

Det finansielle ankenævn

Amaliegade 7 • DK-1256 København K
sek@fanke.dk • www.fanke.dk • Tlf. (+45) 3543 6333

ÅRSBERETNING

for

2023

København

Januar 2024

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	Formandens bemærkninger	3
2.	Ankenævnet, medlemmer, medarbejdere og grænseoverskridende netværk	6
3.	Ankenævnets kompetence	9
4.	Ankenævnets hjemmeside	11
5.	"Systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende."	12
6.	Statistik.....	25
7.	Domme modtaget i 2023 i sager, hvor Ankenævnet tidligere har truffet afgørelse.	36
8.	Udvalgte afgørelser fra 2023	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, og i 2023 blev der modtaget 692 nye sager – en stigning på ca. 57 %. Stigningen i antallet af nye sager fra 2022, hvor der blev modtaget 509 nye sager, til 2023 har været på ca. 36 %.

Sager modtaget i 2023 vedrører primært klager over pengeinstitutter (687). Ligesom tidligere år blev der i 2023 kun indbragt få klager over realkreditinstitutter (19), og i 2023 blev der indbragt én klage over investeringsfonde.

Den største stigning i antallet af nye klager i 2023 vedrører sager om betalingsmisbrug, som er placeret i kategorien "Betalinger" og udgør 338 sager, se årsberetningen afsnit 6.3. Der er tale om mere end en fordobling sammenlignet med 2022, hvor antallet af "Betalinger" udgjorde 165 sager.

Der har i perioden fra januar til december 2023 været afholdt 21 møder i Det finansielle ankenævn. I 2023 er der i alt truffet 448 afgørelser af Ankenævnet, hvilket er en stigning på ca. 43 % i forhold til 2022, hvor Ankenævnet under 17 møder traf i alt 313 afgørelser.

I 2023 afsluttede Sekretariatet 225 sager, hvilket er noget mere end i 2022, hvor Sekretariatet afsluttede 166 sager.

Der blev således i 2023 afgjort/afsluttet i alt 673 sager, hvilket er en stor stigning i forhold til 2022, hvor der blev afgjort/afsluttet 479 sager.

Der blev overført 398 sager fra 2023 til 2024, hvilket er en mindre stigning på 29 sager i forhold til året før, hvor der blev overført 369 sager.

Alle afgørelser truffet af Ankenævnet i 2023, hvor klagerne fik fuld eller delvis medhold i klagen, er blevet efterlevet af de indklagede finansielle virksomheder.

1.1. Ankenævnets fokusområde i 2023

Ankenævnet fokuserer i sin årsberetning på aktuelle emner, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem klagerne og de finansielle virksomheder.

Fokusområdet i 2023 er 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. Der henvises til årsberetningen afsnit 5.

1.2. Administrative opgaver

Ankenævnet fik i 2023 afgjort flere sager end tidligere, hvilket blandt andet kan tilskrives løbende interne optimerende arbejdsprocesser og -metoder og tildelingen af en ekstra juridisk ressource, der tiltrådte den 1. februar 2023. Derudover valgte stif-

terorganisationerne i foråret 2023 i medfør af Ankenævnets vedtægter § 22 at bemyndige Ankenævnets formand (eller næstformænd) til på Ankenævnets vegne at træffe afgørelser i klagesager, hvor der foreligger en fast praksis. Dette har medført en hurtigere ekspedition af de 46 klagesager, hvor der forelå en fast praksis. 35 ud af disse 46 klagesager vedrørte samme klageemne mod samme indklagede. Der kan på Ankenævnets hjemmeside i emneregistret "Formandsafgørelse" søges efter disse formandsafgørelser. Se også årsberetningen afsnit 4 om "Ankenævnets hjemmeside".

Ovennævnte tiltag var i 2023 medvirkende til, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid og berammelsestid for afsluttede/afgjorte klagesager faldt i forhold til 2022. Ikke desto mindre har den førømtalte stigning på ca. 57 % i antallet af nye sager fra 2019 til 2023 medført, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid / berammelsestid også i 2023 er meget høj, se årsberetningen afsnit 6.6.

I september 2023 anlagde Forbrugerombudsmanden en sag mod Jyske Bank vedrørende bankens opkrævning af negative renter på visse konkrete opsparingskonti og to særligt regulerede konti. Det blev i den forbindelse besluttet, at klager til Ankenævnet (verserende og kommende) over negative renter vil blive sat i bero og afventende endelig domstolsafgørelse i den af Forbrugerombudsmandens anlagte sag.

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 2023 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.

Sekretariatet har i løbet af 2023 i samarbejde med sin IT-leverandør igangsat et større IT-projekt, hvorefter TeamShare bliver implementeret som erstatning for Ankenævnets nuværende og mangeårige sagsstyringssystem, da dette system står over for at udgå. IT-projektet forventes afsluttet i løbet af foråret 2024.

I oktober 2023 deltog Sekretariatet for det finansielle ankenævn sammen med sekretariater fra andre private godkendte ankenævne i temadag arrangeret af Nævnenes Hus i Viborg. Formålet med temadagen var igennem oplæg, dialog og refleksion at opnå større viden og forståelse af brugerne af danske forbrugerklagenævne med udgangspunkt i det telefoniske møde med brugerne, således at deltagernes evne til at møde brugerne på en konstruktiv måde styrkes.

I oktober 2023 var Ankenævnet vært for et plenarmøde, hvor nævnsmedlemmer, formandskabet, stifterorganisationerne og Sekretariatet deltog. Temaet var "AI i den finansielle sektor – Muligheder og trusler", hvor bl.a. Bent Dalager fra KPMG redegjorde for de forskellige former for AI, ligesom der blev gået i dybden med, hvordan den nyeste form - generativ AI (f.eks. ChatGPT) - fungerer, og hvordan disse former

vil kunne anvendes i den finansielle sektor, både i interne og eksterne funktioner, Der blev endvidere givet en oversigt over muligheder og trusler, herunder hvilke etiske og juridiske problemstillinger, der er blevet særligt aktuelle, og hvad der sker på området.

I november 2023 deltog Sekretariatet for det finansielle ankenævn i "Klagenævnskonference 2023", der var arrangeret af Forbruger Europa og Nævnenes Hus, og som blev afholdt hos Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen i Valby. Konferencen i 2023 var en opfølgning på konferencen i 2022, hvor temaet var "Det danske forbrugerklagesystem anno 2022 – hvad er godt, og hvad kan blive bedre?" Der blev i 2022 identificeret en række udviklingsområder, som der blev arbejdet videre med under 2023-konferencen. Til at belyse dette var der oplæg og debat mellem indbudte repræsentanter fra Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Forbruger Europa, Nævnenes Hus, Forbrugerrådet Tænk og ankenævnene. I de efterfølgende tre workshops kunne ankenævnene mødes og drøfte udviklingspotentialer i relation til "hurtigere sagsbehandling", "letforståelige afgørelser og kommunikation i øjenhøjde" og "feedback fra forbrugerne". Sekretariatet for det finansielle ankenævn har efterfølgende internt evalueret og drøftet outputs fra de tre workshops med henblik på tids- og kvalitetsoptimerende tiltag til gavn for parterne i klagesagerne, Ankenævnet og Sekretariatet.

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 Erhvervsministeren 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 forhenværende 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 2023 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

Senior Legal Counsel Morten Winther Christensen, Nordea Bank

Senior Legal Counsel Jonas Thestrup Nielsen, Nordea Bank (tiltrådt 23.01.2023)

Underdirektør Andreas Moll Årsnes, Nykredit Bank

Advokat Jimmy Bak, Nykredit Bank

Afdelingsdirektør Mette Lindekvist Højsgaard, Jyske Bank

Chefjurist Karin Duerlund, Spar Nord Bank (fratrådt 31.12.2023)

Juridisk direktør Klaus Tougaard Kristensen, Spar Nord Bank (tiltrådt 01.11.2023)

Juridisk direktør Karin Sønderbæk, Sydbank

Juridisk direktør George Wenning, Lokale Pengeinstitutter (fratrådt 07.09.2023)

Juridisk direktør Kritte Sand Nielsen, Lokale Pengeinstitutter

Afdelingsdirektør Nanna Vetter Viberg Nielsen, Sparekassen Kronjylland (tiltrådt 07.09.2023)

Juridisk direktør Janni Visted Hansen, Sparekassen Danmark (tiltrådt 07.09.2023)

Udpeget af Realkreditrådet:

Senior jurist Jes Zander Brinch, Nordea Kredit
Seniorspecialist Line Sofie Bytoft, Nykredit Realkredit/Totalkredit
Chefjurist Lars K. Madsen, DLR Kredit
Afdelingsdirektør Steen Jul Petersen, Jyske Realkredit
Chief Legal Adviser Dorte Runge-Moos, Realkredit Danmark (tiltrådt 01.08.2023)

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 (fratrådt 31.12.2023)
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

Ankenævnets Sekretariat har i 2023 beskæftiget følgende medarbejdere:

Fastansatte

Direktør, cand.jur., Executive MBA, Ulla Wulff Kjær
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
Specialkonsulent, cand.jur. Martyna Olga Zielinska (tiltrådt 01.02.2023)
Assistent, PA Vibeke Molsted
Assistent, advokatsekretær Vivian Jespersen
Assistent, Lene Munch

Midlertidigt ansat

Piccoline Camilla Lemche Ortvold

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 2023 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.

