. 4, nr. 2 og 3, hæfter betaleren med op til 8.000 kr. af tabet som følge af andres uberettigede anvendelse, hvis betalerens udbyder godtgør, at betaleren med forsæt har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 5, eller at betaleren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

I løbet af telefonsamtalen med M modtog klageren i alt seks SMS'er med engangskoder. Det fremgik af SMS'erne, at engangskoden skulle indtastes i netbank for at godkende en betaling, at koden aldrig måtte udleveres til andre, og at hun skulle kontakte sit pengeinstitut og/eller spærre sit NemID, hvis hun ikke var i gang med en betaling. På trods af dette videregav klageren engangskoderne til M. Ankenævnet finder, at klageren ved at videregive sine NemID-oplysninger og engangskoderne til M har udvist groft uforsvarlig adfærd, og at klageren som følge heraf hæfter med op til 8.000 kr. Det gælder, selv om det som anført må lægges til grund, at hun har været udsat for phishing.

Middelfart Sparekasse skal derfor tilbageføre differencen på 165.400 kr. til klagerens konti med valør fra datoen for debiteringerne.

### **Ankenævnets afgørelse**

Middelfart Sparekasse skal inden 30 dage tilbageføre 165.400 kr. til klagerens konti med valør fra datoen for debiteringerne.

Klageren får klagegebyret tilbage.”

Klageren anlagde herefter sag mod Middelfart Sparekasse.

Den 9. december 2022 afsagde Vestre Landsret dom i sagen. Af dommen fremgår blandet andet:

”Der er mellem parterne enighed om, at der den 20. juni 2019 via netbank blev foretaget 6 uberettigede overførsler på i alt 323.000 kr. fra B.’s konti i Middelfart Sparekasse til tredjemands konti i andre pengeinstitutter, og at det efterfølgende lykkedes Middelfart Sparekasse at få tilbageført 129.600 kr. således, at de uberettigede overførsler fra B.’s konti herefter udgør 173.400 kr.

Der er endvidere enighed om, at baggrunden for overførslerne var, at B. samme dag var blevet kontaktet telefonisk af en person, der udgav sig for at være fra Nets, og som oplyste, at B. var under hackerangreb, hvilket personen kunne afværge, hvis B. videregav oplysninger til ham i form af CPR-nummer, personlig kode, NemID-nøglekode og efterfølgende 6 SMS-koder, modtaget samme dag inden for 30 minutter. B., der på internettet havde søgt og fundet navnet, som personen havde angivet, videregav oplysningerne, hvorefter personen fik adgang til B.’s netbank.

Landsretten finder efter det ovenfor anført, at B. har været udsat for phishing eller en adfærd, som må sidestilles hermed. Desuagtet har B. frivilligt, bevidst og forsætligt overladt sine NemID-oplysninger og SMS-koder til tredjemand, og betalingslovens § 100, stk. 5, finder derfor efter sin ordlyd anvendelse, hvis bestemmelsens betingelser i øvrigt er til stede, idet det, som bestemmelsen er formuleret, ikke er et krav, at B. også har haft forsæt til, at der foretages den uberettigede anvendelse.

Det afgørende er herefter, om B. har oplyst sine NemID-oplysninger og SMS-koder til tredjemand under omstændigheder, hvor hun – på det tidspunkt – indså eller burde indse, at der var en risiko for misbrug.

Formålet med betalingsloven var blandt andet at sikre, at brugerne er tilstrækkeligt sikret i tilfælde af misbrug, uafhængigt af hvilken type af betalingstjeneste, der anvendes, og betalingslovens § 100, stk. 1, hvorefter det som udgangspunkt er betalere-ns udbyder af betalingstjenester, der hæfter for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af en betalingstjeneste, er i overensstemmelse hermed.

Der må herefter kræves en høj grad af uagtsomhed ved bedømmelsen af, om en betaler indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug på det tidspunkt, hvor den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning blev oplyst til tredjemand.

