

Det finansielle ankenævn

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

ÅRSBERETNING ***for*** **2025**

København

Januar 2026

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	Formandens bemærkninger	3
2.	Ankenævnet, medlemmer, medarbejdere og grænseoverskridende netværk	6
3.	Ankenævnets kompetence	9
4.	Ankenævnets hjemmeside	11
5.	"Systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem klagerne og de finansielle virksomheder"	12
6.	Statistik.....	27
7.	Domme modtaget i 2025 i sager, hvor Ankenævnet tidligere har truffet afgørelse	38
8.	Udvalgte afgørelser fra 2025	44
9.	Det finansielle ankenævn har i 2025 fået godkendt to sæt vedtægter: Det første pr. 1. februar 2025 og det andet (og gældende) pr. 18. september 2025	46

1. Formandens bemærkninger

I perioden 2020 til 2023 har antallet af nye sager modtaget i Det finansielle ankenævn været støt stigende. I 2020 modtog Ankenævnet 484 sager, og i 2023 blev der modtaget 702 sager – en stigning på ca. 45 %. I 2024 blev der modtaget i alt 583 sager, og i 2025 blev der modtaget 567 sager, hvilket betød et fald på ca. 20 % i antallet af nye sager fra 2023 til 2025.

Den største andel af nye klager i 2025 vedrører sager om betalingsmisbrug, som er placeret i kategorien "Betalinger", og udgør 195 sager, se afsnit 6.3. Der er imidlertid tale om et fald på ca. 20 % sammenlignet med 2024, hvor antallet af "Betalinger" udgjorde 243 sager.

Sager modtaget i 2025 vedrører primært klager over pengeinstitutter (555). Ligesom tidligere år blev der i 2025 kun indbragt få klager over realkreditinstitutter (18) og investeringsfonde (9).

Der har i perioden fra januar til december 2025 været afholdt 29 møder i Det finansielle ankenævn. I 2025 er der i alt truffet 480 afgørelser af Ankenævnet.

I 2025 afsluttede Sekretariatet 166 sager, hvilket er lidt lavere end i 2024, hvor Sekretariatet afsluttede 194 sager.

Der blev således i 2025 afgjort/afsluttet i alt 646 sager, hvilket er en anelse færre end i 2024, hvor der blev afgjort/afsluttet i alt 661 sager.

Der blev overført 241 sager fra 2025 til 2026, hvilket er et færre antal sager i forhold til året før, hvor der blev overført 320 sager.

1.1. Ankenævnets fokusområde i 2025

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

Fokusområdet i 2025 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

Det finansielle ankenævn fik efter forbrugerklageloven § 6, stk. 1, godkendt sine vedtægter pr. 1. februar 2025 af erhvervsministeren for en treårig periode frem til den 31. januar 2028 til at behandle klagesager, fortrinsvis fra private borgere, over finansielle virksomheder, jf. afsnit 9.1. Som følge af intern organisationsændring i Finans Danmark (én af stifterorganisationerne bag Det finansielle ankenævn), nedlæggelsen af OTB-platformen i marts 2025, jf. afsnit 6.11. samt ændring af forbrugerklageloven pr. 1. juli 2025 indsendte Ankenævnet i juli 2025 nye vedtægter til godkendelse. Disse

vedtægter blev godkendt pr. 18. september 2025 af erhvervsministeren frem til den 31. januar 2028, jf. afsnit 9.2.

På trods af et færre antal sager til Ankenævnet i 2024 og 2025 har Ankenævnet ikke desto mindre igennem de senere år oplevet en større tilgang af nye sager. Dette har medført, at berammelsestiden¹ i Ankenævnet har været stigende i årene 2020-2022. I 2023 knækkede kurven, og i 2025 lykkedes det at få nedbragt berammelsestiden til under 90-dages fristen, jf. afsnit 6.6. Dette kan blandt andet tilskrives Ankenævnets store fokus på løbende at optimere sine arbejdsprocesser og -metoder. Hertil kommer, at Ankenævnet i 2024 og 2025 har fået tildelt ekstra ressourcer (juridisk og administrativt), ligesom Ankenævnets formandskab også i 2025 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 2025 medført en hurtigere ekspedition af de 18 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 retssag 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 afvente endelig domstolsafgørelse i den af Forbrugerombudsmandens anlagte sag. Sø- og Handelsretten afsagde den 1. september 2025 dom i sagen. Forbrugerombudsmanden har anket dommen til Højesteret, hvorfor klager til Ankenævnet over negative renter fortsat er sat i bero og afventer endelig domstolsafgørelse.

