

# ***Det finansielle ankenævn***

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

## **ÅRSBERETNING**

***for***

**2024**

**København**

**Januar 2025**

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." .....	12
6.	Statistik.....	29
7.	Domme modtaget i 2024 i sager, hvor Ankenævnet tidligere har truffet afgørelse.	40
8.	Udvalgte afgørelser fra 2024 .....	41
9.	Det finansielle ankenævns vedtægter pr. den 1. februar 2022 .....	43

### 1. Formandens bemærkninger

I perioden 2019 til 2023 har antallet af nye sager modtaget i Det finansielle ankenævn været støt stigende. I 2019 modtog Ankenævnet 445 sager, og i 2023 blev der modtaget 702 sager – en stigning på ca. 58 %. I 2024 blev der modtaget i alt 583 sager – hvilket betød et fald på ca. 17 % i forhold til 2023.

Sager modtaget i 2024 vedrører primært klager over pengeinstitutter (572). Ligesom tidligere år blev der i 2024 kun indbragt få klager over realkreditinstitutter (16) og investeringsfonde (2).

Den største andel af nye klager i 2024 vedrører sager om betalingsmisbrug, som er placeret i kategorien "Betalinger" og udgør 243 sager, se afsnit 6.3. Der er imidlertid tale om et fald på ca. 28 % sammenlignet med 2023, hvor antallet af "Betalinger" udgjorde 338 sager.

Der har i perioden fra januar til december 2024 været afholdt 28 møder i Det finansielle ankenævn. I 2024 er der i alt truffet 467 afgørelser af Ankenævnet, hvilket er en stigning på godt 4 % i forhold til 2023, hvor Ankenævnet traf i alt 448 afgørelser.

I 2024 afsluttede Sekretariatet 194 sager, hvilket er lidt lavere end i 2023, hvor Sekretariatet afsluttede 225 sager.

Der blev således i 2024 afgjort/afsluttet i alt 661 sager, hvilket er en anelse færre end i 2023, hvor der blev afgjort/afsluttet 673 sager.

Der blev overført 320 sager fra 2024 til 2025, hvilket er et færre antal sager i forhold til året før, hvor der blev overført 398 sager.

To afgørelser truffet af Ankenævnet i 2024, hvor klagerne fik fuld eller delvis medhold i klagen, er blevet anfægtet af de indklagede finansielle virksomheder, jf. afsnit 6.9.

#### 1.1. Ankenævnets fokusområde i 2024

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

Fokusområdet i 2024 er fortsat 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 afsnit 5.

#### 1.2. Administrative opgaver

På trods af et færre antal sager til Ankenævnet i 2024 i forhold til 2023, har Ankenævnet ikke desto mindre igennem de senere år oplevet en større tilgang af nye sager. Dette har medført, at berammelsestiden i Ankenævnet har været stigende i årene 2021 og 2022. I 2023 knækkede kurven, og der er i 2024 sket endnu et fald i be-

rammelsestiden, om end denne fortsat er meget høj, jf. afsnit 6.6. Ankenævnet har som følge heraf haft / og har fortsat et stort fokus på at få nedbragt berammelsestiden. Ankenævnet fik i 2024 afgjort flere sager end tidligere, hvilket blandt andet kan tilskrives løbende interne optimerende arbejdsprocesser og -metoder. Hertil kommer, at Ankenævnet i 2024 har fået tildelt ekstra ressourcer (juridisk og administrativt), ligesom Ankenævnets formandskab også i 2024 i medfør af Ankenævnets vedtægter § 22 gjorde brug af stifterorganisationernes bemyndigelse til på Ankenævnets vegne at træffe afgørelser i klagesager, hvor der foreligger en fast praksis. Dette har i 2024 medført en hurtigere ekspedition af de 19 klagesager, hvor der forelå en fast praksis. Der kan på Ankenævnets hjemmeside i emneregistret "Formandsafgørelse" søges efter disse formandsafgørelser. Se også afsnit 4 om "Ankenævnets hjemmeside".

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 afventede 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 2024 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 og 2024 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 2025.

I september 2024 deltog Sekretariatet for det finansielle ankenævn sammen med sekretariater fra andre private godkendte ankenævne i temadag arrangeret af blandt andet Nævnenes Hus. Formålet med temadagen var igennem oplæg, dialog og refleksion at opnå større indsigt i de situationer, hvor dialogen med brugerne går i hårdknude eller på anden vis opleves som vanskelig eller måske ubehagelig, således at deltagernes evne til at møde brugerne på en konstruktiv måde generelt styrkes og medarbejdertilfredsheden øges.

I oktober 2024 deltog Sekretariatet for det finansielle ankenævn i "Klagenævnskonference 2024", der var arrangeret af Forbruger Europa og Nævnenes Hus, og som blev afholdt hos Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen i Valby. Konferencen tog udgangspunkt i diskussionsoplægget "Hvordan skaber vi bedre sammenhængskraft i det danske forbrugerklagesystem?". Til at belyse dette var der oplæg og debat mellem indbudte repræsentanter fra de danske forbrugerklageinstanser, Forbrugerombudsmanden, myndigheder, erhvervs- og brancheorganisationer og forbrugerorganisatio-

nerne. I de efterfølgende workshops kunne ankenævnene mødes og blandt andet drøfte diskussionsoplægget.

Det finansielle ankenævn har efter forbrugerklageloven § 6, stk. 1, fået godkendt sine vedtægter af Erhvervsministeriet for en treårig periode frem til den 31. januar 2025 til at behandle klagesager, fortrinsvis fra private borgere, over finansielle virksomheder. I efteråret 2024 indsendte Ankenævnet på vegne sine stifterorganisationer ansøgning og vedtægter til Nævnenes Hus med henblik på Erhvervsministeriets godkendelse for en ny treårig periode fra den 1. februar 2025.

I henhold til lov om betalingskonti og basale erhvervskonti, der trådte i kraft 1. januar 2025, er det bestemt, at "Et institut skal etablere en klageordning samt være tilsluttet ét uafhængigt, landsdækkende klagenævn, som branchen skal oprette". Finans Danmark har udpeget Sekretariatet for det finansielle ankenævn til at varetage sekretariatsfunktionen for dette "klagenævn", hvorfor Sekretariatet har brugt en del ressourcer i den forbindelse i løbet af 4. kvartal 2024.

Den 31. december 2024 fratrådte Ankenævnets formand, forhenværende højesteretsdommer Vibeke Rønne og Ankenævnets næstformand, forhenværende højesteretsdommer Henrik Waaben. Vibeke Rønne blev formand for Pengeinstitutankenævnet i 2009 og sidenhen for Det finansielle ankenævn i 2019. Henrik Waaben blev formand for Realkreditankenævnet i 2012 og blev sidenhen i 2019 næstformand for Det finansielle ankenævn.

Der skal rettes en stor tak til både Vibeke Rønne og Henrik Waaben for deres store indsatser i Ankenævnets formandskab – indsatser som på afgørende måde har bidraget til den respekt, som Ankenævnets virksomhed er omgærdet af.

Ny formand og næstformand for Ankenævnet pr. 1. januar 2025 er henholdsvis højesteretsdommer Kristian Korfits Nielsen og byretsdommer Katrine Waagepetersen, Retten i Aalborg.

### **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 (1.8.1988), Realkreditankenævnet (1.1.1992) og Ankenævnet for Investeringsfonde (1.3.2002).

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, landsdommer Bo Østergaard, Østre Landsret, og landsdommer Helle Korsgaard Lund-Andersen, Vestre 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 2024 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 (fratrådt 31.12.2024)
- Senior Legal Counsel Jonas Thestrup Nielsen, Nordea Bank
- Underdirektør Andreas Moll Årsnes, Nykredit Bank (fratrådt 31.12.2024)
- Advokat Jimmy Bak, Nykredit Bank
- Afdelingsdirektør Mette Lindekvis Højsgaard, Jyske Bank
- Juridisk direktør Klaus Tougaard Kristensen, Spar Nord Bank
- Juridisk direktør Karin Sønderbæk, Sydbank
- Juridisk direktør Kritte Sand Nielsen, Lokale Pengeinstitutter
- Afdelingsdirektør Nanna Vetter Viberg Nielsen, Sparekassen Kronjylland (Udtrådt 31.08.2024)

- Juridisk direktør Janni Visted Hansen, Sparekassen Danmark

**Udpeget af Realkreditrådet:**

- Senior jurist Jes Zander Brinch, Nordea Kredit (fratrådt 31.12.2024)
- 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

**Udpeget af Investering Danmark:**

- Managing Director Jan Houmann, Jyske Invest Invest Fund Management A/S
- Direktør, COO Rasmus Bessing, PFA Asset Management (fratrådt 07.05.2024)
- Head of DK Branch Rasmus Eske Bruun, Nordea Funds

