

# Det finansielle ankenævn



Sekretariatet har  
modtaget din klage

-

Hvad sker der nu?

Orientering om hvad der sker med din klage  
fra sekretariatet modtager klagen  
til sagen er afgjort

## Generelle oplysninger

Her kan du læse om, hvad der sker, når Sekretariatet for det finansielle ankenævn har modtaget din klage.

Du kan til enhver tid tilbagekalde klagen. Så afslutter vi sagen og returnerer klagegebyret til dig.

Vi har tilrettelagt sagsbehandlingen således, at det ikke er nødvendigt at benytte en advokat eller en juridisk rådgiver.

Men du kan altid vælge at søge uafhængig rådgivning eller lade dig repræsentere eller bistå af tredjemand.

Ingen af parterne betaler sagsomkostninger til hinanden.

Behandling af din klage ved ankenævnet udelukker ikke, at du senere kan få prøvet din sag ved domstolene.

Kommunikationen mellem dig og ankenævnet sker via klageportalen (evt. ved almindelig post). Du kan finde brugermanualen til klageportalen på Det finansielle ankenævns hjemmeside [www.fanke.dk](http://www.fanke.dk).

## Den finansielle virksomhed får kendskab til din klage

Når sekretariatet har registreret din klage, får den finansielle virksomhed, som du har klaget over, adgang til klagen via klageportalen.

Vi beder den finansielle virksomhed om at komme med bemærkninger til klagen. Den finansielle virksomhed får en frist på fem uger til at komme med første svar.

Når vi modtager første svar, kontakter vi dig, og du får en frist på tre uger til at komme med yderligere bemærkninger via klageportalen.

Vi kan forlænge fristen, hvis du eller den finansielle virksomhed har brug for det.

## Klagen bliver oplyst yderligere

Ankenævnet afgør sagen på grundlag af det skriftlige materiale, som vi modtager fra dig og den finansielle virksomhed. Det er derfor vigtigt, at sagens parter modtager hinandens synspunkter og får lejlighed til at komme med bemærkninger til disse.

Hvis vi modtager kommentarer fra dig, sender vi en besked til den finansielle virksomhed, der også får mulighed for via klageportalen at komme med sine synspunkter. Du får herefter igen mulighed for komme med dine eventuelle bemærkninger. Sådan fortsætter det, indtil hverken du eller den finansielle virksomhed har flere bemærkninger eller ikke svarer inden for den fastsatte frist.

Sekretariatet betragter nu sagen som fuldt oplyst. Du får herefter besked om, at sekretariatet lægger sagen til afgørelse i Ankenævnet.

Det hele sker via ankenævnets klageportal.

Nogle klagesager bliver afsluttet i denne del af forløbet, idet udvekslingen af oplysninger og synspunkter kan føre til, at du bliver enig med den finansielle virksomhed om en løsning. I så fald får du klagegebyret tilbage.

## Sekretariatet skriver en sagsfremstilling

Hvis sagen ikke bliver løst i forbindelse med udvekslingen af synspunkter mellem dig og den finansielle virksomhed, skriver sekretariatet en sagsfremstilling baseret på de oplysninger, der fremgår af sagen. Hvis sekretariatet i forbindelse med udarbejdelsen af sagsfremstillingen finder, at sagen ikke er oplyst tilstrækkeligt, vil sekretariatet indhente yderligere oplysninger. Det betyder, at der løber en ny frist for, hvornår ankenævnet forventer sagen afgjort. Den ny frist løber fra det tidspunkt, hvor de manglende oplysninger er modtaget af sekretariatet.

I sagsfremstillingen beskriver sekretariatet, hvad du vil opnå med din klage, og hvad der støtter dit krav. Sekretariatet beskriver også den finansielle virksomheds begrundelse for ikke at opfylde dit krav.

Sagen bliver derefter lagt til ankenævnet, som afgør sagen.