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 2025 håndteret af Sekretariatet, herunder blandt andet ved gennemgang og justering af databehandlaftalerne, IT-revisionserklæringerne, Ankenævnets GDPR-politikker og -procedurer, dokumentation for vedligeholdelse, awareness og undervisning mv.

¹ Berammelsestiden regnes fra den dato, hvor sagen er fuldt oplyst af sagens parter, og til den dato, hvor Ankenævnet har truffet afgørelse i sagen.

I august 2025 afholdt Ankenævnet plenarmøde for sine stifterorganisationer, formandskabet, øvrige nævnsmedlemmer og Sekretariatet. Temaet for plenarmødet var betalingskort- og svindelsager med indlæg fra et pengeinstitut og fra Forbrugerrådet Tænk.

I september 2025 deltog Sekretariatet for det finansielle ankenævn sammen med sekretariater fra andre private godkendte ankenævn i "Kommunikationskursus til danske forbrugerklageinstanser" arrangeret af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen i Valby. Formålet med kurset var at sætte fokus på modtagere og på budskaber, og hvordan man sikrer klar og forståelig formidling.

I september 2025 deltog Sekretariatet for det finansielle ankenævn i "Klagenævnskonference 2025 – Er vi klar til fremtiden?", der var arrangeret af Forbruger Europa og Nævnenes Hus, og som blev afholdt hos Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen i Valby. Konferencen satte ved oplæg fokus på såvel forbrugerbegrebet som brugen af AI i hverdagen. Deltagerne kunne i de efterfølgende workshops drøfte og udveksle erfaringer om disse temaer.

Sekretariatet fik i november 2025 i samarbejde med sin IT-leverandør implementeret et nyt sagsstyringssystem, TeamShare, til erstatning for Ankenævnets tidligere sagsstyringssystem, som stod over for at udgå.

Som et yderligere led i at optimere sine arbejdsprocesser og -metoder afsluttede Sekretariatet året med at få implementeret interne AI-værktøjer til brug for henholdsvis anonymisering af personfølsomme oplysninger og søgning efter relevant nævnspraksis.

--

Sekretariatet påbegyndte ultimo 2025 desuden et projekt til opgradering af Ankenævnets hjemmeside. Arbejdet forventes afsluttet i løbet af 1. kvartal 2026.

2. Ankenævnet, medlemmer, medarbejdere og grænseoverskridende netværk

Det finansielle ankenævn blev stiftet pr. 1. februar 2019 af Finans 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. 1. februar 2025 og senest pr. 18. september 2025 (efter ændringerne i forbrugerklageloven) er gengivet i årsberetningen under afsnit 9.

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

Ankenævnets formand er højesteretsdommer Kristian Korfits Nielsen. Næstformænd er landsdommer Bo Østergaard, Østre Landsret, landsdommer Helle Korsgaard Lund-Andersen, Vestre Landsret, og byretsdommer Katrine Waagepetersen, Retten i Aalborg.

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

Ankenævnets medlemmer har i 2025 været følgende:

Udpeget af Finans Danmark (fra pengeinstitutterne):

- 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 Jonas Thestrup Nielsen, Nordea Bank
- Advokat Jimmy Bak, Nykredit Bank
- Chefspecialist Signe Vejen Hansen, Nykredit Bank (tiltrådt 01.01.2025)
- Afdelingsdirektør Mette Lindekvis Højsgaard, Jyske Bank (fratrådt 30.09.2025)
- Afdelingsdirektør Majken Christoffersen, Jyske Bank (tiltrådt 01.10.2025)
- Juridisk direktør Klaus Tougaard Kristensen, Spar Nord Bank (fratrådt 17.01.2025)
- Chefjurist Karin Duerlund, Spar Nord Bank (tiltrådt 17.01.2025 og fratrådt 01.11.2025)
- Juridisk direktør Karin Sønderbæk, Sydbank (fratrådt 31.08.2025)
- Chefjurist Iben Leisner, Sydbank (tiltrådt 01.09.2025)
- Juridisk direktør Kritte Sand Nielsen, Lokale Pengeinstitutter
- Juridisk direktør Janni Visted Hansen, Sparekassen Danmark
- Afdelingsdirektør Signe Kjørup Carlsson, Sparekassen Kronjylland (tiltrådt 01.01.2025)

Udpeget af Finans Danmark (fra realkreditinstitutterne):