**Udpeget af Forbrugerrådet Tænk:**

- Seniorøkonom Morten Bruun Pedersen, Forbrugerrådet Tænk
- Projektkonsulent Tina Thygesen, Forbrugerrådet Tænk
- Forbrugerpolitisk medarbejder Rolf Høymann Olsen, Forbrugerrådet Tænk (tiltrådt 08.02.2024)
- Rådsmedlem, cand.oecon., Jørn Ravn (fratrådt 31.12.2024)
- Rådsmedlem, Økonomisk rådgiver Anna Marie Schou Ringive
- Rådsmedlem Poul Erik Jensen
- Rådsmedlem Finn Borgquist (fratrådt 22.03.2024)
- Rådsmedlem Lisbeth Baastrup Burgaard (fratrådt 22.03.2024)
- Rådsmedlem Kim Korup Eriksen
- Rådsmedlem Elizabeth Bonde
- Rådsmedlem Ann-Mari Faldt Agerlin (tiltrådt 22.03.2024)
- Rådsmedlem Jørgen Lanng (tiltrådt 22.03.2024)

**Ankenævnets Sekretariat har i 2024 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 (fratrådt 30.11.2024)
- Specialkonsulent, cand.jur. Döne Keskin (tiltrådt 01.04.2024)
- Specialkonsulent, cand.jur. Thomas Bjering Qvist (tiltrådt 21.10.2024)

- Administrativ teamleder Zenia Thorgaard (tiltrådt 01.09.2024)
- Assistent, PA Vibeke Molsted
- Assistent, Vivian Jespersen
- Assistent, Lene Munch
- Assistent, Tine Bruun Hansen (tiltrådt 01.09.2024)

### Midlertidigt ansat

- Piccoline Camilla Lemche Ortvald (fratrådt 31.08.2024)

### **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 der samarbejder om grænseoverskridende tvister.



### **3. Ankenævnets kompetence**

Ankenævnet er oprettet i medfør af lov om forbrugerklager.

I årsberetningen for 2024 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 er 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](http://www.fanke.dk), omtales Ankenævnets grundlag, sammensætning, arbejdsform og behandling af personoplysninger. Hjemmesiden har også en vejledning vedrørende indgivelse af klage, herunder hvordan man kan klage online.

Årsberetninger i tiden 1988-2018 for pengeinstitutter, i tiden 1992-2018 for realkreditinstitutter og i tiden 2002-2018 for investeringsfonde kan findes på hjemmesiden.

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

Via hjemmesiden er der adgang til at søge i de over 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.”**

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 2024 valgt at fokusere på **betalingsmisbrug – ikke vedkendte hævnings** på grund af det store antal indbragte betalingsmisbrugssager.

Ankenævnet har i sin årsberetning for 2024 valgt at fokusere på de typer af betalingsmisbrugssager, der har været hyppigst forekommende og på nogle andre væsentlige 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:

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

070/2024 - Afgørelse af 19. august 2024, hvor klageren ikke fik medhold i sin klage (dissens)

Den 17. august 2023 blev der via klagerens netbank foretaget en overførsel på 98.000 kr. fra klagerens konto til tredjemands konto.

Banken har oplyst, at overførslen blev godkendt med MitID fra klagerens IP-adresse og med SMS-kode sendt til klagerens telefonnummer, som klageren ikke havde ændret i bankens systemer siden 27. juni 2014.

Klageren har oplyst, at han blev kontaktet telefonisk af en person, der udgav sig for at være en medarbejder fra et andet pengeinstitut. Personen spurgte ham, om han kendte til et lån, som der var anmodet om, og klageren svarede i den forbindelse nej. Personen oplyste ham om, at han var nødsaget til at kontakte politiet for IT-svindel.

Klageren har oplyst, at han efterfølgende blev kontaktet af en person, der udgav sig for at være fra Rigspolitiets Kriminalafdeling, og som oplyste, at klagerens penge skulle overføres til en sikkerhedsboks, idet der ellers var risiko for, at hans konto ville blive tømt. Personen oplyste ham om, at pengene ville blive tilbageoverført.

Han var skeptisk, men personen var overbevisende og guidede ham igennem processen. Han har i tro og loveerklæringen af 18. august 2023 oplyst, at han selv foretog overførslen af de 98.000 kr.

Ud fra klagerens egne oplysninger om, at han selv foretog overførslen, finder flertallet, at transaktionen 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 transaktionen i forbindelse med bedrageriske telefonopkald.

Flertallet finder heller ikke, at banken på andet grundlag kan gøres ansvarlig for klagerens tab.

## **5.2. Indsigelse mod at hæfte for korttransaktion – phishing – godkendelse i MitID-app**

### **5.2.1. Klageren anerkendte at have swipet, men nægtede at have godkendt det trukne beløb (beløbet ændrede sig) eller nægtede at have godkendt en betaling**

747/2023 – Afgørelse af 14. juni 2024, hvor klageren ikke fik medhold i sin klage (dissens)

Den 22. november 2023 blev der foretaget en kortbetaling på 2.435 EUR svarende til 18.341,32 DKK til en udenlandsk betalingsmodtager, S, som klageren ikke kan vedkende sig. Betalingen blev bogført den 24. november 2023.

Klageren har oplyst, at baggrunden for betalingen var, at han skulle godkende en porto på 39 DKK til firmaet Proshop. I det splitsekund han godkendte med MitID ændrede beløbet sig til 2.435 EUR. Ændringen fremgik ikke af skærmen.

Banken har dækket klagerens tab med fradrag af 8.000 DKK.

Banken har anført, at klageren selv godkendte betalingen i sin MitID-app, hvor beløb og beløbsmodtager fremgik ved godkendelsen.

Det lægges til grund, at transaktionen 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 betalingsin-

strument 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. betalingsloven § 7, nr. 31. Ved transaktionen blev der anvendt stærk kundeautentifikation, jf. betalingsloven § 7, nr. 30.

Ankenævnet lægger til grund, at transaktionen skyldes tredjemands uberettigede anvendelse af klagerens betalingstjeneste.

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 uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse (§ 100, stk. 4, nr. 3).

Efter de foreliggende oplysninger finder flertallet det godtgjort, at klageren må have godkendt betalingen på 2.435 EUR i sin MitID-app.

Flertallet finder, at banken har godtgjort, at klageren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse, da han burde have reageret på teksten i MitID-appen, hvor han fik oplysninger om beløbet på 2.435 EUR og beløbsmodtager, og at klageren som følge heraf hæfter med op til 8.000 DKK.

128/2024 – Afgørelse af 21. oktober 2024, hvor klageren ikke fik medhold i sin klage (dissens)

Den 23. november 2023 blev der foretaget en betaling på 2.532 EUR svarende til 19.066,97 DKK med klagerens betalingskort til en betalingsmodtager, F, som klageren ikke kan vedkende sig.

Klageren har oplyst, at han den 23. november 2023 modtog en SMS med et link, der fremstod som værende fra MobilePay. Han klikkede på linket, opdaterede sin MobilePay og godkendte det med sit MitID. Han godkendte en opdatering af sin MobilePay. Han har ikke set nogen godkendelsestekst af en betaling til F i MitID, da han swippede.

Banken har anført, at klageren selv godkendte betalingen i sin MitID-app, hvor beløb, beløbsmodtager og valuta fremgik ved godkendelsen.

Banken har dækket klagerens tab med fradrag af 8.000 DKK.

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

lingslovens § 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 lægger til grund, at transaktionen skyldes tredjemands uberettigede anvendelse af klagerens betalingstjeneste, hvilket 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 (§ 100, stk. 4, nr. 2), eller at betaleren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse (§ 100, stk. 4, nr. 3).

Flertallet lægger til grund, at klageren må have godkendt betalingen på 2.532 EUR med sit MitID.

Flertallet finder herefter, at banken har godtgjort, at klageren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse, da han burde have reageret på teksten i MitID, hvor han fik oplysninger om beløbet på 2.532 EUR og beløbsmodtageren, F, og at klageren som følge heraf hæfter med op til 8.000 DKK.

#### 5.2.2. Klageren nægtede at have swipet (godkendt en betaling)

124/2024 – Afgørelse af 21. oktober 2024, hvor sagen blev bevisafvist

Den 3. februar 2024 kl. 14:11 blev der foretaget en betaling på 13.094,59 kr. med klagerens betalingskort til en udenlandsk betalingsmodtager, F, som klageren ikke kan vedkende sig.

Klageren har oplyst, at hun den 3. februar 2024 forsøgte at komme ind på sin sundhedsplatform med MitID på sin iPhone. Appen opførte sig mærkeligt og lukkede ned flere gange. Hun har oplyst, at hun ikke havde modtaget mails, SMS'er eller opkald om at give oplysninger, opdatere oplysninger mv. Hun har ikke oplyst eller videregivet sine kortoplysninger, og hun har ikke godkendt en betaling til F.