Landsretten finder, at Middelfart Sparekasse ikke har godtgjort, at B. har oplyst sine NemID-oplysninger og SMS-koder til tredjemand under omstændigheder, hvor hun indså eller burde have indset, at der var en risiko for misbrug, herunder at tredjemand ikke ville handle i hendes interesse, og betalingslovens § 100, stk. 5, finder derfor ikke anvendelse.

B. hæfter således ikke efter betalingslovens § 100, stk. 5, uden beløbsbegrænsning for det tab, der opstod som følge af den uberettigede anvendelse af betalingstjenesten. B. har derimod ikke bestridt, at hun i medfør af betalingslovens § 100, stk. 4, nr. 3, hæfter for et beløb på 8.000 kr., hvilket er fratrukket i den nedlagte påstand.

Endvidere finder landsretten ikke, at det er godtgjort, at B. har tilsidesat sin tabsbe-  
grænsningspligt, herunder at det ville have ført til et mindre tab, såfremt B. havde  
kontaktet Middelfart Sparekasse på et tidligere tidspunkt.

Landsretten tager derfor B.'s påstand til følge.

Efter sagens udfald skal Middelfart Sparekasse i sagsomkostninger betale 49.260 kr.  
til B. 45.000 kr. af beløbet er til dækning af udgifter til advokatbistand inkl. moms og  
4.260 kr. til retsafgift. Ud over sagens værdi er der ved fastsættelsen af beløbet til  
advokat taget hensyn til sagens omfang og forløb samt sagens principielle betydning.

Thi kendes for ret:

Middelfart Sparekasse skal inden 14 dage til B. betale 165.400 kr. med procesrente  
fra den 21. maj 2021, og sagsomkostninger med 49.260 kr.

Sagsomkostningerne forrentes efter rentelovens § 8 a.”

## **8. Udvalgte afgørelser fra 2022**

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

På Ankenævnets hjemmeside [www.fanke.dk](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 2022 blev følgende 18 afgørelser udvalgt:

- |          |  |
|----------|--|
| 119/2022 | Klageren fik delvis medhold i indsigelse mod kautionsforpligtelse for realkreditlån. Spørgsmål om misforhold til økonomi. (Dissens)  |
| 57/2022  | Klageren fik medhold i indsigelse mod opsigelse af engagement begrundet i hvidvaskregler. Klageren fik ikke medhold i sit krav om erstatning for tort.   |
| 21/2022  | Klageren fik medhold i indsigelse om uansvarlig långivning og manglende vurdering af kreditværdighed, jf. kreditaftalelovens § 7 c.  |
| 111/2022 | Klageren fik ikke medhold i indsigelse mod debiteret beløb til dækning af tidligere pengeinstituts tilgodehavende i henhold til afvist kortindsigelse, ligesom klageren ikke fik medhold i spørgsmål om opsigelse begrundet i anstødelig adfærd over for bankens personale var berettiget. |
| 152/2022 | Klageren fik ikke medhold i indsigelse mod overgang fra sikkerhedsløsningen NemID til MitID ved brug af indklagedes netbank.   |
| 206/2021 | Klagerne fik ikke medhold i indsigelse om uansvarlig långivning og manglende vurdering af kreditværdighed i 2016, jf. kreditaftalelovens § 7 c. (Dissens)  |
| 284/2021 | Klagerne fik delvis medhold i erstatningskrav begrundet i mangelfuld rådgivning om realkreditbelåning af ideelle anparter af fast ejendom. (Dissens) (Anfægtet af indklagede)  |
| 249/2021 | Klageren fik medhold i spørgsmål om erstatning i en situation, hvor en planlagt omprioritering ikke blev gennemført som følge af for lang ekspeditionstid og faldende kurser.  |
| 512/2021 | Klageren fik medhold i indsigelse mod gebyrer opkrævet af pengeinstitut som følge af indsigelser, som pengeinstituttet havde afvist som uberettigede.  |