Som udgangspunkt behandles klagesager af et nævn bestående af en formand eller en næstformand samt to institutrepræsentanter og to forbrugerrepræsentanter.

De stiftende organisationer har bemyndiget Ankenævnets formand (eller næstformænd) til på Ankenævnets vegne at afvise sager, som ikke skønnes egnede til be-

handling ved Ankenævnet. Denne kompetence har kun været udnyttet i et enkelt tilfælde i 2016.

De stiftende organisationer har bemyndiget Ankenævnets formand (eller næstformænd) til på Ankenævnets vegne at træffe afgørelse i klagesager, hvor der foreligger en fast praksis.

4. Ankenævnets hjemmeside

På Ankenævnets hjemmeside, 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 13.000 afgørelser, som Ankenævnet har truffet siden 1988. Søgning kan ske via fritekstsøgning eller via et emneregister. 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,”

I lighed med flere tidligere år har Ankenævnet i årsberetningen for 2023 valgt at fokusere på **betalingsmisbrug – ikke vedkendte hævnings** på grund af det stigende antal indbragte betalingsmisbrugssager.

Ankenævnet har i sin årsberetning for 2023 valgt at fokusere på de typer af betalingsmisbrugssager, der har været hyppigst forekommende og på nogle nye typer af betalingsmisbrugssager, som har ført til tvister mellem klageren 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.

Nedenfor følger eksempler på afgørelser truffet af Ankenævnet indenfor følgende typer af sager:

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

411/2022 – Afgørelse af 21. april 2023, hvor klageren ikke fik medhold i sin klage (dissens)

Den 29. august 2022 fra kl. 18.33 til 20.19 blev der med klagerens NemID via netbank foretaget fem netbankoverførsler på i alt 232.686 kr. fra klagerens konti i Nordea Danmark til tredjemands konti. Transaktionerne blev forudgående bekræftet ved SMS til og fra klagerens telefonnummer.

Om baggrunden for transaktionerne har klageren oplyst, at hun blev kontaktet telefonisk af en person, der foregav at være fra banken, og som viderestillede hende til en anden person, der foregav at være fra politiet. I indsigelsesblanketten af 31. august 2022 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 og presset til at foretage transaktionerne i forbindelse med bedrageriske telefonopkald.

406/2022 – Afgørelse af 9. maj 2023, hvor klageren ikke fik medhold i sin klage (dissens)

I juli 2022 blev klageren kontaktet telefonisk af en mand, der udgav sig for at være en politibetjent. På hans foranledning foretog klageren selv tre netbankoverførsler på i alt 205.020 kr. til tredjemandskonti. Klageren har gjort indsigelse mod overførslerne. Hun har fået tilbageført i alt 13.018 kr.

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 og presset til at foretage transaktionerne i forbindelse med bedrageriske telefonopkald.

2. Indsigelse mod at hæfte for korttransaktion – phishing – godkendelse i MitID-app

2.1 Beløb ændrede sig – klageren anerkendte at have godkendt transaktion (swi- pet), men nægtede at have godkendt beløb/beløbsmodtager

114/2023 – Afgørelse af 18. september 2023, hvor klageren ikke fik medhold i sin klage (dissens)

Klageren har gjort indsigelse mod en transaktion på 2.456,80 EUR.

Om baggrunden for transaktionen er det oplyst, at klageren modtog en mail, der fremstod som om, den kom fra PostNord. Af mailen fremgik, at hun skulle betale 16 DKK for at få udleveret en pakke. Mailen indeholdt et link til en hjemmeside, som hun klikkede på, og hun betalte 16 DKK med sit kort og godkendte beløbet med MitID.

Banken har oplyst, at den omtvistede betaling med klagerens betalingskort blev foretaget med sikkerhedsløsningen 3D Secure ved godkendelse i klagerens MitID-app. Af en udskrift fra Nets fremgår, at følgende tekst blev sendt til klagerens MitID-app: "Betal 2456,80 EUR til [F] fra kort xx6568".

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 2.456,80 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 MitID 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 DKK 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 finder det godtgjort, at klageren uforvarende må have godkendt betalingen på 2.456,80 EUR i sin MitID-app. Flertallet har herved lagt vægt på den udskrift fra Nets, der er indhentet.

Flertallet finder derfor, at banken har godtgjort, at klageren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse, da hun burde have reageret på teksten i MitID-appen, hvor hun fik oplysninger om beløbet på 2.456,80 EUR og beløbsmodtager, og at klageren som følge heraf hæfter med op til 8.000 DKK.

91/2023 – Afgørelse af 15. november 2023, hvor klageren ikke fik medhold i sin klage (dissens)

Den 26. december 2022 blev klagerens Visa/dankort anvendt til en betaling til en udenlandsk betalingsmodtager, F, på 1.454,99 EUR, som klageren ikke kan vedkende sig.

Om baggrunden for transaktionen er det oplyst, at klageren modtog en mail, der fremstod som om, den kom fra PostNord. Af mailen fremgik, at klageren skulle betale 16 DKK for at få udleveret en pakke, og at leveringsadressen var ugyldig.

Klageren har anført, at da hun skulle godkende med MitID, kom beløbet ikke frem. Idet hun swippede, ændrede beløbet sig til ca. 1.500 EUR.

Banken har oplyst, at den omtvistede betaling med klagerens betalingskort blev foretaget med sikkerhedsløsningen 3D Secure ved godkendelse i klagerens MitID-app. Af en udskrift fra Nets fremgår, at følgende tekst blev sendt til klagerens MitID-app: "Betal 1454,99 EUR til [F] fra kort xx1633".

Ankenævnet lægger til grund, at betalingstransaktionen er korrekt registreret og bogført og ikke ramt af tekniske svigt eller andre fejl, jf. betalingslovens § 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. betalingslovens § 93.

Banken har godtgjort klagerens tab fratrukket 8.000 DKK.

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

Ankenævnet finder endvidere, at klagerens MitID 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, hæfter betaleren med op til 8.000 DKK 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).

Ankenævnet finder, at det må lægges til grund, at det ikke var muligt at tilbageføre eller annullere transaktionen, efter at transaktionen var godkendt, uanset tidspunktet for den efterfølgende spærring af kortet.

Flertallet finder det godtgjort, at klageren har godkendt betalingen på 1.454,99 EUR i sin MitID-app. Flertallet har herved lagt vægt på udskriften fra Nets.

Flertallet finder derfor, at banken har godtgjort, at klageren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse, da hun burde have reageret på teksten i MitID-appen, hvor hun fik oplysninger om beløbet på 1.454,99 EUR og beløbsmodtager, og at klageren som følge heraf hæfter med op til 8.000 DKK.

2.2 Klageren nægtede at have godkendt transaktion (swipet)

147/2023 – Afgørelse af 13. oktober 2023, hvor sagen blev bevisafvist

Klageren har gjort indsigelse mod en korttransaktion på 10.000 kr. af 1. februar 2023.

Banken har oplyst, at den omtvistede betaling med klagerens betalingskort blev foretaget med sikkerhedsløsningen 3D Secure ved godkendelse i klagerens MitID-app. Af en udskrift fra Nets fremgår, at følgende tekst blev sendt til klagerens MitID-app: "Betal 10000,00 DKK til [F] fra kort xxx[827]".

[Banken har godtgjort klagerens tab fratrukket 8.000 DKK.]

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 10.000 kr. til F.

Ankenævnet finder endvidere, at klagerens MitID 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).

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 kr. af tabet, jf. betalingslovens § 100, stk. 4. Ankenævnet finder, at en stillingtagen hertil forudsætter en yderligere bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer, der ikke kan ske for Ankenævnet, men i givet fald må finde sted ved domstolene. Ankenævnet afviser derfor sagen, jf. Ankenævnets vedtægter § 5, stk. 3, nr. 4.

163/2023 – Afgørelse af 30. november 2023, hvor sagen blev bevisafvist

Den 7. januar 2023 blev der foretaget en kortbetaling på 6.001,72 AED (Emiratiske Dirham) svarende til 11.771,20 DKK med klagerens kort til en betalingsmodtager, M, som klageren ikke kan vedkende sig.