Banken har oplyst, at betalingen blev godkendt med klagerens MitID-app -4262 og har fremlagt en udskrift fra sit system, hvoraf fremgår den tekst,

som blev sendt til klagerens MitID-app i forbindelse godkendelse af betalingen.

Banken har dækket klagerens tab med fradrag af 8.000 DKK.

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 lægger til grund, at transaktionen skyldes tredjemands uberettigede anvendelse af klagerens betalingstjeneste, hvilket 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 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 under sådanne omstændigheder, at klageren hæfter for 8.000 kr. af tabet, jf. betalingslovens § 100, stk. 4. Ankenævnet finder, at en stillingtagen hertil forudsætter 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.

160/2024 – Afgørelse af 4. december 2024, hvor sagen blev bevisafvist

Klageren har oplyst, at han den 18. november 2023 modtog en e-mail, der fremstod som værende fra sundhed.dk. Af e-mailen fremgik, at han kunne få sine medicinudgifter refunderet. Han klikkede på et link i e-mailen, der førte til MitID-siden. Han indtastede sit bruger-ID og tilgik derefter MitID-app'en på sin mobiltelefon, men app'en åbnede så vidt han kunne se ikke på telefonen, og der fremkom ikke en QR-kode.



Han har ikke på sin mobiltelefon godkendt noget eller swipet eller lignende. Han har heller ikke godkendt en betaling, da han ikke var i færd med at købe noget.

Den 20. november 2023 blev der med klagerens betalingskort gennemført en kortbetaling på 8.085 SEK svarende til 5.317,29 DKK til en betalingsmodtager, C. Klageren kan ikke vedkende sig betalingen.

Banken har oplyst, at transaktionen blev foretaget ved godkendelse i klagerens Mit-ID-app den 20. november 2023. Klageren har anført, at han ikke godkendte betalingen og ikke har kendskab til den.

Banken afviste indsigelsen og meddelte, at klageren hæftede med op til 8.000 DKK.

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. betalingsloven § 7, nr. 31. Ved transaktionen blev der anvendt stærk kundeautentifikation, jf. betalingsloven § 7, nr. 30.

Ankenævnet lægger til grund, at transaktionen skyldes tredjemandes uberettigede anvendelse af klagerens betalingstjeneste.

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.

Ankenævnet finder, at det på det foreliggende grundlag ikke er muligt at afgøre, om der foreligger misbrug under sådanne omstændigheder, at klageren hæfter med op til 8.000 DKK af tabet, jf. betalingslovens § 100, stk. 4. Ankenævnet finder, at en stillingtagen hertil forudsætter 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.

**5.3. Indsigelse mod at hæfte for korttransaktion, hvor der skete aktive-ring/indrullering af ny MitID-app tilhørende klageren på svindlerens enhed**

726/2023 – Afgørelse af 30. august 2024, hvor klageren ikke fik medhold i sin klage (dissens)

Den 1. november 2023 blev der i perioden fra kl. 20:06 til kl. 20:50 foretaget fire korttransaktioner med klagerens betalingskort, som hun ikke kan vedkende sig. Der var tale om en korttransaktion på 1.500 GBP svarende til 12.933,37 DKK til en udenlandsk betalingsmodtager F og tre korttransaktioner på henholdsvis 900 DKK, 1.100 DKK og 1.100 DKK til en udenlandsk betalingsmodtager F1.

Banken godtgjorde klagerens tab fratrukket 8.000 DKK.

Klageren har anført, at hun blev ringet op af en person fra bankens telefonnummer. Han udgav sig for at være medarbejder i banken og sagde, at der var nogen, der havde hævet penge på hendes konto. Han fik hende overtalt til at ændre hendes Mit-ID-profil og fik på den måde mulighed for at tømme hendes konto.

Banken har anført, at klageren med sin MitID-app den 1. november 2023 godkendte installation af en ny MitID-app på en fremmed enhed, hvorfra betalingerne blev godkendt. Det forhold, at klageren valgte at overgive sine betalingskortoplysninger, godkende de meddelelser, som hun blev præsenteret for i MitID-appen, samt at udlevere oplysning om midlertidig pinkode til sit MitID trods tydelig besked om, at denne aldrig måtte blive delt, er at betragte som groft uforsvarlig adfærd, hvorfor banken var berettiget til at tage 8.000 DKK i selvrisko, jf. betalingslovens § 100, stk. 4, nr. 3.

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.

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

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 uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse (§ 100, stk. 4, nr. 3).

Flertallet lægger til grund, at klageren har videregivet sine betalingskort- og MitID-oplysninger til tredjemand. Flertallet finder herefter, at det må lægges til grund, at klageren den 1. november 2023 har godkendt aktiveringen af en ny MitID-app på tredjemands enhed i sin MitID-app, hvorved en svindler har kunnet foretage de omtvistede betalinger.

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.

023/2024 – Afgørelse af 25. september 2024, hvor sagen blev bevisafvist

Lørdag den 18. november 2023 blev der foretaget fire korttransaktioner med klagerens betalingskort, som han ikke kan vedkende sig. Der var tale om følgende transaktioner: En transaktion på 9.000 kr. kl. 19:36:53 til en udenlandsk betalingsmodtager, R, og tre transaktioner på henholdsvis 4.400 kr. kl. 19:41:28, 8.000 kr. kl. 19:42:19 og 4.750 kr. kl. 19:43:31 til en udenlandsk betalingsmodtager, Z.

Sparekassen godtgjorde klagerens tab fratrukket 8.000 kr.

Ankenævnet lægger til grund, at transaktionerne 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 har godkendt nogen overførsler, idet han hverken havde adgang til sin netbank eller kunne anvende sit MitID på det pågældende tidspunkt. Han har heller ikke anvendt et falsk "Netslink" i forbindelse med svindlen, men har alene klikket på linket og har ikke foretaget sig yderligere. Han har hentet og udleveret en engangskode til personen i telefonen. Han har ikke udleveret pasoplysninger.

Sparekassen har anført, at klageren har anvendt et "Nets-link", har vide-regivet fortrolige oplysninger, herunder bruger-ID til MitID og MitID engangskode og verificeret med pas, hvilket har medført, at svindleren kunne oprette klagerens MitID på sin enhed, hvorved klageren ved groft uforsvarlig adfærd muliggjorde gennemførelsen af de ikke vedkendte transaktioner.

Ankenævnet finder, at der i sagen mangler nærmere oplysninger om, hvilke oplysninger klageren har udleveret til tredjemand, hvilke tekster klageren måtte have godkendt i sin MitID-app i forbindelse med oprettelse af en ny MitID-app på tredjemands enhed og om, hvilke beskeder fra MitID, som klageren modtog undervejs. Ankenævnet finder således, at en afklaring af de nærmere omstændigheder omkring aktiveringen af MitID 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 ved domstolene. Ankenævnet afviser derfor sagen i medfør af § 5, stk. 3, nr. 4, i Ankenævnets vedtægter.

**5.4. Indsigelse mod at hæfte for korttransaktion, hvor der skete indrullering af klagerens betalingskort i svindlerens Apple Pay eller Goggle Pay wallet ved brug af en engangskode sendt via SMS til klagerens telefonnummer**

487/2023 – Afgørelse af 27. maj 2024, hvor klageren fik medhold i sin klage (dis-sens)

Den 7. juni 2023 blev der med klagerens Visa/dankort foretaget fem betalingstransaktioner på i alt 7.423,45 kr. i forskellige forretninger, som klageren ikke kan vedkende sig.

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 oplyst, at han den 6. juni 2023 modtog en mail/SMS, der fremstod som om den kom fra banken, hvori han fik et tilbud om at få installeret Google Pay på sin mobiltelefon. Han husker ikke præcist, om han fik tilbuddet via mail eller vis SMS, og han trykkede på et link heri. Han fik herefter en SMS fra banken om, at han var ved at installere Google Pay på en enhed, så der fremover kunne ske betalinger fra enheden fra hans kort -4589. SMS'en indeholdt en kode, som ikke måtte udleveres til andre. Han fortsatte herefter processen, da han troede, at han var i gang med at installere Google Pay på sin egen mobiltelefon.

Han modtog herefter en SMS om, at hans Visa/dankort -4589 var klar til brug i Google Pay.

Banken har oplyst, at klagerens betalingskort blev indrulleret som et virtuelt betalingskort i en Google Pay-wallet på tredjemands enhed, og at aktiveringen skete ved indtastning af kortoplysningerne for betalingskort -4589 og installationskoden, som blev sendt i en SMS til klagerens telefonnummer den 6. juni 2023. Tredjemand anvendte herefter en virtuel udgave af klagerens betalingskort, der var blevet indrulleret på tredjemands enhed, til at foretage de omtvistede betalingstransaktioner, der blev gennemført med Google Pay ved anvendelse af fingeraftryk, ansigtsgenkendelse eller adgangskode.