- Seniorspecialist Line Sofie Bytoft, Nykredit Realkredit/Totalkredit
- Chefjurist Lars K. Madsen, DLR Kredit
- Afdelingsdirektør Steen Jul Petersen, Jyske Realkredit (fratrådt 30.11.2025)
- Funktionsdirektør Hans Christian Nielsson, Jyske Realkredit (tiltrådt 01.12.2025)
- Chief Legal Adviser Dorte Runge-Moos, Realkredit Danmark
- Head of Personal Banking Legal Denmark Bjarke Levinsky Svejstrup, Nordea Danmark (tiltrådt 01.02.2025)

Udpeget af Finans Danmark (fra investeringsforeninger mv.):

- Managing Director Jan Houmann, Jyske Invest Invest Fund Management A/S
- Head of DK Branch Rasmus Eske Bruun, Nordea Funds
- First Vice President Peter Holdt Holsteen, Nykredit Portefølje Administration (tiltrådt 01.01.2025)

Udpeget af Forbrugerrådet Tænk:

- Seniorøkonom Morten Bruun Pedersen, Forbrugerrådet Tænk
- Projektkonsulent Tina Thygesen, Forbrugerrådet Tænk
- Forbrugerpolitisk medarbejder Rolf Høymann Olsen, Forbrugerrådet Tænk
- Rådsmedlem, Økonomisk rådgiver Anna Marie Schou Ringive
- Rådsmedlem Poul Erik Jensen
- Rådsmedlem Kim Korup Eriksen
- Rådsmedlem Elizabeth Bonde
- Rådsmedlem Ann-Mari Faldt Agerlin
- Rådsmedlem Jørgen Lannig
- Rådsmedlem Martin Hare Hansen (tiltrådt 01.01.2025)

Ankenævnets Sekretariat har i 2025 beskæftiget følgende medarbejdere:

- 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. Döne Keskin
- Specialkonsulent, cand.jur. Thomas Bjering Qvist
- Specialkonsulent, cand.jur. Beinir Todar Midjord (tiltrådt 01.05.2025)
- Administrativ teamleder Zenia Thorgaard
- Assistent, PA Vibeke Molsted (fratrådt 30.06.2025)
- Assistent, Vivian Jespersen
- Assistent, Lene Munch

- Assistent, Tine Bruun Hansen
- Assistent, Bende Nielsen (tiltrådt 01.10.2025)

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.

3. Ankenævnets kompetence

Ankenævnet er oprettet i medfør af lov om forbrugerklager.

I årsberetningen for 2025 findes bestemmelserne om Ankenævnets kompetence i §§ 2-5 i de vedtægter, der er gældende pr. 18. september 2025, 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 henværende 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 bevisbyreregler, 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 behandling ved Ankenævnet i medfør af § 5, stk. 3.

De stiftende organisationer har bemyndiget Sekretariatet til at træffe afgørelser efter § 5, stk. 1 og 3. Afgørelsen 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.

De stiftende organisationer har i medfør af § 22 bemyndiget Ankenævnets formand (eller næstformænd) til på Ankenævnets vegne at træffe afgørelse i klagesager, hvor der foreligger en fast praksis.

4. Ankenævnets hjemmeside

På Ankenævnets hjemmeside, www.fanke.dk, omtales Ankenævnets grundlag, sammensætning, arbejdsform og behandling af personoplysninger. Hjemmesiden har også en vejledning vedrørende indgivelse af klage, herunder hvordan man kan klage online.

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

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

Via hjemmesiden er der adgang til at søge i de over 14.000 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 International Network of Financial Services Ombudsman Schemes – (INFO).

5. "Systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem klagerne og de finansielle virksomheder"

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 § 27, 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 2025 valgt at fokusere på **betalingsmisbrug – ikke vedkendte hævnninger** på grund af det store antal indbragte betalingsmisbrugssager.

Ankenævnet har i sin årsberetning for 2025 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

5.1.1. Autoriserede betalinger

529/2024 - Afgørelse af 10. april 2025, hvor klageren ikke fik medhold i sin klage (dissens)

Den 9. april 2023 blev der foretaget to netbankoverførsler på henholdsvis 200.198 kr. og 51.112 kr. fra klagerens konto i banken til tredjemands konti i et andet pengeinstitut, P.

Om baggrunden for transaktionerne har klageren oplyst, at hun påskedag 2023 klokken cirka 18:30 blev ringet op af en person, S, der udgav sig for at være fra politiet.