Klageren har bestridt, at han har foretaget betalingen. Banken har anført, at den omtvistede betaling blev foretaget af klageren, idet betalingen blev gennemført ved brug af hans MitID-app.

Den omtvistede betaling med klagerens kort blev foretaget med sikkerhedsløsningen 3D Secure ved godkendelse i MitID-app.

Ankenævnet lægger til grund, at betalingstransaktionen er korrekt registreret og bogført og ikke ramt af tekniske svigt eller andre fejl, jf. betalingslovens § 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. betalingslovens § 93.

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

Banken har godtgjort klagerens tab fratrukket 8.000 DKK.

Efter betalingslovens § 100, stk. 4, nr. 2 og 3, hæfter betaleren med op til 8.000 DKK af tabet som følge af andres uberettigede anvendelse, hvis betalere 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).

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 DKK af tabet, jf. betalingslovens § 100, stk. 4. Ankenævnet finder, at en stillingtagen hertil forudsætter en yderligere bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer, der ikke kan ske for Ankenævnet, men i givet fald må finde sted ved domstolene. Ankenævnet afviser derfor sagen, jf. Ankenævnets vedtægter § 5, stk. 3, nr. 4.

3. Indsigelse mod at hæfte for korttransaktion, hvor der skete aktivering af klagerens NemID-nøgleapp/MitID-app på svindlerens enhed

435/2022 – Afgørelse af 13. juni 2023, hvor klageren ikke fik medhold i sin klage (dissens)

Den 9. september 2022 henholdsvis kl. 08:58 og 09:14 blev klagerens Visa/dankort og klagerens Visa/debitkort anvendt til to betalinger på hver 525 EUR, i alt 1.050 EUR (svarende til i alt 7.925,86 DKK), som klageren ikke kan vedkende sig.

Om baggrunden for transaktionerne har klageren oplyst, at hun havde en vare til salg via Den Blå Avis. Hun blev kontaktet af en person, der foregav at ville købe varen, og som ønskede at benytte Post Nord fragt, hvor klageren skulle udfylde nogle oplysninger i forbindelse med fragt, hvilket klageren gjorde. Det viste sig efterfølgende, at hun i forbindelse med dette fik installeret en NemID-nøgleapp hos svindlerens enhed. Hun kan hverken be- eller afkræfte, om der stod "Godkend følgende? Aktivering af ny nøgleapp", da det ikke var noget, som hun bemærkede. Hun kan dog oplyse, at hun ikke har godkendt i et billede, der ser ud som den af Jyske Bank fremlagte illustration.

Ankenævnet lægger til grund, at betalingstransaktionerne er korrekt registreret og bogført og ikke ramt af tekniske svigt eller andre fejl, jf. betalingslovens § 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. betalingslovens § 93.

Ankenævnet finder, at transaktionerne skyldes tredjemands uberettigede anvendelse af klagerens betalingstjeneste, hvilket heller ikke er bestridt.

Ankenævnet finder, at klagerens NemID var en personlig sikkerhedsforanstaltning, jf. betalingslovens § 7, nr. 31. Ved transaktionerne 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 DKK 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 uforvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse (§ 100, stk. 4, nr. 3).

Flertallet finder det godtgjort, at klageren må have videregivet sine kortoplysninger og sine personlige NemID-oplysninger. Flertallet finder, at det må lægges til grund, at klageren den 8. og 9. september 2022 har godkendt aktiveringen af NemID-nøgleappen på svindlerens enhed i sin NemID-nøgleapp i forbindelse med, at følgende tekst blev sendt til klagerens NemID-nøgleapp den 8. og 9. september 2022: "Godkend følgende? Aktivering af ny nøgleapp", hvorved svindleren kunne installere og aktivere klagerens NemID på sin enhed og foretage de omtvistede transaktioner.

Flertallet finder, at banken har godtgjort, at klageren derved ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse. Klageren skal som følge heraf hæfte med op til 8.000 DKK.

291/2023 – afgørelse af 12. december 2023, hvor sagen blev bevisafvist

Den 30. januar 2023 blev klagerens betalingskort anvendt til fem betalinger (en betaling på 819 EUR og fire betalinger på i alt 17.103 DKK) til tre beløbsmodtagere, A, B og C, som klageren ikke kan vedkende sig. I perioden fra den 8. til den 9. februar 2023 returnerede A og C henholdsvis 3 DKK og 35 EUR/264,25 DKK.

Banken har dækket klagerens tab med fradrag af 8.000 DKK.

Ankenævnet lægger til grund, at betalingstransaktionerne er korrekt registreret og bogført og ikke ramt af tekniske svigt eller andre fejl, jf. betalingslovens § 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. betalingslovens § 93.

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

Klageren har anført, at han ikke godkendte noget. Banken har anført, at klageren i sin MitID-app nr. -6034 godkendte aktiveringen af en ny MitID-app på tredjemands enhed, hvorved klageren ved groft uforsvarlig adfærd muliggjorde gennemførslen af de ikke vedkendte transaktioner.

Ankenævnet finder, at en afklaring af de nærmere omstændigheder omkring aktiveringen af MitID-appen på tredjemands enhed forudsætter yderligere bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer, der ikke kan ske for Ankenævnet, men som i givet fald må finde sted for domstolene. Ankenævnet afviser derfor sagen i medfør af § 5, stk. 3, nr. 4, i Ankenævnets vedtægter.

246/2023 – Afgørelse af 22. december 2023, hvor klageren ikke fik medhold i sin klage (dissens)

Den 20. februar 2023 kl. 17:38 blev klagerens betalingskort anvendt til en betaling på 900 USD, svarende til 6.315,05 DKK, som klageren ikke kan vedkende sig.

Banken har fremlagt en udskrift af MitID-portalen over klagerens MitID-identifikationsmidler, hvoraf fremgår, at klageren inden den 20. februar 2023 havde to aktive MitID-identifikationsmidler -0608 og -2504. Det fremgår herudover af klagerens MitID-log, at det den 20. februar 2023, kl. 17:31 med MitID-identifikationsmiddel med serienummer -2504 blev godkendt, at der blev oprettet endnu et MitID-identifikationsmiddel med serienummer -2197 på en iPhone 12 enhed.

Banken har fremlagt transaktionsoplysninger og en e-mail fra Nets, hvoraf fremgår, at klagerens betalingskort -670 den 20. februar 2023, kl. 17:38 blev anvendt

til at gennemføre betalingen på 900 USD. Banken har anført, at betalingen blev godkendt med klagerens MitID-identifikationsmiddel -2197.

Ankenævnet lægger til grund, at transaktionen er korrekt registreret og bogført og ikke ramt af tekniske svigt eller andre fejl, jf. betalingslovens § 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. betalingslovens § 93.

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

Ankenævnet finder, at klagerens MitID 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 DKK 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. betalingslovens § 100, stk. 4, nr. 2, eller at betaleren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse, jf. betalingslovens § 100, stk. 4, nr. 3.

Flertallet finder det godtgjort, at klageren uforvarende har videregivet sine betalingskort- og MitID-oplysninger til tredjemand. Flertallet finder herefter, at det må lægges til grund, at klageren den 20. februar 2023 har godkendt aktiveringen af MitID-identifikationsmidlet på tredjemands enhed i sin MitID, hvorved en svindler har kunnet foretage den omtvistede betaling.

Flertallet finder, at banken har godtgjort, at klageren derved ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse. Klageren skal som følge heraf hæfte med op til 8.000 DKK.

4. Indsigelse mod at hæfte for korttransaktion, hvor der skete indrullering af klagerens betalingskort i svindlerens Apple Pay eller Google Pay wallet

106/2023 – Afgørelse af 13. oktober 2023, hvor sagen blev bevisafvist

Den 22. december 2022 blev klagerens betalingskort anvendt til via Apple Pay fra en anden enhed end klagerens at foretage en betaling på 450 EUR svarende til 3.397,50 DKK til en betalingsmodtager i udlandet. Klageren kan ikke vedkende sig transaktionen.

Baggrunden for transaktionen var, at klageren indtastede sine kortoplysninger på en hjemmeside, som han tilgik via et link i en meddelelse om opdatering af betalingsoplysninger, der fremstod som værende fra YouSee. I tidsmæssig forbindelse hermed blev klagerens betalingskort tilknyttet Apple Pay på en anden enhed end klagerens, hvorefter transaktionen blev gennemført.

I en indsigelsesblanket til banken har klageren oplyst, at han har indtastet sine kortoplysninger, men ikke pinkode eller andet.

Banken har anført, at klageren til en tredjemand udleverede sine kortoplysninger samt en aktiveringskode til Apple Pay, som han fik tilsendt af banken. Tredjemand benyttede oplysningerne til at tilføje klagerens betalingskort til Apple Pay på sin telefon, hvorefter tredjemand foretog transaktionerne.