Det følger af betalingslovens § 128, stk. 1, nr. 3, at en udbyder af betalingstjenester skal anvende stærk kundeautentifikation, når en bruger udfører handlinger gennem en enhed til fjernkommunikation, der kan indebære risiko for misbrug.

Stærk kundeautentifikation indebærer efter betalingslovens § 7, nr. 30, at betalingstjenesteudbydere skal forlange, at kunderne bruger minimum to ud af tre mulige sikkerhedselementer; noget kunden ved f.eks. et kodeord, noget kunden besidder, f.eks. en app eller SMS-engangskode modtaget via et SIM-kort, og noget kunden er f.eks. et fingeraftryk. Kortdata er synlige på kortet og dermed ikke hemmelige, og udgør derfor ikke et gyldigt sikkerhedselement.

Ankenævnet lægger, efter det som banken har oplyst, til grund, at tredjemand for at indrullere klagerens betalingskort i sin Google Pay-wallet anvendte klagerens kortoplysninger og en engangskode, som blev sendt via SMS til et telefonnummer, som banken havde registreret på klageren.

Ankenævnet finder ikke, at der foreligger omstændigheder, der medfører, at klageren hæfter for betalingerne på et aftaleretligt grundlag.

Flertallet finder, at indrullering af et betalingskort i en Google Pay-wallet udgør en situation omfattet af betalingslovens § 128, stk. 1, nr. 3.

Efter flertallets opfattelse er kravet til stærk kundeautentifikation kun opfyldt, hvis minimum to sikkerhedselementer vedrører samme kunde.

Ved indrullering af kort i Apple Pay og Google Pay bruges i praksis to forskellige løsninger, henholdsvis indrullering via kortholderens mobilbank og indrullering via wallet-appen. Ved indrullering via kortholderens mobilbank er kravet til stærk kundeautentifikation opfyldt, idet minimum to sikkerhedselementer vedrører samme kunde. Det samme er tilfældet ved indrullering via wallet-appen, hvis indrulleringen er sket med stærk kundeautentifikation, som tilhører kortholderen.

Flertallet finder det ikke godtgjort, at indrulleringen af klagerens betalingskort -4589 i tredjemands Google Pay-wallet er sket ved stærk kundeautentifikation. Det bemærkes herved, at det forhold, at tredjemand loggede ind via sin enheds Google ID, ikke indebærer, at der er anvendt stærk kundeautentifikation, idet dette element ikke tilhører klageren men tredjemand.

Ifølge betalingslovens § 100, stk. 1, hæfter betalerens udbyder af betalingstjenester i forhold til betaleren for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af en betalingstjeneste, medmindre andet følger af stk. 2-5. Ifølge betalingslovens § 100, stk. 7, hæfter betalingsudbyderen uanset betalingslovens § 100, stk. 3-5, hvis udbyderen ikke kræver stærk kundeautentifikation, medmindre betaleren har handlet svigagtigt. Det følger herudover af betalingslovens bilag 1, pkt. 5, at udstedelse eller indløsning af betalingsinstrumenter udgør en betalingstjeneste.

Formålet med betalingslovens bestemmelser om krav om stærk kundeautentifikation, herunder § 100, stk. 7, og § 128, stk. 1, er blandt andet at højne sikkerheden og øge forbrugerbeskyttelsen ved at iværksætte foranstaltninger til at beskytte fortroligheden og integriteten af betalingstjenestebrugeres personaliserede sikkerhedsoplysninger og anvendelse af betalingstjenesten.

Selv om der, som anført af mindretallet, er foretaget to processer for at gennemføre misbruget af klagerens betalingskort, nemlig indrulleringen af klagerens kort i tredjemands wallet, og tredjemands brug af wallet-løsningen, finder flertallet, at de to processer i relation til hæftelses-spørgsmålet må betragtes samlet, hvorfor misbruget kan være omfattet af betalingslovens § 100, stk. 7, eller denne bestemmelses analogi.

Flertallet har herved navnlig lagt vægt på den nære sammenhæng mellem de to processer, idet misbruget af klagerens betalingskort er muliggjort ved indrulleringen af dette i tredjemands wallet, og på formålet med betalingslovens § 100.

Da indrulleringen ikke er sket med stærk kundeautentifikation, og da der ikke efter sagens oplysninger er grundlag for at antage, at klageren har handlet svigagtigt, finder flertallet, at banken hæfter for tredjemands misbrug af klagerens betalingstjeneste, jf. betalingslovens § 100, stk. 7, eller denne bestemmelses analogi, og at banken skal tilbageføre 7.423,45 kr. til klagerens konto med valør fra datoen for debitering af transaktionerne.

470/2023 – Afgørelse af 27. maj 2023, hvor klageren fik medhold (dissens)

Banken har anført, at banken den 7. maj 2023 sendte en SMS til klagerens telefonnummer -855 indeholdende en engangskode, som skulle anvendes til at indrullere klagerens betalingskort -166, som et virtuelt beta-

lingskort i en Apple Pay-wallet. Af SMS'en fremgik: "Du er ved at installere Apple Pay på en enhed, så der fremover kan ske betalinger fra enheden med dit kort -166. Installationskoden er personlig og må IKKE udleveres til andre, heller ikke til banken. Koden er [XXX]. Er du ikke i gang med at installere Apple Pay, så kontakt straks [banken] på [telefonnummer]"

Banken har anført, at klagerens betalingskort blev indrulleret som et virtuelt betalingskort i en Apple Pay-wallet på tredjemands enhed, og at aktiveringen skete ved indtastning af kortoplysningerne for betalingskort -166 og en SMS-kode, som blev sendt i en SMS til klagerens telefonnummer -855 den 7. maj 2023.

Klageren har bestridt, at hun har modtaget eller videresendt SMS'en med engangskoden, og at hun har videregivet engangskoden eller sine betalingsoplysninger til tredjemand.

Den 1. juni 2023 blev en virtuel udgave af klagerens betalingskort anvendt til at foretage en betaling til en udenlandsk betalingsmodtager V på i alt 4.289 AED svarende til 8.302,50 DKK, som klageren ikke kan vedkende sig.

Banken har anført, at tredjemand loggede ind på sin Apple Pay-wallet med sit AppleID ved brug af sin personlige kode eller biometri, og at tredjemand herefter foretog betalingen med klagerens indrullerede betalingskort -166.

Klageren gjorde indsigelse mod den ikke-vedkendte betaling. Den 20. juli 2023 meddelte banken klageren, at hun hæftede med op til 8.000 DKK af den ikke-vedkendte betaling, og at den ville godtgøre klageren 302,50 DKK.

Det følger af betalingslovens § 128, stk. 1, nr. 3, at en udbyder af betalingstjenester skal anvende stærk kundeautentifikation, når en bruger udfører handlinger gennem en enhed til fjernkommunikation, der kan indebære risiko for misbrug.

Stærk kundeautentifikation indebærer efter betalingslovens § 7, nr. 30, at betalingstjenesteudbydere skal forlange, at kunderne bruger minimum to ud af tre mulige sikkerhedselementer; noget kunden ved f.eks. et kodeord, noget kunden besidder, f.eks. en app eller SMS-engangskode modtaget via et SIM-kort, og noget kunden er f.eks. et fingeraftryk. Kortdata er synlige på kortet og dermed ikke hemmelige, og udgør derfor ikke et gyldigt sikkerhedselement.

Ankenævnet lægger, efter det som banken har oplyst, til grund, at tredjemand for at indrullere klagerens betalingskort i sin Apple Pay-wallet

anvendte klagerens kortoplysninger og en engangskode, som blev sendt via SMS til et telefonnummer, som banken havde registreret på klageren.

Ankenævnet finder ikke, at der foreligger omstændigheder, der medfører, at klageren hæfter for betalingen på et aftaleretligt grundlag.

Flertallet finder, at indrullering af et betalingskort i en Apple Pay-wallet udgør en situation omfattet af betalingslovens § 128, stk. 1, nr. 3.

Efter flertallets opfattelse er kravet til stærk kundeautentifikation kun opfyldt, hvis minimum to sikkerhedselementer vedrører samme kunde.

Ved indrullering af kort i Apple Pay og Google Pay bruges i praksis to forskellige løsninger, henholdsvis indrullering via kortholderens mobilbank og indrullering via wallet-appen. Ved indrullering via kortholderens mobilbank er kravet til stærk kundeautentifikation opfyldt, idet minimum to sikkerhedselementer vedrører samme kunde. Det samme er tilfældet ved indrullering via wallet-appen, hvis indrulleringen er sket med stærk kundeautentifikation, som tilhører kortholderen.

Flertallet finder det ikke godtgjort, at indrulleringen af klagerens betalingskort -166 i tredjemands Apple Pay-wallet er sket ved stærk kundeautentifikation. Det bemærkes herved, at det forhold, at tredjemand loggede ind via sin enheds AppleID, ikke indebærer, at der er anvendt stærk kundeautentifikation, idet dette element ikke tilhører klageren men tredjemand.