- 359/2021 Klageren fik delvis medhold i sag vedrørende spærring af provenu ved salg af ejendom efter krav fra den ene af to ejere. (Dissens)
- 239/2020 Klageren fik medhold i krav om erstatning begrundet i indsigelse om, at banken ikke forudgående havde varslet ændring af sit forretningsområde, hvorefter den ikke længere ville tilbyde valutaterminsforretninger til privatkunder.
- 286/2021 Klageren fik medhold i krav om godtgørelse begrundet i indsigelse om forsinket frigivelse af deponeret købesum. (Dissens)
- 280/2021 Klageren fik ikke medhold i spørgsmål om forældelse i 2021 af indsigelser mod transaktioner i 2017 via Mobilepay.
- 362/2021 Klageren fik ikke medhold i indsigelse mod, at opkrævning af gebyrer for overførsel af aktiesparekonto til et andet pengeinstitut skete ved hævning på aktiesparekontoen.
- 331/2021 Klageren fik medhold i spørgsmål om overførsel af aktiesparekonto til andet pengeinstitut.
- 122/2021 Klageren fik ikke medhold i indsigelse om uansvarlig långivning og manglende vurdering af kreditværdighed, jf. kreditaftalelovens § 7 c.
- 285/2021 Klageren fik delvis medhold i indsigelse om mangelfuld rådgivning ved omlægning af prioritetslån og realkreditlån i 2012 og omlægning af realkreditlån i 2019. Indsigelse mod rente på prioritetslån. (Dissens)
- 240/2021 Klageren fik medhold i krav om erstatning for 40 % afgift af indbetalinger til aldersopsparing, som oversteg indbetalingsgrænse. Indsigelse om mangelfuld rådgivning.



**9 Det finansielle ankenævns vedtægter pr. den 1. februar 2022**

**INDHOLDSFORTEGNELSE:**

**Stifterorganisationer § 1**

**Ankenævnets kompetence §§ 2-4**

**Afvisning af klagesager §§ 5-6**

**Ankenævnets sammensætning § 7**

**Sekretariatets opgaver §§ 8-12**

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

**Ankenævnets afgørelser §§ 16-23**

**Genoptagelse § 24**

**Gebyrer og omkostninger §§ 25-26**

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

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

**Oplysningspligt §§ 30-32**

**Tegningsregler, finansiering, regnskab m.v. § 33**

**Vedtægtsændringer § 34**

**Opløsning af Ankenævnet § 35**

**Ikrafttrædelse § 36**

## **Stifterorganisationer**

### **§ 1**

Det finansielle ankenævn (Ankenævnet) er oprettet af Finans Danmark, Realkreditrådet og Investering Danmark samt Forbrugerrådet Tænk.

## **Ankenævnets kompetence**

### **§ 2**

**Stk. 1.** Ankenævnet behandler klager over

- a) pengeinstitutter, der er etableret i Danmark. Ankenævnet behandler tillige klager over danske pengeinstitutters herværende datterselskaber, medmindre en klage over datterselskabet er undergivet et andet godkendt tvistløsningsorgans kompetence. En klage over et pengeinstitut, der er etableret i udlandet, kan behandles, hvis sagen har større tilknytning til Danmark end til etableringslandet, eller hvis parterne er enige herom. Ankenævnet behandler tillige klager over færøske pengeinstitutter samt deres datterselskaber, medmindre en klage over datterselskabet er undergivet et andet godkendt tvistløsningsorgans kompetence. Ankenævnet behandler endelig klager over selskaber under Finansiell Stabilitet A/S, når klagerne vedrører et kundeforhold, som blev etableret på et tidspunkt, hvor klageren var kunde i et selskab med tilladelse til at drive virksomhed som pengeinstitut.
- b) realkreditinstitutter, der er etableret i Danmark. En klage over 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.
- c) investeringsforeninger, SIKAV'er og værdipapirfonde omfattet af lov om investeringsforeninger m.v. samt kapitalforeninger omfattet af lov om forvaltere af alternative investeringsfonde m.v. (herefter kaldet investeringsfonde), der er etableret i Danmark. En klage over en investeringsfond, der er etableret i udlandet, kan behandles, hvis sagen har større tilknytning til Danmark end til etableringslandet, eller hvis parterne er enige herom.