Der foreligger modstridende oplysninger om, hvilke oplysninger klageren videregav til tredjemand. Ankenævnet finder derfor, at en afklaring af de nærmere omstændigheder omkring tredjemands tilføjelse af klagerens betalingskort til Apple Pay på sin telefon forudsætter en yderligere bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer, der ikke kan ske for Ankenævnet, men som i givet fald må finde sted for domstolene. Ankenævnet afviser derfor sagen i medfør af § 5, stk. 3, nr. 4, i Ankenævnets vedtægter.

187/2023 – Afgørelse af 15. november 2023, hvor sagen blev bevisafvist

Klageren har den 13. marts og 14. marts 2023 gjort indsigelse over for Nordea Danmark mod seks korttransaktioner foretaget i perioden fra den 6. marts 2023 til den 9. marts 2023 med hans betalingskort -9822 i Norge på i alt 18.557 NOK svarende til 12.574,94 DKK. Banken har oplyst, at klagerens betalingskort blev anvendt som virtuelt betalingskort, og at transaktionerne blev foretaget fra en anden enhed end klagerens via Google Pay.

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.

Klageren har anført, at han ikke har modtaget noget opkald eller nogen mail eller SMS, hvor han blev bedt om at afgive oplysninger om sit kort eller sit MitID, og at han har været udsat for kriminalitet.

Banken har anført, at klagerens betalingskort blev brugt i en virtuel udgave af tredjemand, og at dette kun kunne ske ved, at klageren gennem sin MitID-app godkendte indrulleringen af sit betalingskort på tredjemands enhed. Banken har endvidere anført, at det kan lægges til grund, at klageren blev præsenteret for følgende tekst, idet dette er systemunderstøttet: "Tilføj mit Visa/dankort xxxx xxxx xxxx 9822 til Google Pay på Xiaomi".

Der er uenighed mellem klageren og banken om, hvorledes klagerens betalingskort blev indrulleret på tredjemands enhed, herunder om klageren gennem sin MitID-app godkendte indrulleringen af sit betalingskort på tredjemands enhed. Ankenævnet finder derfor, at en afklaring af de nærmere omstændigheder omkring tredjemands tilføjelse af klagerens betalingskort til Google Pay på sin telefon forudsætter en yderligere bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer, der ikke kan ske for Ankenævnet, men som i givet fald må finde sted for domstolene. Ankenævnet afviser derfor sagen i medfør af § 5, stk. 3, nr. 4, i Ankenævnets vedtægter.

304/2023 – Afgørelse af 22. december 2023, hvor sagen blev bevisafvist

Den 20. og 22. april 2023 blev en virtuel udgave af klagerens betalingskort -046 anvendt til fem betalinger til to udenlandske betalingsmodtagere på i alt 800 GBP og 699,12 HKD svarende til i alt 7.501,19 DKK, som klageren ikke kan vedkende sig.

Klageren har oplyst, at han den 17. april 2023 modtog en SMS fra pakkeleverandør P om, at han skulle betale ekstra leveringsomkostninger i forbindelse med modtagelse af en pakke. SMS'en var registreret i en allerede etableret kommunikationstråd med pakkeleverandør P på klagerens mobiltelefon. Han modtog senere en besked fra banken om, at han skulle godkende noget med en kode, hvilket han ikke gjorde.

Banken har oplyst, at banken den 17. april 2023 sendte en SMS til klagerens mobiltelefonnummer med en aktiveringskode på seks cifre, som ikke måtte oplyses til andre. Aktiveringskoden kunne anvendes til at indrullere klagerens betalingskort -046 i en Apple Pay-wallet.

Klageren har anført, at han efterfølgende tilgik SMS'en fra pakkeleverandør P, men at han ikke foretog sig noget. Han har ikke godkendt brugen af aktiveringskoden, beløbene eller aktiveringen af sit kort i Apple Pay.

Banken har anført, at der den 17. april 2023 skete en aktivering af et virtuelt kort i en Apple Pay-wallet, hvilket kun kan være sket ved indtastning af den SMS-kode, som blev sendt til klageren samme dag.

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.

Der foreligger modstridende oplysninger om, hvilke oplysninger klageren videregav til tredjemand. Ankenævnet finder derfor, at en afklaring af de nærmere omstændigheder omkring tredjemands tilføjelse af klagerens betalingskort til Apple Pay på sin telefon forudsætter en yderligere bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer, der ikke kan ske for Ankenævnet, men som i givet fald må finde sted for domstolene. Ankenævnet afviser derfor sagen i medfør af § 5, stk. 3, nr. 4, i Ankenævnets vedtægter.

Sammenfatning

Ankenævnet oplever desværre et stigende antal sager, hvor forbrugeren selv logger på sin netbank og selv gennemfører transaktionerne. I disse sager har Ankenævnets flertal fundet, at transaktionerne blev autoriseret af klageren, jf. betalingslovens § 82, og at der ikke foreligger et misbrug, som pengeinstituttet 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.

I sommeren 2023 blev MitID-appen ændret således, at når forbrugeren f.eks. anvender en computer eller en tablet og skal godkende med sin MitID-app på en anden enhed, f.eks. på sin telefon, skal forbrugeren scanne en QR-kode, forinden godkendelse kan finde sted. Denne ændring skete for at sikre, at det er forbrugeren, der sidder ved den skærm, hvorfra der foretages transaktioner, der skal godkendes, og dermed minimere risikoen for at forbrugeren kommer til at godkende en transaktion eller handling, som er startet af en svindler.

Den ovenstående ændring af MitID-appen medfører, at sager, hvor forbrugeren udleverer sine MitID-oplysninger og samtidig giver en svindler adgang til sin netbank fra svindlerens enhed, således at svindleren starter netbankoverførsler, der herefter skal godkendes i MitID-appen på forbrugers telefon, fremover kræver scanning af en QR-kode. Det er Ankenævnets forhåbning, at dette vil begrænse denne type misbrug væsentligt.

--O--

Udsættes forbrugeren for phishing i form af en bedragerisk SMS eller e-mail, og anerkender forbrugeren at have godkendt en transaktion (swipet), men nægter at have godkendt beløb/beløbsmodtager, har Ankenævnets flertal lagt til grund, at klageren må have godkendt den ikke vedkendte betaling i sin MitID-app, og at banken har godtgjort, at klageren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse. Klageren burde have reageret på teksten i MitID-appen, hvor klageren fik oplysninger om det ikke vedkendte beløb og beløbsmodtager, og klageren hæfter som følge heraf med op til 8.000 kr., jf. betalingslovens § 100, stk. 4.

I de phishingsager, hvor forbrugeren har modtaget en bedragerisk SMS eller e-mail, og hvor forbrugeren nægter at have godkendt en transaktion (swipet), har Ankenævnet fundet, at det på det foreliggende grundlag ikke har været muligt at afgøre, om der foreligger misbrug, herunder om der var tale om misbrug under sådanne omstændigheder, at klageren hæfter for 8.000 kr. af tabet, jf. betalingslovens § 100, stk. 4, og Ankenævnet har derfor bevisafvist disse sager.

--O--

Udover de mere "kendte" typer af betalingsmisbrugssager, har Ankenævnet behandlet sager om kortmisbrug, hvor der er sket aktivering af forbrugers NemID-nøgleapp (inden NemID blev udfaset) eller aktivering af forbrugers MitID-app på svindlerens enhed. Ankenævnet har bevisafvist flere af disse sager, hvor klageren har anført, at klageren ikke har godkendt aktivering af sin NemID-nøgleapp/MitID-app på en anden enhed og ikke har udleveret oplysninger til brug herfor.

I enkelte sager har Ankenævnets flertal fundet det godtgjort, at klageren uforvarende har videregivet sine betalingskort- og MitID-oplysninger til tredjemand, og at det må lægges til grund, at klageren har godkendt aktiveringen af klagerens MitID på tredjemandens enhed, hvorved en svindler har kunnet foretage de omtvistede betalinger. Ankenævnets flertal har fundet, at banken har godtgjort, at klageren ved groft uforsvar-

lig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse, og at klageren derfor hæfter med op til 8.000 kr., jf. betalingslovens § 100, stk. 4.

--O--

Ankenævnet har yderligere behandlet sager om kortmisbrug, hvor der er sket indrulering af klagerens betalingskort i svindlerens Apple Pay eller Google Pay wallet. Ankenævnet har indtil nu bevisafvist disse sager, idet der forelå modstridende oplysninger om, hvilke oplysninger klageren videregav til tredjemand, og idet en afklaring af de nærmere omstændigheder omkring tredjemands tilføjelse af klagerens betalingskort til tredjemands Apple Pay eller Google Pay wallet forudsatte en yderligere bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer, der ikke kunne ske for Ankenævnet, men som i givet fald måtte finde sted for domstolene.