Ifølge betalingslovens § 100, stk. 1 hæfter betalerens udbyder af betalingstjenester i forhold til betaleren for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af en betalingstjeneste, medmindre andet følger af stk. 2-5. Ifølge betalingslovens § 100, stk. 7 hæfter betalingsudbyderen uanset betalingslovens § 100, stk. 3-5, hvis udbyderen ikke kræver stærk kundeautentifikation, medmindre betaleren har handlet svigagtigt. Det følger herudover af betalingslovens bilag 1, pkt. 5, at udstedelse eller indløsning af betalingsinstrumenter udgør en betalingstjeneste.

Formålet med betalingslovens bestemmelser om krav om stærk kundeautentifikation, herunder § 100, stk. 7, og § 128, stk. 1, er blandt andet at højne sikkerheden og øge forbrugerbeskyttelsen ved at iværksætte foranstaltninger til at beskytte fortroligheden og integriteten af betalingstjenestebrugeres personaliserede sikkerhedsoplysninger og anvendelse af betalingstjenesten.

Selv om der, som anført af mindretallet, er foretaget to processer for at gennemføre misbruget af klagerens betalingskort, nemlig indrulleringen af klagerens kort i tredjemands wallet, og tredjemands brug af wallet-løsningen, finder flertallet, at de to processer i relation til hæftelses-



spørgsmålet må betragtes samlet, hvorfor misbruget kan være omfattet af betalingslovens § 100, stk. 7, eller denne bestemmelses analogi.

Flertallet har herved navnlig lagt vægt på den nære sammenhæng mellem de to processer, idet misbruget af klagerens betalingskort er muliggjort ved indrulleringen af dette i tredjemands wallet, og på formålet med betalingslovens § 100.

Da indrulleringen ikke er sket med stærk kundeautentifikation, og da der ikke efter sagens oplysninger er grundlag for at antage, at klageren har handlet svigagtigt, finder flertallet, at banken hæfter for tredjemands misbrug af klagerens betalingstjeneste, jf. betalingslovens § 100, stk. 7, eller denne bestemmelses analogi, og at banken skal godtgøre klageren 8.000 DKK med valør fra datoen for debiteringen.

Der er tillige afsagt to tilsvarende afgørelser af 31. maj 2024 (598/2023 og 722/2023), hvor klagerne også fik medhold (dissens).

### 5.5. Sammenfatning

Som nævnt under formandens bemærkninger, jf. afsnit 1, har antallet af sager om **”betalingsmisbrug – ikke vedkendte hævnings**” været faldende i 2024, hvilket formentlig blandt andet skyldes forskellige initiativer, der har været iværksat for at begrænse digital svindel.

---

Ankenævnet oplever desværre fortsat et stort 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.

Udover at have iværksat diverse oplysningskampagner om betalingsmisbrugssager, hvor forbrugere udsættes for bedrageriske telefonopkald, udsendte Finans Danmark den 13. november 2023 en henstilling til sine medlemmer om at gennemføre to initiativer 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.

Ankenævnet har, formentlig som følge af henstillingen fra Finans Danmark til sine medlemmer om nedsættelse af den daglige beløbsgrænse for straksoverførsler, oplevet, at det beløb, som klageren bliver narret til at overføre, beløbsmæssigt typisk er blevet mindre end tidligere.

----

Udsættes forbrugeren for phishing i form af en bedragerisk SMS eller e-mail, og anerkender forbrugeren at have swipet, men nægter at have godkendt det trukne beløb eller nægter at have godkendt en betaling, 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 swipet (godkendt en betaling), 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.

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 derved minimere risikoen for at forbrugeren kommer til at godkende en transaktion eller handling, som er startet af en svindler. Ændringen har formodentlig begrænset nogle typer af phishing i form af bedragerisk SMS eller e-mail med et utilsigtet fjernsalgskøb til følge.

---

Ankenævnet har endvidere behandlet en række sager om kortmisbrug, hvor der er sket aktivering/indrullering af en ny MitID-app tilhørende klageren på tredjemands enhed. Ankenævnet har bevisafvist flere af disse sager under henvisning til, at de nærmere omstændigheder omkring aktiveringen af klagerens MitID på svindlerens enhed ikke var tilstrækkelig oplyst. Ankenævnet har i disse sager ofte manglet oplysninger om, hvilke oplysninger klageren har udleveret til tredjemand, hvilke tekster klageren måtte have godkendt i sin MitID-app i forbindelse med oprettelse af en ny MitID-app på tredjemands enhed og hvilke beskeder fra MitID, som klageren modtog undervejs.

I en del af de øvrige sager har Ankenævnets flertal fundet det godtgjort, at klageren har videregivet sine betalingskort- og MitID-oplysninger til tredjemand, og at det må lægges til grund, at klageren med sin MitID-app har godkendt aktiveringen af en ny MitID-app på tredjemands enhed, hvorved en svindler har kunnet foretage de omtvistede betalinger. Ankenævnets flertal har fundet, at banken har godtgjort, at klageren

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

---

Ankenævnet har yderligere behandlet nogle sager om kortmisbrug, hvor der er sket indrullering af klagerens betalingskort i svindlerens Apple Pay eller Google Pay wallet ved brug af en engangskode sendt via SMS til klagerens telefonnummer.

Indtil maj 2024 havde Ankenævnet bevisafvist disse sager.

I maj 2024 traf Ankenævnets flertal fire afgørelser om, at indrulleringen af klagerens betalingskort i tredjemands Apple Pay eller Google Pay wallet ved brug af klagerens kortoplysninger og en engangskode sendt via SMS til klagerens telefonnummer ikke var sket med stærk kundeautentifikation, jf. afsnit 5.4.

Ankenævnets flertal anførte, at ved indrullering af kort i Apple Pay og Google Pay bruges i praksis to forskellige løsninger, henholdsvis indrullering via kortholderens mobilbank og indrullering via wallet-appen. Ved indrullering via kortholderens mobilbank er kravet til stærk kundeautentifikation opfyldt, idet minimum to sikkerhedselementer vedrører samme kunde. Det samme er tilfældet ved indrullering via wallet-appen, hvis indrulleringen er sket med stærk kundeautentifikation, som tilhører kortholderen. Ankenævnets flertal fandt ikke, at indrulleringen af klagerens betalingskort i tredjemands Apple Pay eller Google Pay wallet var sket med stærk kundeautentifikation. Ankenævnets flertal bemærkede, at det forhold, at tredjemand loggede ind via sin enheds Apple ID eller Google ID ikke indebar, at der var anvendt stærk kundeautentifikation, idet dette element ikke tilhørte klageren men tredjemand.

Selv om der var foretaget to processer for at gennemføre misbruget af klagerens betalingskort, nemlig indrulleringen af klagerens kort i tredjemands wallet, og tredjemands brug af kortet via wallet-løsningen, fandt Ankenævnets flertal, at de to processer i relation til hæftelsesspørgsmålet måtte betragtes samlet, og at banken derfor hæftede for tredjemands misbrug af klagerens betalingstjeneste, jf. betalingslovens § 100, stk. 7, eller denne bestemmelses analogi.

Alle de fire afgørelser afsagt i maj 2024 er blevet fulgt af de indklagede pengeinstitutter. Øvrige indgivne sager til Ankenævnet om sager om kortmisbrug, hvor der er sket indrullering af klagerens betalingskort i svindlerens Apple Pay eller Google Pay wallet ved brug af en engangskode sendt via SMS til klagerens telefonnummer, er endvidere herefter blevet forligt af de indklagede pengeinstitutter.

---

Udover de ovenfor nævnte tiltag, er der igangsat en række yderligere tiltag og initiativer for at begrænse 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 bankkunderne mod den slags misbrug, blandt andet ved lancering af kampagnen "Sikker bank – sammen", som skal medvirke til at forebygge svindel og give bankkunderne gode råd til at færdes sikkert digitalt.

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

I november 2024 fremgik det af pressen, at regeringen efter et års undersøgelser nu ville give teleselskaber lov til at indføre en såkaldt SMS-firewall. Firewallen skal analysere alle danskers SMS'er for at se, om de indeholder svindel. SMS-firewallen er inspireret af Finland, hvor man i perioder har kunnet fjerne op mod 95 procent af forsøgene på svindel via SMS og telefon. Systemet fungerer ved, at algoritmer og kunstig intelligens analyserer alle de SMS'er, som sendes til danskernes telefoner, for, om de har karakter af svindel. Algoritmen vil for eksempel fange, hvis en SMS er sendt til mange tusind danskere på én gang og indeholder skadelige links.

Ifølge telebranchen vil løsningen hverken gemme eller logge data. Det er kun almindelige SMS'er, som teleselskaberne vil kunne screene – ikke krypterede. Det nye system vil ifølge det oplyste kunne træde i kraft inden for en kortere tidsperiode.