Person S fortalte, at der var foretaget en overførsel på 60.000 kr., som hun kom til at hæfte for, medmindre hun oprettede en sikkerhedskonto. Det var nødvendigt at lukke hendes konti og overføre pengene til et sikkerhedsdepot, da der var igangværende svindel. Hun ville derfor blive kontaktet af Nets.

Bagefter ringede en person, B, der udgav sig for at være fra Nets. Person B oplyste, at det hastede med at standse svindlen. Den skulle standses straks. Mens hun snakkede med person B, modtog hun en mail fra banken om, at man ikke skal overføre penge til bank eller politi. Person B forklarede, at pengene skulle overføres til pengeinstitut P, da bankens personale holdt påskeferie. Omkring klokken 00.30 sagde hun okay og godkendte overførslerne i MitID. Person B afbrød forbindelsen klokken 02.30. Herefter talte hun med politiet og med banken og pengeinstitut P. Hendes kort og MitID blev spærret.

Det lykkedes banken at få 65.000 kr. retur fra pengeinstitut P. Klagerens tab udgør herefter 186.310 kr.

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

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

5.1.2. Spørgsmål om tredjemand havde fået fjernadgang til klagerens computer, og om der var tale om misbrug

419/2024 - Afgørelse af 21. marts 2025, hvor klageren ikke fik medhold i sin klage

Den 15. juli 2024 blev der foretaget en netbankoverførsel på 24.877 kr. fra klagerens konto i banken til tredjemands konto i banken.

Klageren har oplyst, at han den 15. juli 2024 ca. kl. 12:30 blev kontaktet telefonisk af en ukendt tredjemand, der udgav sig for at være fra Microsoft Security Service. Den pågældende tredjemand oplyste, at klagerens computer havde været udsat for et hackerangreb, og at forskellige vira havde inficeret computeren. Derfor skulle computeren renses for at undgå yderligere hackerangreb/misbrug. Klageren gav som følge af telefonopkaldet tredjemand fjernadgang til sin computer, så den kunne blive renses for vira. Han accepterede at betale 35 kr. for et abonnement på oprensingssoftware, og han godkendte via sin mobiltelefons MitID-app alene en betalingsoverførsel på 35 kr. Han havde ikke mulighed for at se noget beløb eller modtagerkontonummer på sin mobiltelefon, da tredjemand holdt disse oplysninger skjult for ham. Han bestrider at have foretaget kontooverførslen på 24.877 kr.

Banken har oplyst, at netbankoverførslen blev godkendt med klagerens MitID installeret på klagerens Samsung Galaxy telefon, og at der var

logget på klagerens MitID-app fra samme IP-adresse, som klageren sædvanligvis benyttede.

Banken har endvidere oplyst, at uanset om modtagerkontoen var i banken, må banken som udgangspunkt ikke hæve penge på en kundes konto uden denne kundes accept. Banken kan i øvrigt ikke oplyse, om det overhovedet var muligt at tilbageføre beløbet. Banken er underlagt tavshedspligt om andre kundeforhold i medfør af lov om finansiel virksomhed.

Banken har den 17. juli 2024 godtgjort klagerens tab med fradrag af 8.000 kr. og har tilbageført 16.877 kr. til klagerens konto.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren gav tredjemand fjernadgang til sin computer, at overførslen blev foretaget via klagerens netbank, og at klageren godkendte transaktionen med sin MitID-app.

Ankenævnet lægger efter parternes oplysninger som ubestridt til grund, at transaktionen skyldtes tredjemands misbrug af klagerens betalingstjeneste.

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 betalingsinstrument ikke i sig selv bevis for, at betaleren har godkendt transaktionen, at betaleren har handlet svigagtigt, eller at betaleren har undladt at opfylde sine forpligtelser, jf. betalingslovens § 93.

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

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

Efter de foreliggende oplysninger lægger Ankenævnet til grund, at klageren må have godkendt transaktionen på 24.877 kr. med sit MitID.

Ankenævnet 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, hvor han fik oplysninger om beløbet på 24.877 kr. og beløbsmodtageren, og at klageren som følge heraf hæfter med op til 8.000 kr.

309/2024 - Afgørelse af 27. maj 2025, hvor sagen blev bevisafvist

Den 10. og 11. april 2024 blev der foretaget to kontooverførsler i M's netbank til konti i udenlandske pengeinstitutter tilhørende ukendte tredje-mænd samt en transaktion på 4.700 kr. til Western Union, i alt 149.085,10 kr.