--O--

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

Finans Danmark har forsøgt at advare kunderne mod den slags misbrug, blandt andet i pjecen "Stop bankrøveriet i din stue", der blandt andet bruges i pengeinstitutternes dialog med deres kunder.

Derudover har Finans Danmark i samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen, KL, Danske Regioner og politiet i 2023 genlanceret en kampagne, hvor skuespiller Bodil Jørgensen hjælper danskerne med at undgå identitetssvindel: "Smæk røret på, og lad vær' at klikke". Kampagnen består blandt andet af små humoristiske film til TV, biografteater og sociale medier og radiospots.

Forbrugerrådet Tænk driver i et samarbejde med TrygFonden en gratis app, "Mit digitale forsvar", der skal hjælpe brugerne med at holde sig opdateret på digitale trusler.

Af en pressemeddelelse af 13. november 2023 med overskriften "Kampen mod digitale svindlere styrkes" fremgår endvidere, at Erhvervsministeriet sammen med Finans Danmark, Forbrugerrådet Tænk, Teleindustrien og Ældre Sagen er nået til enighed om fire initiativer i kampen mod digital svindel.

Den 13. november 2023 udsendte Finans Danmark en henstilling til sine medlemmer om at gennemføre to af de ovennævnte initiativer, som Finans Danmarks medlemmer var ansvarlige for at få realiseret, for at begrænse svindel via netbanken. Det ene initiativ var, at pengeinstitutterne skulle indføre en beløbsgrænse på 50.000 kr. for straksoverførsler om dagen. Det andet initiativ bestod i, at Finans Danmarks medlemmer skulle gennemføre en kriminalpræventiv indsats over for særligt svindeludsatte kunder.

I december 2023 nedsatte Finans Danmark en "Svindel Task Force". Målet er at gennemføre en 360 graders analyse af de processer, metoder og it-systemer, der

bliver anvendt af kriminelle. Task forcen er blevet bredt nedsat og skal arbejde gennem hele 2024 med at finde løsninger: [Udkast til kommissorium for taskforce til bekæmpelse af digital svindel \(finansdanmark.dk\)](https://finansdanmark.dk/udkast-til-kommissorium-for-taskforce-til-bekampelse-af-digital-svindel)

Disse mange initiativer vil forhåbentlig medføre, at antallet af sager om betalingsmisbrug reduceres.

Ankenævnet vil pointere, at forbrugere aldrig må udlevere personlige oplysninger, herunder MitID bruger ID og adgangskoder til andre. Pengeinstitutter, politi, Nets eller lignende vil ikke bede om det. Det vil derimod de kriminelle.

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

6. Statistik

I statistik-afsnittet vil der på overordnet vis blive redegjort for 2023-tal i relation til 'Det finansielle ankenævn' som helhed.

Endvidere vil der på detaljeret vis blive redegjort for 2023-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)

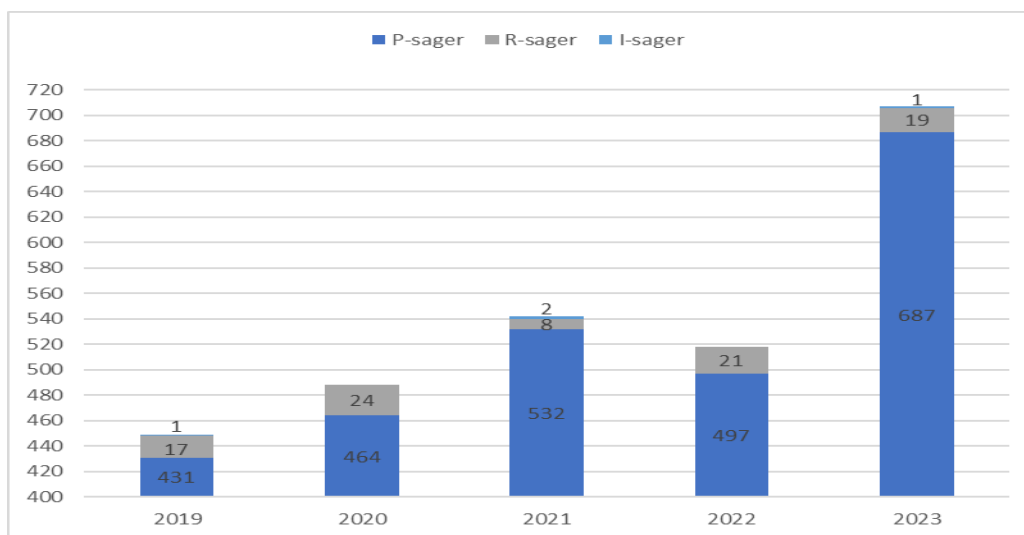
R-sag = En sag over et realkreditinstitut, jf. Vedtægten § 2, stk. 1, b)

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 2019-2023



DFA modtog i alt 692 sager i 2023. I 7 af sagerne er der to finansielle virksomheder fra hver sin branche og 8 sager, der har ændret branche, hvorfor det samlede antal P-, R- og I-sager i søjlediagrammet udgør 707 i 2023.

6.2. Skematisk oversigt over DFA's indkomne sagers behandling i 2023

2023		
Overført fra året før	P= 363 R= 13 I= 0	376 - 7 P/R = 369
Modtagne i året + genoptaget	P= 687 R= 19 I= 1	707 + 2 - 7 P/R = 702
Til behandling		1071
Afgørelser fra Ankenævnet: (I alt 448 afgørelser heraf 46 for- mandsafgørelser)	P= 437 R= 17 I= 0	454 - 6 P/R = 448
Klager fuldt medhold	P= 7 R= 0 I= 0	
Klager delvist medhold	P= 12 R= 0 I= 0	
Klager delvist imødekommet under sagens forberedelse, men indklage- de medhold i øvrigt	P= 24 R= 1 I= 0	25 - 1 P/R = 24
Indklagede medhold	P= 265 R= 13 I= 0	278 - 5 P/R = 273
Afvist	P= 129 R= 3 I= 0	
Afsluttet af sekretariatet:	P= 224 R= 2 I= 0	226 - 1 P/R = 225
Opfyldt/forligt	P= 127 R= 0 I= 0	= 127
Afvist	P= 97 R= 2 I= 0	99 - 1 P/R = 98
I alt afgjort/afsluttet:	P= 661 R= 19 I= 0	680 - 7 P/R = 673
Under forberedelse/afventer nævnsbehandling:	P= 391 R= 13 I= 1	405 -7 P/R = 398
Antal afgørelser, hvor indklagede har meddelt ikke at ville være bun- det af afgørelsen	P= 0 R= 0 I= 0	
		0

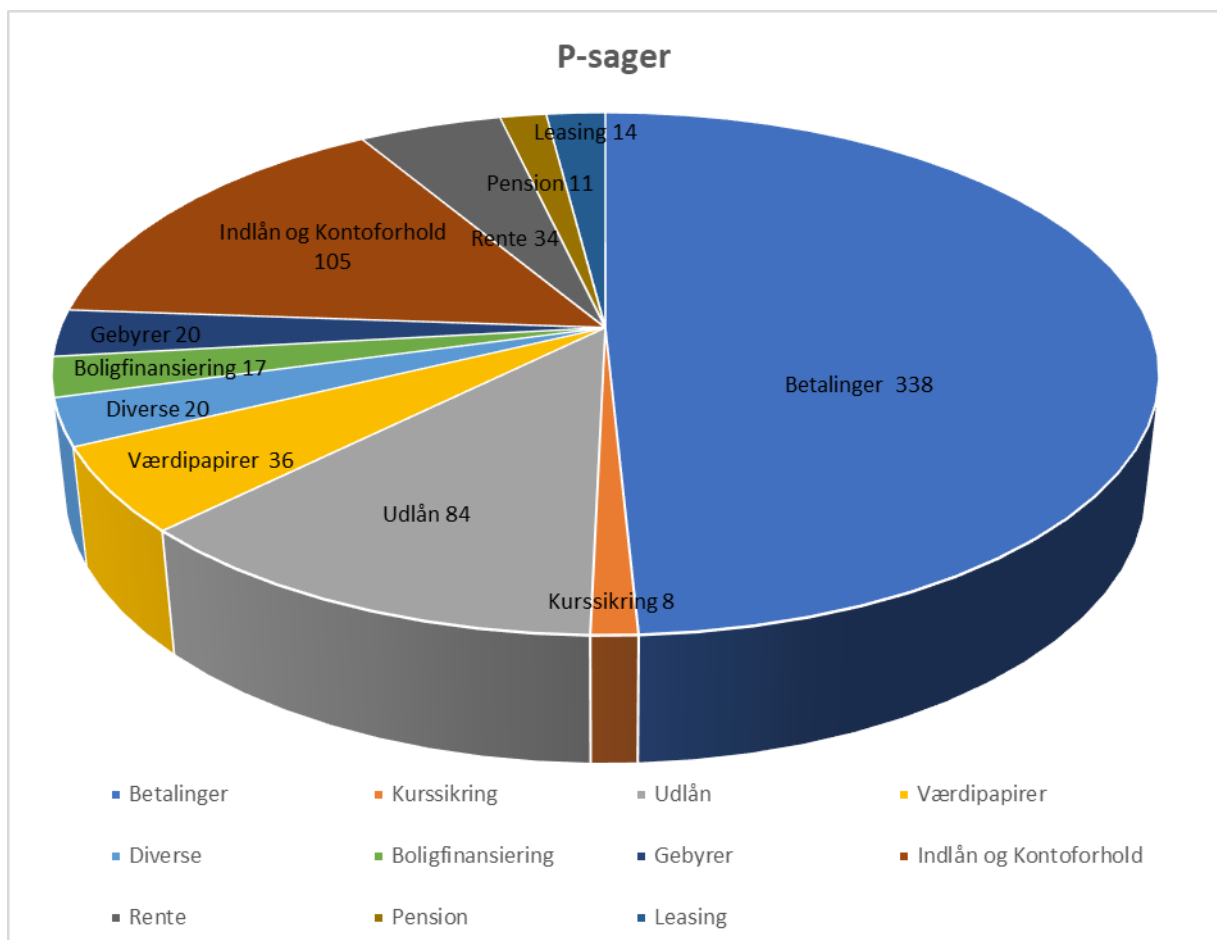
6.2.1. Skematisk oversigt over sagernes behandling i årene 2019 – 2023