I december 2023 nedsatte Finans Danmark en bredt nedsat "Svindel Task Force". Målet var at gennemføre en 360 graders analyse af de processer, metoder og it-systemer, der bliver anvendt af kriminelle. Målet var at komme et skridt foran de kriminelle, der hvert år svindler stadig flere danskere. Task Forcen har i november 2024 afsluttet sit arbejde og præsenterede 18 konkrete anbefalinger, der blandt andet omfatter blokering af svindelhjemmesider, fastfrysning af pengeoverførsler, øget information til borgerne og hjælp til ofrene samt øget samarbejde mellem banker, teleselskaber og politi: <https://finansdanmark.dk/media/0ixekeed/faktaark-svindel-task-force-2024.pdf>

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

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

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 2024-tal i relation til 'Det finansielle ankenævn' som helhed.

Endvidere vil der på detaljeret vis blive redegjort for 2024-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)

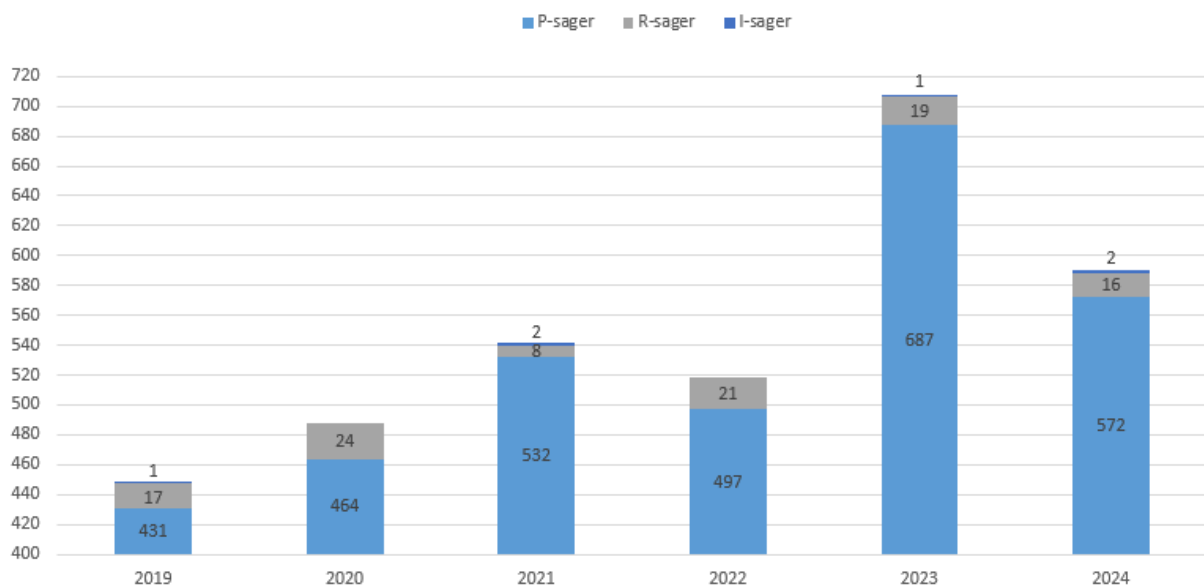
R-sag = En sag over et realkreditinstitut, jf. Vedtægten § 2, stk. 1, b)

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 2019-2024



DFA modtog i alt 579 sager i 2024. I 10 af sagerne er der to finansielle virksomheder fra hver sin branche og 1 sag, der har ændret branche, hvorfor det samlede antal P-, R- og I-sager i søjlediagrammet udgør 590 i 2024.

6.2. Skematisk oversigt over DFA's indkomne sagers behandling i 2024

	2024		
Overført fra året før	P= 391 R= 13 I= 1	405 - 7 P/R =	398
Modtagne i året + genoptaget	P= 572 R= 16 I= 2	590 + 4 - 8 P/R - 2 P/I - 1 P =	583
Til behandling			981
<b>Afgørelser fra Ankenævnet:</b> (I alt 467 afgørelser heraf 19 for- mandsafgørelser)	P= 454 R= 21 I= 1	476 - 9 P/R =	467
Klager fuldt medhold	P= 11 R= 0 I= 0		11
Klager delvist medhold	P= 14 R= 0 I= 0		14
Klager delvist imødekommet under sagens forberedelse, men indklagede medhold i øvrigt	P= 17 R= 0 I= 0		17
Indklagede medhold	P= 285 R= 17 I= 1	303 - 9 P/R =	294
Afvist	P= 127 R= 4 I= 0		131
<b>Afsluttet af sekretariatet:</b>	P= 194 R= 3 I= 1	198 - 2 P/R - 1 P/I - 1 P =	194
Opfyldt/forligt	P= 117 R= 2 I= 0	119 - 1 P/R =	118
Afvist	P= 77 R= 1 I= 1	79 - 1 P/I - 1 P/R - 1 P =	76
<b>I alt afgjort/afsluttet:</b>	P= 648 R= 24 I= 2	674 - 11 P/R - 1 P/I - 1 P =	661
Under forberedelse/afventer nævnsbehandling:	P= 318 R= 6 I= 1	325 - 4 P/R - 1 P/I =	320
Antal afgørelser, hvor indklagede har meddelt ikke at ville være bundet af afgørelsen	P= 2 R= 0 I= 0		2

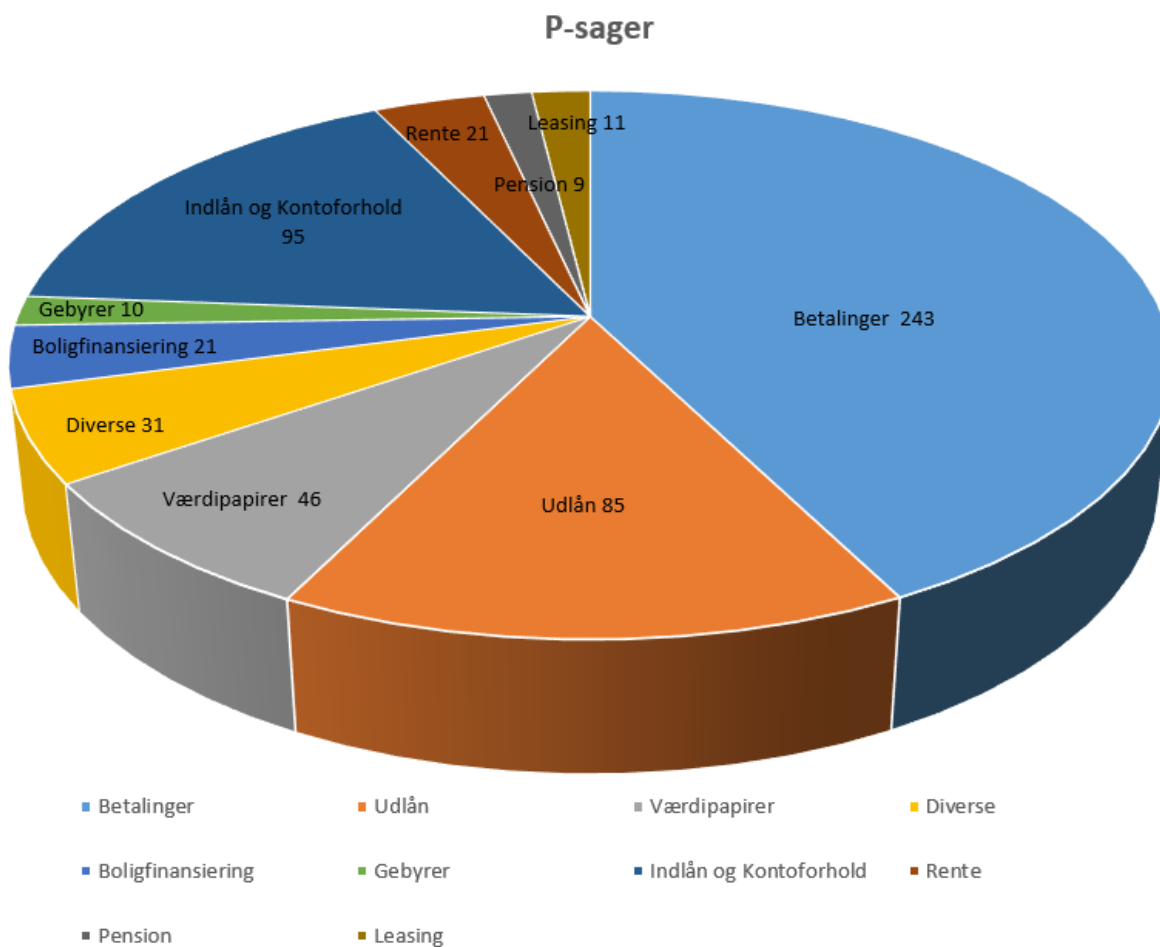
6.2.1. Skematisk oversigt over sagernes behandling i årene 2019 – 2024