(De nævnte pengeinstitutter, selskaber, realkreditinstitutter og investeringsfonde er i det følgende omtalt generelt som de(n) finansielle virksomhed(er).)

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

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

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

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

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

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

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

### **§ 3**

**Stk. 1.** Ankenævnet kan ikke behandle sager, som er afgjort ved endelig dom, gyldig bindende voldgift eller retsforlig, hvor der foreligger endelig retsafgørelse 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.** Ankenævnet kan afvise at behandle en klage over en finansiell virksomhed, der er etableret i såvel Danmark som i et eller flere andre lande, 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 den finansielle virksomhed er ansvarlig for behandlingen af klagesager, eller hvis den finansielle virksomheds klagebehandling ikke er afsluttet. Ankenævnet kan indlede behandling af en klagesag, såfremt den finansielle virksomhed har afvist klagen, eller der ikke forinden 5 uger fra modtagelsen af en klage er opnået forlig mellem klageren og den finansielle virksomhed,
- 2) klagen ikke vedrører et konkret økonomisk mellemværende,
- 3) klagen er useriøs eller unødigt,
- 4) klagen på grund af dens principielle juridiske karakter, usikkerheden om bedømmelsen af de fremkomne faktiske oplysninger eller af andre særlige grunde ikke skønnes egnet til behandling i Ankenævnet, eller
- 5) behandlingen af klagen i alvorlig grad vil hindre Ankenævnet i at fungere effektivt.

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

**Sekretariatets opgaver**

**§ 8**

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

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

**Stk. 3.** Klageren skal i forbindelse med klagens indgivelse til Ankenævnet give samtykke til, at den finansielle virksomhed 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 den finansielle virksomhed er ansvarlig for behandlingen af klagesager, og at klagegebyret er indbetalt.

## **§ 9**

Klager, der indsendes til Ankenævnet, men som henhører under et andet godkendt privat tvistløsningsorgan, under Nævnenes Hus eller et lovbestemt tvistløsningsorgan omfattet af forbrugerklagebogen, 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 den indklagede finansielle virksomheds direktion eller til den person eller afdeling, som over for Ankenævnet er udpeget som kontakt for modtagelse af klager. Anmodningen ledsages af en genpart af det modtagne materiale med undtagelse af det, som utvivlsomt er den finansielle virksomhed 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. Ankenævnets formand kan beslutte, at udtalelser mv. fra den finansielle virksomhed skal indgives på både dansk og engelsk. 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 den finansielle virksomhed 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 den finansielle virksomhed eller klageren ikke er fremkommet med en udtalelse inden fristens udløb – og sekretariatet ikke inden fristens udløb efter den finansielle virksomheds 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 den finansielle virksomhed 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 tidligere 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 de finansielle virksomheders interesser er ligeligt repræsenteret. Ankenævnet er beslutningsdygtigt, når der foruden formanden er mødt mindst én forbrugerrepræsentant og mindst én repræsentant fra en finansiel virksomhed, uden at der herved ændres på antallet af stemmer, dvs. to forbrugerstemmer og to finansielle virksomhedsstemmer. For at inddrage den fornødne fagekspertise i Ankenævnets behandling af klagesager på et branchespecifikt område, vil nævnsmedlemmerne fra de finansielle virksomheder afspejle klage-temaet i den konkrete sag, således at der ved en



- a) klage over et pengeinstitut deltager to institutrepræsentanter fra pengeinstitutterne,
- b) klage over et realkreditinstitut deltager to institutrepræsentanter fra realkreditinstitutterne,
- c) klage over en investeringsfond deltager to institutrepræsentanter fra investeringsfondene.