	2019	2020	2021	2022	2023
Overført fra året før	169	179	263	330	369
Modtagne i året + genoptaget	445	484	541	518	702
Til behandling	614	663	804	848	1071
Afgørelser fra Ankenævnet:	223	235	294	313	448
Klager fuldt medhold	20	23	14	12	7
Klager delvist medhold	8	9	11	17	12
Klager delvist imødekommet under sagens forberedelse, men indklagede medhold i øvrigt	19	21	17	20	24
Indklagede medhold	136	143	200	208	273
Afvist	40	39	52	56	132
Afsluttet af sekretariatet:	212	165	180	166	225
Opfyldt/forligt	168	112	113	106	127
Afvist	44	53	67	60	98
I alt afsluttede:	435	400	474	479	673
Under forberedelse/afventer nævnsbehandling:	179	263	330	369	398
<p>Antal afgørelser, hvor indklagede har meddelt ikke at ville være bundet af afgørelsen</p>					
	1	6	3	1	0

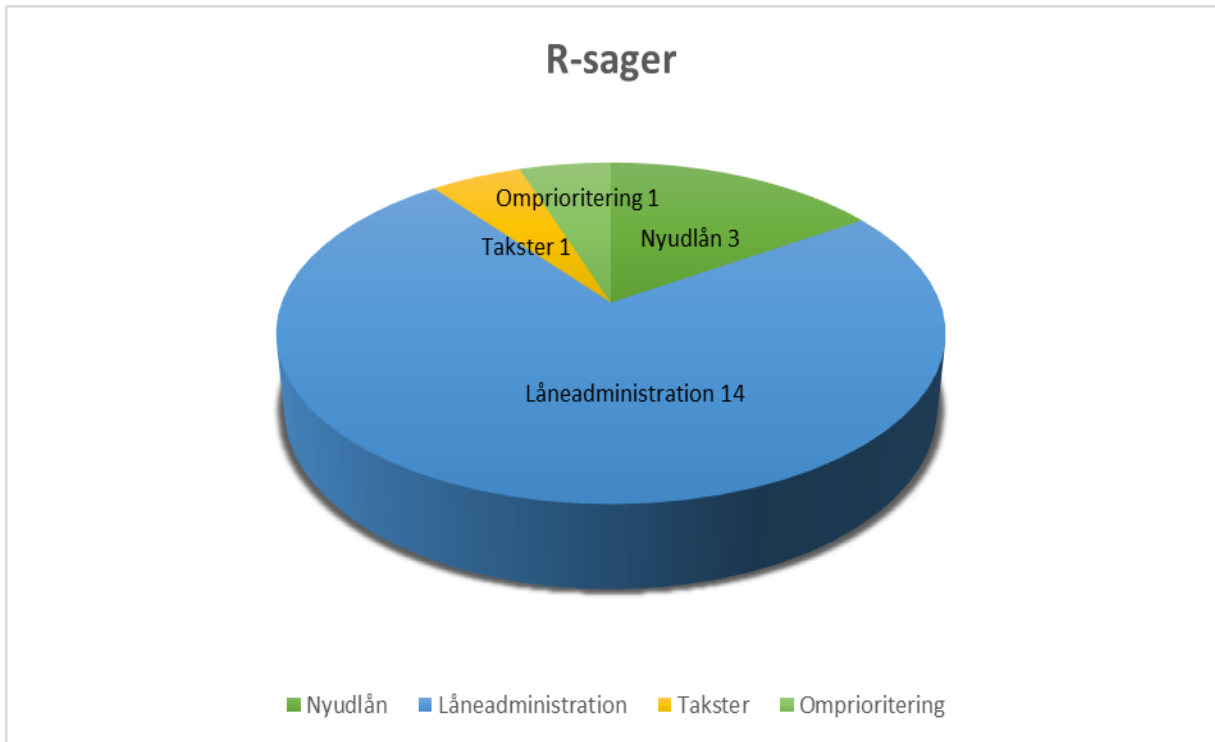
6.3. Klager modtaget i DFA i 2023 fordelt på typer af tvister for pengeinstitutter (P-sager), realkreditinstitutter (R-sager) og investeringsfonde (I-sager)

I 2023 blev der modtaget i alt 692 klager. I 7 af sagerne er der to finansielle virksomheder fra hver sin branche og 8 sager, der har ændret branche, hvorfor det samlede antal P-, R- og I-sager udgør 707 i 2023, jf. nedenfor.

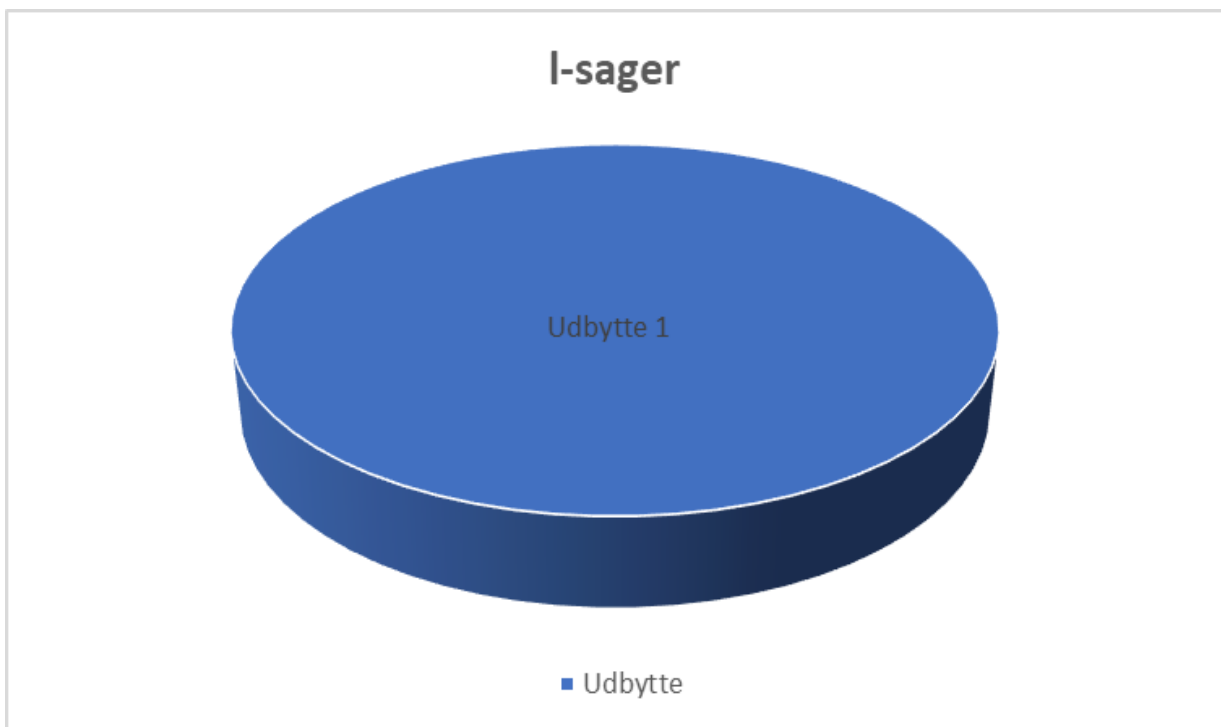
Modtaget 687 P-sager:



Modtaget 19 R-sager:

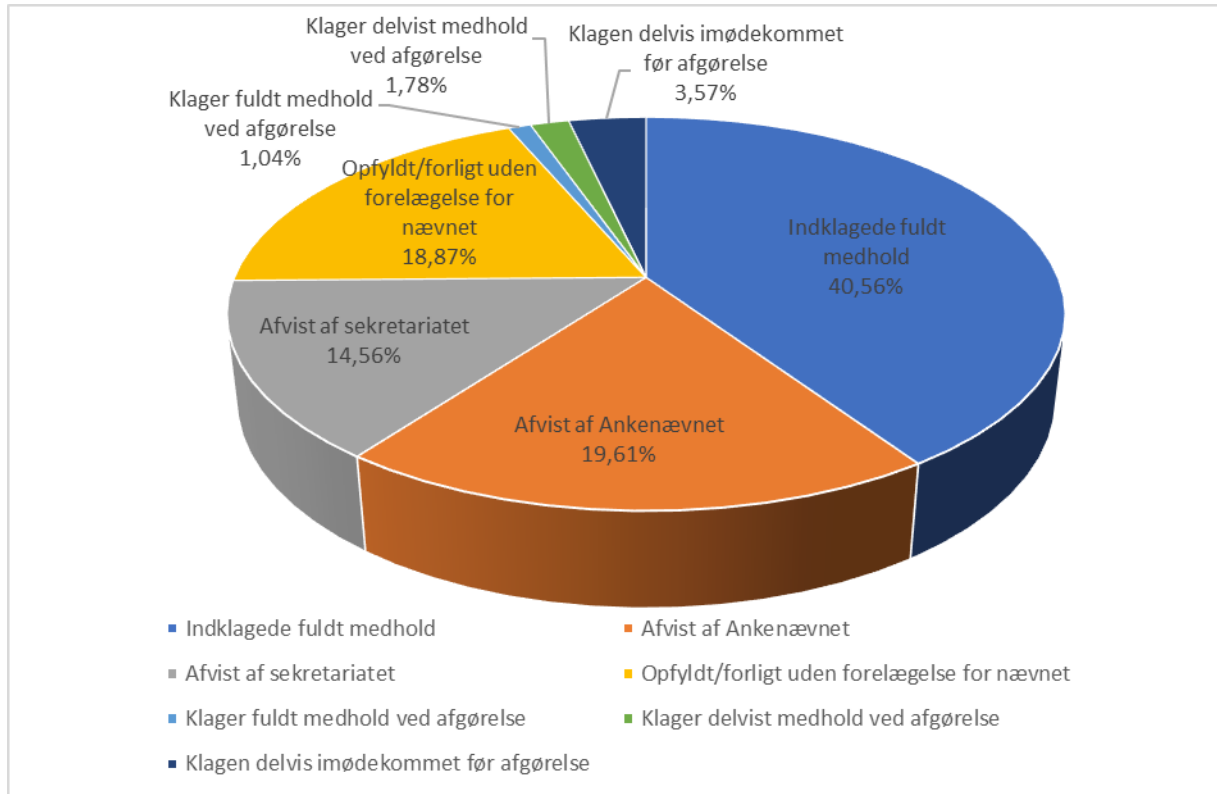


Modtaget 1 I-sag:



6.4. Klager afgjort/afsluttet i DFA for 2023 fordelt på afslutningsresultat

I 2023 blev der afgjort/afsluttet i alt 673 sager:



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

I 2023 blev der afgjort/afsluttet i alt 673 sager.

Af disse sager blev ca. 33,4 % (eller 225 sager) afsluttet af Sekretariatet uden forelæggelse for Ankenævnet:

- 56,4 % (eller 127 sager) blev forligt eller imødekommet af pengeinstituttet eller realkreditinstituttet
- 43,6 % (eller 98 sager) blev afsluttet af øvrige grunde, jf. afsnit 6.7.

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/afgjort i 2023 har været **6,38 måneder**.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager afgjort af Ankenævnet i 2023 har været **8,64 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 2023 har været **148,35 dage**.

6.7. Andel af afviste klager

På baggrund af det for 2023 foreliggende statistiske materiale kan det oplyses, at der i 2023 blev lukket i alt 230 sager (svarende til 34,2 % af samtlige afsluttede/afgjorte sager) af enten Sekretariatet (98 sager) eller Ankenævnet (132 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

23,0 %	"Manglende gebyr, skema eller tilbagekaldt af klager" (53 klager)
6,5 %	"Erhverv" (15 klager)
0,4 %	"Fællesejede selskaber, Nationalbanken (1 klage)
0,9 %	"Ikke kundeforhold" (2 klager)
1,7 %	"Anden myndighed (off. myndigheder / andre tvistløsningsorganer)" (4 klager)
0,4 %	"Behandles ved andet privat tvistløsningsorgan" (1 klage)
4,8 %	"Et lovbestemt alternativt tvistløsningsorgan" (11 klager)
3,0 %	"Et udenlandsk tvistløsningsorgan" (7 klager)
0,9 %	"Behandles ved Nævnenes Hus" (2 klager)
0,9 %	"Behandles ved domstolene" (2 klager)

Ankenævnet

1,3 %	"Erhverv" (3 klager)
0,9 %	"Afgjort ved domstolene" (2 klager)
1,3 %	"Ikke konkret økonomisk mellemværende" (3 klager)
0,4 %	"Anden myndighed" (1 klage)
53,6 %	"Uegnet til behandling/bevis" (123 klager)

6.8. Andel af sager, hvor klager har fået medhold

I 2023 blev der afsluttet/afgjort i alt 673 sager. Heraf fik klagerne i **25,3 %** af alle de afsluttede/afgjorte sager (eller 170 sager) et positivt resultat af deres klage:

- 4,1 % af klagerne fik fuldt medhold ved sagernes afgørelse af Ankenævnet (7 sager)
- 7,1 % af klagerne fik delvist medhold ved sagernes afgørelse af Ankenævnet (12 sager)
- 14,1 % 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 (24 sager)
- 74,7 % af klagerne blev opfyldt eller forligt uden at være behandlet af selve Ankenævnet (127 sager)

6.9. I hvilket omfang efterleves Ankenævnets afgørelser

I 2023 er alle afgørelser 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 2023 modtog Ankenævnet 30 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 2023 via Europa-Kommissionens onlineplatform.

6.12. Oversigt over DFA's afgørelser i 2023 fordelt på de indklagede finansielle virksomheder

Andelskassen Fælleskassen	1	Nordea Bank	95
Arbejdernes Landsbank	8	Nordea Kredit	2
Bank Norwegian	1	Nordfyns Bank	1
Basisbank	2	Nordnet Bank	5
Coop Bank	1	Nykredit Bank	16
Danske Andelskassers Bank	5	Nykredit Realkredit	3
Danske Bank	82	PenSam Bank	1
Djurslands Bank	3	Realkredit Danmark	6
Dragsholm Sparekasse	1	Ringkjøbing Landbobank	9
Ekspres Bank	1	Rønde Sparekasse	2
Facit Bank	2	Santander Consumer Bank	11
Finansiel Stabilitet	39	Saxo Bank	13
Frøslev-Møllerup Sparekasse	1	SEB Kort Bank Danmark	3
Hvidbjerg Bank	2	Spar Nord Bank (BankNordik)	16
Ikano Bank	2	Sparekassen Danmark (Totalbanken)	12
Jyske Bank (Handelsbanken)	26	Sparekassen Djursland	2
Jyske Finans	4	Sparekassen for Nørre Nebel og Omegn	1
Jyske Realkredit	1	Sparekassen Kronjylland	7
kompasbank	1	Sparekassen Sjælland-Fyn	8
Lollands Bank	1	Sparekassen Thy	1
Lunar Bank	7	Swedbank	1
Lån & Spar Bank	20	Sydbank (Alm. Brand Bank)	17
Merkur Andelskasse	4	Sydjysk Sparekasse (Broager Sparekasse)	1
Middelfart Sparekasse	3	Totalkredit	5
Møns Bank	1	Vestjysk Bank	4

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 2023 i sager, hvor Ankenævnet tidligere har truffet afgørelse.

Der har Ankenævnet bekendt været afsagt én dom i 2023, hvor Ankenævnet tidligere har truffet afgørelse.

7.1. Københavns Byrets dom af 3. maj 2023, jf. Ankenævnets afgørelse af 11. maj 2021 i sag nr. 471/2019.

Ankenævnet traf den 11. maj 2021 følgende afgørelse:

”Ankenævnets bemærkninger

Klageren er kunde i Lån & Spar Bank, hvor hun blandt andet har en lønkonto med et tilknyttet Visa/Dankort og en boligkredit.