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Overført fra året før	169	179	263	330	369	398
Modtagne i året + genoptaget	445	484	541	518	702	583
Til behandling	614	663	804	848	1071	981
<b>Afgørelser fra Ankenævnet:</b>	<b>223</b>	<b>235</b>	<b>294</b>	<b>313</b>	<b>448</b>	<b>467</b>
Klager fuldt medhold	20	23	14	12	7	11
Klager delvist medhold	8	9	11	17	12	14
Klager delvist imødekommet under sagens forberedelse, men indklagede medhold i øvrigt	19	21	17	20	24	17
Indklagede medhold	136	143	200	208	273	294
Afvist	40	39	52	56	132	131
<b>Afsluttet af sekretariatet:</b>	<b>212</b>	<b>165</b>	<b>180</b>	<b>166</b>	<b>225</b>	<b>194</b>
Opfyldt/forligt	168	112	113	106	127	118
Afvist	44	53	67	60	98	76
<b>I alt afsluttede:</b>	<b>435</b>	<b>400</b>	<b>474</b>	<b>479</b>	<b>673</b>	<b>661</b>
Under forberedelse/afventer nævnsbehandling:	179	263	330	369	398	320
Antal afgørelser, hvor indklagede har meddelt ikke at ville være bundet af afgørelsen	1	6	3	1	0	2

**6.3. Klager modtaget i DFA i 2024 fordelt på typer af tvister for pengeinstitutter (P-sager), realkreditinstitutter (R-sager) og investeringsfonde (I-sager)**

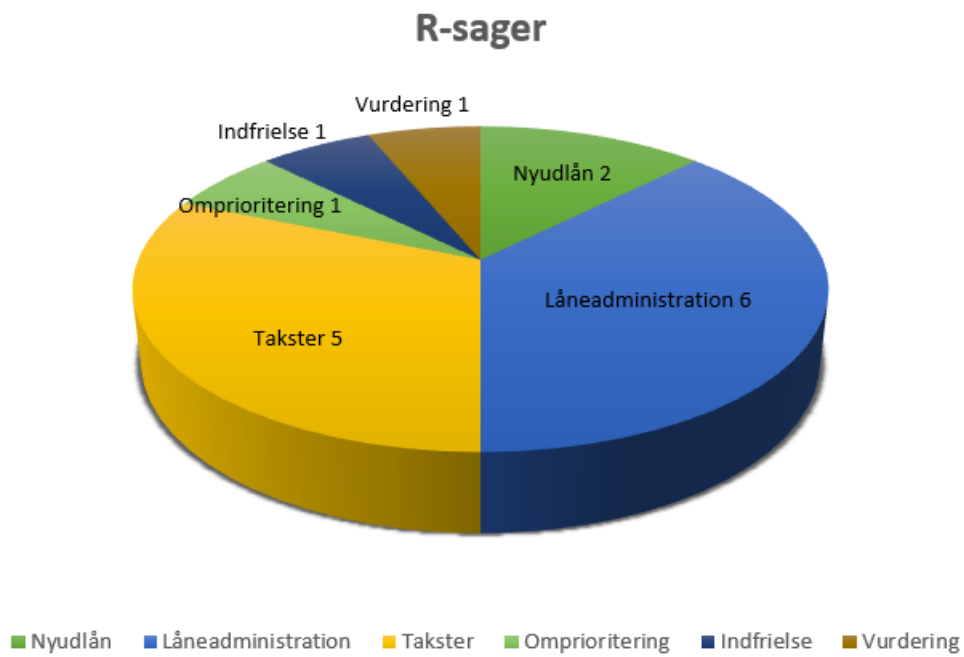
I 2024 blev der modtaget i alt 579 klager. I 10 af sagerne er der to finansielle virksomheder fra hver sin branche og 1 sag, der har ændret branche, hvorfor det samlede antal P-, R- og I-sager udgør 590 i 2024, jf. nedenfor.

Modtaget 572 P-sager:

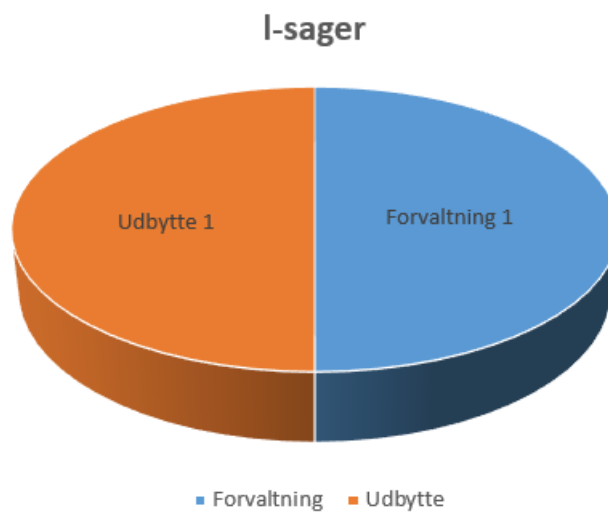




Modtaget 16 R-sager:

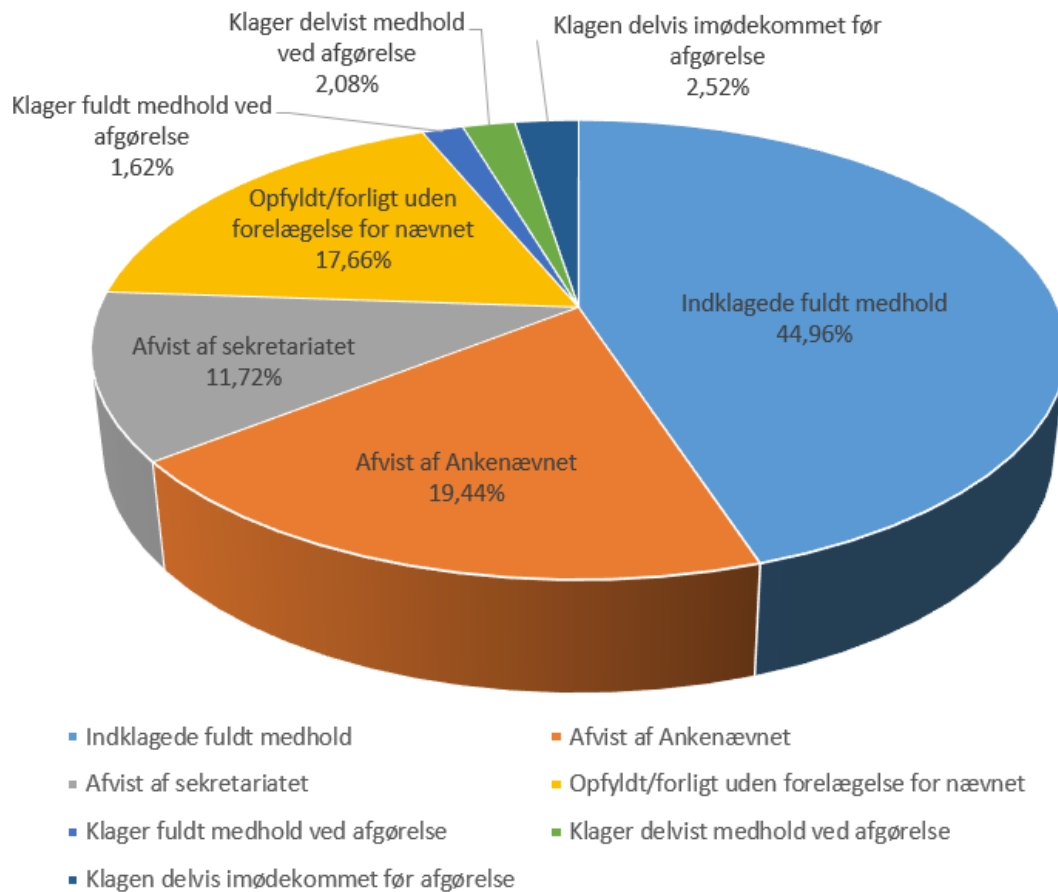


Modtaget 2 I-sager:



#### 6.4. Klager afgjort/afsluttet i DFA for 2024 fordelt på afslutningsresultat

I 2024 blev der afgjort/afsluttet i alt 674 sager:



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

I 2024 blev der afgjort/afsluttet i alt 674 sager.

Af disse sager blev ca. 25,2 % (eller 170 sager) afsluttet af Sekretariatet uden forelæggelse for Ankenævnet:

- 70,9 % (eller 119 sager) blev forligt eller imødekommet af pengeinstituttet eller realkreditinstituttet
- 29,1 % (eller 51 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 2024 har været **6,50 måneder**.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager afgjort af Ankenævnet i 2024 har været **8,38 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 2024 har været **146,44 dage**.