Hvis en klage fx vedrører både et pengeinstitut og et realkreditinstitut, deles behandlingen af klagen på mødet op i to behandlinger med de respektive institutrepræsentanter fra fx henholdsvis penge- og realkreditinstitutter under hver deres del.

### **§ 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 den finansielle virksomhed i overensstemmelse med reglerne i forbrugerklageloven, med mindre den finansielle virksomhed i den enkelte sag har frafaldet kald og varsel, jf. retsplejeloven § 160.

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

**Stk. 4.** Ønsker den finansielle virksomhed 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 den finansielle virksomhed 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 den finansielle virksomhed efter udløbet af fristerne i § 20, stk. 4 og § 24, stk. 2, medmindre den finansielle virksomhed forinden har givet skriftlig meddelelse til Ankenævnet om, at den finansielle virksomhed 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 den finansielle virksomhed ikke inden for fristerne i § 20, stk. 4 og § 24, stk. 2 har meddelt, at den finansielle virksomhed 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 den finansielle virksomhed om genoptagelse af klagesagen, der er indgivet skriftligt til Ankenævnet inden 30 kalenderdage fra forkyndelsen af afgørelsen – eller fra afgørelsens datering, hvis den finansielle virksomhed 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 en finansiell virksomhed 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 tvistbilæggelsesplatform (OTB-platform), jf. forordning nr. 524/2013 af 21. maj 2013**

## **§ 27**

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

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

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

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

## **§ 28**

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

## **Årsrapport og oplysningskrav m.v.**

## **§ 29**

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

- 1) antallet af modtagne klager og typen af tvister klagerne har vedrørt,
- 2) den procentvise andel af sager, der er indstillet, inden der er nået et resultat,
- 3) den gennemsnitlige sagsbehandlingstid,

- 4) systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem klagerne og de finansielle virksomheder. 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 en hjemmeside. Hjemmesiden skal på en klar og lettilgængelig måde indeholde følgende oplysninger, der tillige skal gives på varigt medie på forespørgsel, om

- 1) proceduren for tvistløsningen,
- 2) navn på Ankenævnet, postadresse og e-mailadresse,
- 3) at Ankenævnet er opført på en liste i overensstemmelse med forbrugerklageloven § 4, stk. 3, og artikel 20 i ATB-direktivet,
- 4) de fysiske personer, der er ansvarlige for Ankenævnet, hvordan de er udpeget og for hvor lang tid,
- 5) eventuelt medlemskab af ATB-instanser, der letter grænseoverskridende 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 Ankenævnets hjemmeside uden angivelse af klagerens og eventuelle tredjemænds identitet. Ankenævnet kan i forbindelse med en sags afgørelse bestemme, at også den finansielle virksomheds identitet skal tilbageholdes, såfremt særlige forhold taler herfor.

### **§ 31**

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

### **§ 32**

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

## **Tegningsregler, finansiering, regnskab m.v.**

### **§ 33**

**Stk. 1.** Ankenævnet tegnes af formanden for Finans Danmark og Finans Danmarks administrerende direktør i forening eller af direktøren for Ankenævnet i forening med enten formanden for Finans Danmark eller Finans Danmarks administrerende direktør.

**Stk. 2.** Formanden og den administrerende direktør for Finans Danmark kan i forening meddele specialfuldmagter.

**Stk. 3.** Finans Danmark fastsætter regler for Ankenævnets finansiering, budget, revision og regnskab m.v.

**Stk. 4.** Ankenævnets regnskaber godkendes af formanden og den administrerende direktør for Finans Danmark.

### **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 2022.

*Vedtægterne er af erhvervsministeren godkendt frem til og med den 31. januar 2025.*