Den 8. november 2019 blev der via netbank overført 100.000 kr. og 50.000 kr. fra klagerens boligkredit til lønkontoen, hvorefter der ved træk på lønkontoen blev foretaget en udenlandsk overførsel på 19.950 EUR, svarende til 149.345,70 kr.

Den 12./13. november 2019 blev der via netbank overført 40.000 kr. og 1.000 kr. fra boligkrediten til lønkontoen, hvorefter der ved træk på lønkontoen blev foretaget en udenlandsk overførsel på 5.330 EUR, svarende til 39.897,98 kr.

Klageren gjorde indsigelse mod transaktionerne, som, hun har anført, var uautoriserede, og anmeldte sagen til politiet. Banken afslog at godtgøre klageren de udenlandske overførsler på i alt 189.243,68 kr. (149.345,70 kr. + 39.897,98 kr. = 189.243,68 kr.) med tillæg af renter og omkostninger.

Ankenævnet finder, at det på det foreliggende grundlag ikke er muligt at afgøre, om der foreligger et misbrug, herunder om der er tale om misbrug under sådanne omstændigheder, at klageren hæfter helt eller delvist for tabet, jf. betalingslovens § 100, herunder betalingslovens § 100, stk. 5, om ubegrænset hæftelse. Ankenævnet finder, at en stillingtagen til sagen forudsætter en yderligere bevisførelse 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.

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet kan ikke behandle klagen.

Klageren får klagegebyret tilbage.”

Klageren anlagde herefter sag mod Lån & Spar Bank.

Den 3. maj 2023 afsagde Københavns Byret dom i sagen. Af dommen fremgår blandt andet:

”Efter de foreliggende oplysninger lægges det til grund, at der den 8. november 2019 blev overført 149.345,70 kr. fra K’s lønkonto i Lån & Spar Bank til en konto i udlandet (*den første overførsel*), at der den 13. november 2019 blev overført 39.897,98 kr. fra K’s lønkonto i Lån & Spar Bank til en konto i udlandet (*den anden overførsel*), og at der den 3. april 2020 blev overført 26.187,35 kr. fra K’s budgetkonto i Lån & Spar Bank til en konto i udlandet i (*den tredje overførsel*).

K har gjort gældende, at hun ikke har godkendt nogen af disse overførsler, og sagens spørgsmål er, om der er tale om autoriserede hævnings, jf. betalingslovens § 82.

K har forklaret blandt andet, at hun opbevarede sit nøglekort på et sikkert sted, at hun ikke har delt koder eller andre personlige oplysninger med andre, og at hendes mobiltelefon ikke har været bortkommet. K har vedkendt sig alle øvrige betalinger, som er sket fra hendes konti, både før og efter de omhandlede tre overførsler.

Efter bevisførelsen, herunder særligt på baggrund af de af Lån & Spar Bank fremlagte bilag og den af OD’s afgivne vidneforklaring, lægger retten til grund, at de omhandlede tre overførsler er blevet korrekt registrerede og bogført, og at de ikke er blevet ramt af tekniske svigt eller andre fejl, jf. betalingslovens 98, stk. 1.

Efter bevisførelsen lægger retten endvidere til grund, at K’s personlige bruger ID, hendes selvvalgte NemID adgangskode samt en 6 cifret nøgle fra hendes nøglekort er blevet benyttet ved de tre overførsler.

På baggrund af LMM’s sikre vidneforklaring om mødet den 15. november 2019 mellem vidnet og K lægger retten til grund, at K i forbindelse med overførslerne den 8. og den 13. november 2019 på sin mobiltelefon havde modtaget en SMS med en engangskode, som skal benyttes ved overførsel af større beløb som de omhandlede.

På baggrund af de fremlagte kontoudtog fra K’s konti lægger retten til grund, at der den 8. november 2019 blev overført i alt 150.000 kr. fra K’s boligkreditkonto til hendes lønkonto, at der den 13. november 2019 blev overført blandt andet 40.000 kr. fra hendes boligkreditkonto til hendes lønkonto, og at der den 3. april 2020 blev overført 12.000 kr. fra hendes lønkonto til hendes budgetkonto. K har gjort gældende, at hun ikke har foretaget disse overførsler, men retten finder det helt usandsynligt, at en fremmed (svindler/hacker) skulle have foretaget overførsler mellem K’s egne konti, og retten lægger derfor til grund, at K selv har foretaget disse overførsler.

Efter en samlet vurdering af disse forhold, herunder særligt da der er tidsmæssigt sammenfald mellem de nævnte overførsler mellem K’s egne konti og de omhandlede tre overførsler til udlandet – og for så vidt angår de to første overførsler også beløbsmæssige sammenfald – finder retten det godtgjort, at de omhandlede tre over-

førsler til udlandet alle var godkendt af K og at der dermed er tale om autoriserede hævnings, jf. betalingslovens § 82.

Som følge heraf er Lån & Spar Bank ikke forpligtet til at tilbageføre beløbene, jf. betalingslovens § 99, stk. 1, og Lån & Spar Bank frifindes derfor.

Ad sagsomkostningerne

Sagsomkostningerne fastsættes efter sagens værdi, forløb og udfald fastsat til dækning af advokatudgift med 55.000 kr. Lån & Spar Bank A/S er ikke momsregistreret.

Thi kendes for ret:

Lån & Spar Bank A/S frifindes.

K skal inden 14 dage til Lån & Spar Bank A/S betale sagsomkostninger med 55.000 kr.

Sagsomkostningerne forrentes efter rentelovens § 8 a.”

8. Udvalgte afgørelser fra 2023

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, hvor der også kan søges anden information om Ankenævnet, kan samtlige afgørelser ses. De udvalgte afgørelser er markeret med "OF".

I 2023 blev følgende 15 afgørelser udvalgt:

- | | |
|----------|---|
| 61/2023 | Klageren fik ikke medhold i indsigelse mod at hæfte ubegrænset for hævnninger foretaget af klageren i pengeautomat og videreoverdraget til svindlere. |
| 164/2023 | Klageren fik delvis medhold i krav om bortfald af godtgørelse ved udbetaling af indestående på en højrentekonto. |
| 10/2023 | Klagerne fik delvis medhold i indsigelse mod gebyr for flytning af stillet garanti for projektkøb i forbindelse med pengeinstitutsifte. |
| 434/2022 | Klageren fik ikke medhold i indsigelse om mangelfuld rådgivning om kurssikring og krav om erstatning for tab i forbindelse med kursfald. |
| 200/2022 | Klageren fik delvis medhold i sag om ekspeditionstid ved overførsel af pensionskonti med tilknyttede værdipapirdepoter, indsigelse mod opsigelse af kundeforhold samt krav om erstatning. |
| 474/2022 | Klageren fik medhold i indsigelse om, at fordring i henhold til låneaftale er forældet. Spørgsmål om tillægsfrist som følge af, at klageren har bo-pæl i Tyrkiet, jf. forældelseslovens § 14. |
| 544/2022 | Klagerne fik medhold i spørgsmål om indgåelse af bindende aftale om kurssikring. |
| 588/2021 | Klageren fik delvis medhold i indsigelse mod netbank-transaktioner i forbindelse med telefonisk henvendelse fra en person, der udgav sig for at være fra Nets. Videregivelse af NemID-oplysninger og SMS-koder. |
| 391/2022 | Klageren fik ikke medhold i indsigelse mod afslag på realkreditbelåning. |
| 435/2022 | Klageren fik ikke medhold i indsigelse mod at hæfte for korttransaktioner. Installation af NemID-nøgleapp på svindlers enhed/device. |

- 378/2022 Klagerne fik delvis medhold i indsigelse mod bankens tiltag for at finde identifikationsoplysninger på klagerne før bankens underretning af Skattestyrelsen om klagernes konti som uidentificerede.
- 321/2022 Klageren fik ikke medhold i klage over manglende mulighed for at tilslutte sig SEPA Direct Debit Core (direkte debitering i euro).
- 289/2022 Klageren fik delvis medhold i krav om tilbageførsel af netbanksoverførsler der blev foretaget i forbindelse med bedragerisk telefonopkald. Videregivelse af SMS-koder. Godkendelse med MitID.
- 330/2021 Klageren fik delvis medhold i indsigelse mod opsigelse af engagement, modregning samt debitering af inkassoomkostninger på Nemkonto og lånekonti. Krav om udlevering af bl.a. kontoudskrifter. Indsigelse om forskelsbehandling.
- 245/2022 Klageren fik medhold i spørgsmål om indgåelse af mundtlig aftale om kurssikring.

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 fællesskab 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.