## Hvem behandler din klage

Ved den enkelte sags behandling deltager enten ankenævnets formand eller en næstformand samt to medlemmer udpeget af Forbrugerrådet Tænk og to medlemmer udpeget af den finansielle virksomheds stifterorganisation(-er). ankenævnets formand og næstformænd er dommere.

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

Du kan se en oversigt over ankenævnets medlemmer på Det finansielle ankenævns hjemmeside [www.fanke.dk](http://www.fanke.dk).

Et nævnsmedlem, der er ansat i den finansielle virksomhed du klager over, deltager ikke i behandlingen af din klage.

I god tid inden nævnsmødet får de nævnsmedlemmer, der skal deltage i mødet, adgang til klagesagerne med sekretariatets sagsfremstilling og alle bilagene.

På mødet bliver de enkelte sager drøftet. Hvis der ikke er enighed, stemmer nævnsmedlemmerne om resultatet. Afgørelsen bliver truffet efter en juridisk og faglig bedømmelse af sagens omstændigheder.

## Afgørelsen

Resultatet af en afgørelse kan være, at du eller den finansielle virksomhed får medhold (helt eller delvis). Undtagelsesvis kan ankenævnet ikke behandle sagen. Det sidste kan navnlig være tilfældet, hvis der er bevisproblemer i sagen, eller hvis afgørelsen kræver en særlig viden, som ankenævnet ikke har.

Den skriftlige afgørelse indeholder en sagsfremstilling og ankenævnets begrundede afgørelse.

Ankenævnets formand eller næstformand underskriver ankenævnets begrundede afgørelse.

Du får besked fra sekretariatet, når der er truffet afgørelse i sagen. Der går som regel et par uger efter ankenævnsmødet, før sagens parter får adgang til afgørelsen via klageportalen.

Af afgørelsen fremgår, om du skal have klagegebyret tilbage.

## Skal den finansielle virksomhed følge afgørelsen?

Hvis du får medhold i din klage, har den finansielle virksomhed 30 dage fra den finansielle virksomhed har fået besked om afgørelsen til at overveje, om den vil følge afgørelsen.

Den finansielle virksomhed er bundet af afgørelsen, medmindre den finansielle virksomhed inden fristens udløb meddeler sekretariatet, at den finansielle virksomhed ikke vil følge den.

Hvis den finansielle virksomhed ikke ønsker at følge afgørelsen, kan du indbringe sagen for domstolene.

Hvis du ikke får medhold, kan du også indbringe sagen for domstolene.

Hvis du ønsker en domstolsbehandling, skal du indbringe sagen for domstolene snarest muligt og senest 1 år efter ankenævnets afgørelse, da dit krav ellers kan være forældet.

Sekretariatet vil i alle tilfælde informere nærmere om dine muligheder, når vi sender afgørelsen til dig.

## Sagsbehandlingstiden

Det finansielle ankenævn ønsker at give en enkel og billig klageadgang.

Målet er en relativt kort sagsbehandlingstid, men ankenævnene skal naturligvis overholde almindelige retssikkerhedsgarantier, hvilket kan have betydning for sagsbehandlingstiden.

Ankenævnene og sekretariatet forsøger at gøre sagsbehandlingstiden så kort som muligt.

## Hjemmeside

På Det finansielle ankenævns hjemmeside, [www.fanke.dk](http://www.fanke.dk), kan du søge i tidligere afgørelser nævnet har truffet, se nævnets vedtægter og læse mere om sagsbehandlingen.

## Kontakt til sekretariatet

Du kan kontakte sekretariatet på telefon nr. 3543 6333, mandag-fredag, kl. 10.00-12.00. Du kan også kontakte sekretariatet via e-mail, [sek@fanke.dk](mailto:sek@fanke.dk).

Det vil lette sagsbehandlingen, hvis du oplyser sagsnummeret, når du kontakter sekretariatet. Ankenævnets sagsnummer fremgår af brevene fra sekretariatet.

**Sekretariatet for det finansielle ankenævn**

Telefon: 3543 6333 (kl. 10.00-12.00)

e-mail: [sek@fanke.dk](mailto:sek@fanke.dk)

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