Banken har anført, at netbankoverførslerne blev godkendt med M's MitID installeret på hans iPhone 12 med SMS-sikkerhedskoder.

Klagerne M og H har oplyst, at M modtog en besked, der fremstod som værende fra Microsoft Support om, at der var et problem med hans computer. Klageren M skulle trykke på et link i beskeden for at få kontakt med Microsoft, hvilket han gjorde. Den 10. og 11. april 2024 blev han ringet op af en person, der udgav sig for at være en sikkerhedskonsulent fra Microsoft. Personen fortalte, at klageren M's computer var blevet hacket, hvorfor han skulle have adgang til computeren, hvilket han fik i flere omgange uden klageren M's hjælp. Klageren M husker ikke at have givet personen nogen oplysninger, men han sendte dog et screenshot af sit kørekort. Dog havde han sit brugernavn og password til MitID liggende i sine noter på computeren. Først en uge efter svindlen blev han opmærksom på de SMS'er, som banken havde sendt i forbindelse med transaktionerne.

Ved tro- og loveerklæring af 15. april 2024 gjorde klageren M indsigelse mod kontooverførslerne, hvori han blandt andet oplyste, at han havde sin MitID-adgangskode i hovedet samt noteret i en lille bog i sit skrivebord.

Ved e-mail af 24. april 2024 til banken oplyste klageren M endvidere, at han ikke vidste, hvordan svindleren havde fået adgang til hans MitID-oplysninger, at han kun havde sendt et screenshot af sit sygesikringsbevis, og at *"SMS-beskedene bad mig godkende nogle transaktioner som jeg ikke havde foretaget, så jeg ignorerede dem."*

Den 27. maj 2024 afviste banken klageren M's indsigelse med henvisning til, at han havde godkendt transaktionerne med sit MitID.

Under sagen for Ankenævnet har banken imødekommet klageren M's indsigelse for det fulde beløb for så vidt angår transaktionen på 4.700 kr. til Western Union den 10. april 2024. Klagebeløbet udgør herefter 144.385,10 kr.

Klageren M har anført, at personen, der udgav sig for at være fra Microsoft, tog kontrol over hans computer, hvorpå svindleren må have fået adgang til hans MitID-oplysninger, da de lå i hans noter på computeren. Personen må ligeledes have hacket hans mobiltelefon for at få adgang til bankens SMS'er med sikkerhedskoder.

Ankenævnet finder, at det på det foreliggende grundlag ikke er muligt at afgøre, om der foreligger misbrug, herunder om der er tale om misbrug under sådanne omstændigheder, at klageren M hæfter delvist for tabet, jf. betalingslovens § 100, stk. 4, eller hele tabet, jf. betalingslovens § 100, stk. 5. Ankenævnet finder, at en stillingtagen hertil forudsætter yderligere bevisførelse, herunder i form af parts- og vidneforklaringer, der ikke kan ske for Ankenævnet, men som i givet fald må finde sted ved domstolene. Ankenævnet afviser derfor sagen, jf. Ankenævnets vedtægter § 5, stk. 3, nr. 4.

5.1.3. Overførsel via netbank erhverv og via MobilePay

231/2024 - Afgørelse af 12. februar 2025, hvor sagen blev afvist, da den faldt uden for Ankenævnets kompetence

Klageren var privatkunde i banken, hvor hun havde en privat konto og netbank-adgang.

Klageren drev ligeledes en enkeltmandsvirksomhed, E, der havde en erhvervskonto i banken og netbankadgang via netbank erhverv.

Den 28. februar 2024 blev der via klagerens mobilbank foretaget en overførsel på 12.594,26 kr. fra klagerens private konto til E's erhvervskonto, og der blev herefter foretaget en overførsel på 37.000 kr. via mobilbanken tilknyttet erhvervskontoen fra E's erhvervskonto til tredjemands konto i et andet pengeinstitut. Herefter blev der foretaget en overførsel på 7.502,88 kr. via mobilbanken tilknyttet erhvervskontoen fra E's erhvervskonto til klagerens private konto. Yderligere foretog klageren en betaling på 7.000 kr. med MobilePay fra sin private konto til tredjemand.

Ved en tro- og loveerklæring af 29. februar 2024 gjorde klageren over for banken indsigelse mod overførslen på 37.000 kr. fra E's erhvervskonto til tredjemands konto og mod betalingen af 7.000 kr. med MobilePay fra klagerens private konto til tredjemand.