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

På baggrund af det for 2024 foreliggende statistiske materiale kan det oplyses, at der i 2024 blev lukket i alt 207 sager (svarende til 30,7 % af samtlige afsluttede/afgjorte sager) af enten Sekretariatet (76 sager) eller Ankenævnet (131 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

24,6 %	"Manglende gebyr, skema eller tilbagekaldt af klager" (51 klager)
4,8 %	"Erhverv" (10 klager)
0,5 %	"Ikke kundeforhold" (1 klage)
4,8 %	Ankenævnet har ikke kompetence (10 klager)
1,0 %	"Et udenlandsk tvistløsningsorgan" (2 klager)
0,5 %	"Behandles ved Nævnenes Hus" (1 klage)
0,5 %	"Behandles ved domstolene" (1 klage)

#### Ankenævnet

0,5 %	Ankenævnet har ikke kompetence (1 klage)
1,4 %	Ikke kundeforhold (3 klager)
2,5 %	"Erhverv" (5 klager)
0,5 %	"Afgjort ved domstolene" (1 klage)
57,0 %	Uegnet til behandling/bevis" (118 klager)

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

I 2024 blev der afsluttet/afgjort i alt 674 sager. Heraf fik klagerne i **23,9 %** af alle de afsluttede/afgjorte sager (eller 161 sager) et positivt resultat af deres klage:

- 6,8 % af klagerne fik fuldt medhold ved sagernes afgørelse af Ankenævnet (11 sager)
- 8,7 % af klagerne fik delvist medhold ved sagernes afgørelse af Ankenævnet (14 sager)
- 10,6 % 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 (17 sager)
- 73,9 % af klagerne blev opfyldt eller forligt uden at være behandlet af selve Ankenævnet (119 sager)

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

I 2024 er 2 afgørelser blevet anfægtet af de finansielle virksomheder.

453/2023 (Jyske Bank) Klageren fik delvis medhold i sin indsigelse vedrørende tilbageførsel af betalingsservicetransaktioner og opkrævning af ekspeditionsgebyr herfor. (3-2 afgørelse).

661/2023 (Danske Bank) Klageren fik medhold i sin indsigelse vedrørende lukning af mobil- og netbankadgang og indsigelse om diskrimination. (3-2 afgørelse).

Alle øvrige afgørelser er blevet efterlevet af de finansielle virksomheder.

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

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

I 2024 modtog Ankenævnet 32 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 2024 via Europa-Kommissionens onlineplatform.

**6.12. Oversigt over DFA's afgørelser i 2024 fordelt på de indklagede finansielle virksomheder**

Andelskassen Fælleskassen	1	Møns Bank	3
Arbejdernes Landsbank	19	Nordea Bank	96
Banking Circle	1	Nordea Finans	2
Bank Norwegian	3	Nordania Finans	3
Basis Bank	1	Nordnet Bank	3
Brickshare Invest AIF-SIKAV	1	Nykredit Bank	31
Coop Bank	5	Nykredit Realkredit	5
Danske Andelskassers Bank	7	Resurs Bank	3
Danske Bank	81	Realkredit Danmark	6
Djurslands Bank	6	Ringkjøbing Landbobank	17
DLR Kredit	1	Santander Consumer Bank	2
Ekspres Bank	1	Saxo Bank	13
FasterOikos	1	SEB Kort Bank Danmark	2
Finansiel Stabilitet	2	Spar Nord Bank	15
Frørup Andelskasse	1	Sparekassen Balling	1
Fynske Bank	3	Sparekassen Bredebro	2
Ikano Bank	3	Sparekassen Danmark	21
Jyske Bank	35	Sparekassen Kronjylland	3
Jyske Finans	2	Sparekassen Sjælland-Fyn	9
Jyske Realkredit	1	Sparekassen Thy	1
Lån & Spar Bank	22	Sydbank	8
Lunar Bank	14	TF Bank AB	1
Lægernes Bank	3	Totalbanken	1
Merkur Andelskasse	1	Totalkredit	5
Middelfart Sparekasse	6	Vestjysk Bank	9

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 2024 i sager, hvor Ankenævnet tidligere har truffet afgørelse.**

Der har Ankenævnet bekendt ikke været afsagt domme i 2024, hvor Ankenævnet tidligere har truffet afgørelse.



## **8. Udvalgte afgørelser fra 2024**

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

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

I 2024 blev følgende 16 afgørelser udvalgt:

- |          |  |
|----------|--|
| 142/2024 | Klageren fik ikke medhold i indsigelse om manglende kreditværdighedsvurdering i 2019 efter kreditaftalelovens § 7 c.   |
| 610/2023 | Klageren fik ikke medhold i indsigelse om, at klageren reelt hæftede som kautionist og ikke som meddebitor. Indsigelse om manglende vurdering af kreditværdighed i maj 2021 fremsat over for oprindelig långiver efter, at fordringen var solgt til tredjemand i november 2022.  |
| 91/2024  | Ankenævnet kunne ikke behandle klagen om salg af aktier gennemført uden hensyn til reduceret beholdning som følge af omvendt aktiesplit. Krav om at blive stillet som om salg og dækningskøb aldrig var foretaget.   |
| 661/2023 | Klageren fik medhold i indsigelse mod lukning af mobil- og netbankadgang. Indsigelse om diskrimination. (Afgørelsen blev anfægtet af den finansielle virksomhed, jf. afsnit 6.9.)  |
| 386/2023 | Klageren fik medhold i krav om udbetaling af rente- og gebyromkostninger opkrævet i strid med kreditaftale. Spørgsmål om modregningsadgang i restgæld.   |
| 19/2024  | Klageren fik medhold i indsigelse mod krav om betaling af erstatning for manglende tilbagelevering af nøgle.   |
| 408/2023 | Ankenævnet kunne ikke behandle den del af klagen, der vedrører realkreditlånene. Klageren fik ikke medhold i indsigelse mod manglende kreditværdighedsvurdering i 2011 og 2013 efter kreditaftalelovens § 7 c og mangelfuld rådgivning i forbindelse med salg af fast ejendom i 2014. Spørgsmål om forældelse og passivitet. |
| 494/2023 | Klageren fik ikke medhold i indsigelse mod manglende kreditværdighedsvurdering i 2011 og 2013 efter kreditaftalelovens § 7 c og mangel-  |

fuld rådgivning i forbindelse med salg af fast ejendom i 2014. Spørgsmål om forældelse og passivitet.

- 645/2023 Klageren fik medhold i indsigelse om hæftelse for 8.000 kr. af ikke-vedkendte korttransaktioner foretaget i hæveautomater og forretninger. Kortet var inden transaktionerne inddraget af pengeinstituts hæveautomat i forbindelse med klagerens forsøg på hævning.
- 405/2023 Klageren fik delvist medhold i indsigelse om uansvarlig långivning og manglende vurdering af kreditværdighed i perioden fra 2010 til 2018.
- 598/2023 Klageren fik medhold i indsigelse mod transaktioner gennemført med et virtuelt betalingskort via Apple Pay. Indrullering af et betalingskort i tredjemands Apple Pay. Spørgsmål om stærk kundeautentifikation og hæftelse. (Afgørelsen er omtalt i afsnit 5.)
- 722/2023 Klageren fik medhold i indsigelse mod betaling gennemført med et virtuelt kort via Apple Pay. Indrullering af et betalingskort i tredjemands Apple pay. Spørgsmål om stærk kundeautentifikation og hæftelse. (Afgørelsen er omtalt i afsnit 5.)
- 487/2023 Klageren fik medhold i indsigelse mod at hæfte for op til 8.000 kr. af korttransaktioner gennemført som betalinger med et virtuelt kort via Google Pay. Indrullering af et betalingskort i tredjemands Google Pay-wallet ved brug af aktiveringskode sendt via SMS til klagerens telefonnummer. Spørgsmål om stærk kundeautentifikation. (Afgørelsen er omtalt i afsnit 5.)
- 470/2023 Klageren fik medhold i indsigelse mod betaling gennemført med et virtuelt kort via Apple Pay. Indrullering af et betalingskort i tredjemands Apple Pay. Spørgsmål om stærk kundeautentifikation og hæftelse. (Afgørelsen er omtalt i afsnit 5.)
- 210/2023 Klageren fik ikke medhold i indsigelse om krav om tilbageførsel af kortbetalinger begrundet i indsigelse om manglende levering af elcykel og ekstraudstyr. Spørgsmål om donation/projektfinansiering eller køb. Spørgsmål om fortrydelsesret.
- 355/2023 Ankenævnet kunne ikke behandle den del af klagen, der vedrører bankens besiddelse af klagerens CPR-nummer. Klageren fik ikke medhold i sit krav om kompensation eller erstatning. Klageren fik medhold i indsigelse mod oprettelse af konto til mindreårig uden samtykke fra forældre med fælles forældremyndighed.

**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 forbrugerklage-loven, 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 finansiel 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.*