Banken afviste at godtgøre klageren betalingen på 37.000 kr. med henvisning til, at E selv hæftede for enhver form for misbrug af erhvervskontoen efter betingelserne for netbank erhverv.

For så vidt angår betalingen med MobilePay, henviste banken klageren til at gøre indsigelse over for MobilePay, idet det var MobilePay og ikke banken, der var udbyder af denne betalingstjeneste.

Ifølge Ankenævnets vedtægter § 2, stk. 3, kan klager fra erhvervsdrivende behandles, hvis klagen ikke adskiller sig væsentligt fra en klage vedrørende et privat kundeforhold. Klager fra erhvervsdrivende falder i øvrigt

uden for Ankenævnets kompetence, jf. Ankenævnets vedtægter § 2, stk. 4.

Ankenævnet finder, at den del af klagen, der vedrører kontooverførslen fra E's erhvervskonto, må anses som en klage fra enkeltmandsvirksomheden, E, der er kontohaver på erhvervskontoen, og at der derfor er tale om en klage fra en erhvervsdrivende, hvorfor Ankenævnet afviser at behandle denne del af klagen.

Vedrørende den del af klagen, der vedrører betalingen med MobilePay på 7.000 kr., lægger Ankenævnet til grund, at der er tale om en kontooverførsel fra klagerens private konto. Klageren henvises derfor til at rette indsigelsen mod MobilePay, der er udbyder af betalingstjenesten. Ankenævnet har ikke kompetence til at tage stilling til et eventuelt krav mod MobilePay, der er en filial af et norsk selskab og dermed ikke er undergivet Ankenævnets kompetence, jf. Ankenævnets vedtægter § 2, stk. 1.

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 en betaling eller nægtede at have godkendt det trukne beløb (beløbet ændrede sig)

369/2025 – Afgørelse af 31. oktober 2025, hvor klageren ikke fik medhold i sin klage (dissens)

Den 10. juli 2025 blev der gennemført en kortbetaling på 310,65 USD svarende til 2.012,75 DKK til en udenlandsk betalingsmodtager, A, som klageren ikke kan vedkende sig.

Klageren har oplyst, at hun den 2. og 3. juli 2025 havde handlet hos Matas. Den 10. juli 2025 modtog hun en e-mail, som fremstod som en kundeundersøgelse fra Matas, hvor hun efter udfyldelse heraf kunne vælge en gave som tak for hjælpen. Hun skulle kun betale for porto, som var angivet til 28 DKK. Hun godkendte efterfølgende et beløb i sin MitID-app, men indså kort efter, at hun havde været udsat for svindel.

Banken har anført, at kortbetalingen blev godkendt med stærk kundeautentifikation i klagerens MitID-app -5688, som blev installeret på klagerens telefon den 14. december 2024, og at klageren ved sin godkendelse blev præsenteret for følgende godkendelsestekst: "Betal 310,65 USD til [A] fra kort xx4538".

Klageren har anført, at alt ved afsender, layout og sammenhæng virkede troværdigt. Hun blev manipuleret til at tro, at hun blot godkendte en mindre porto-betaling. Hun hæfter sig normalt ikke ved, at virksomhedens navn i

MitID ikke altid matcher butikken direkte. Derfor vækkede navnet i MitID-godkendelsen ikke mistanke.

Banken afviste at tilbageføre beløbet til klageren med den begrundelse, at klageren selv hæftede for 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. betalingslovens § 7, nr. 31. Ved transaktionen blev der anvendt stærk kundeautentifikation, jf. betalingslovens § 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, 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.

Efter de foreliggende oplysninger finder flertallet det godtgjort, at klageren må have godkendt betalingen på 310,65 USD med sit MitID.

Flertallet finder, at banken har godtgjort, at klageren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse, da hun burde have reageret på teksten i MitID, hvor hun fik oplysninger om beløbet på 310,65 USD og beløbsmodtageren A, og at klageren som følge heraf hæfter med op til 8.000 DKK.

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

391/2025 – Afgørelse af 27. november 2025, hvor sagen blev bevisafvist

Den 4. august 2025 blev der gennemført en betaling på 20.826,37 kr. med klagerens betalingskort til en udenlandsk betalingsmodtager, A, som klageren ikke kan vedkende sig.

Banken har anført, at kortbetalingen blev godkendt med stærk kundeautentifikation i klagerens MitID-app -0578, der blev installeret på klagerens

telefon den 2. juli 2025, og at klageren ved sin godkendelse blev præsenteret for følgende godkendelsestekst: "Betal 20826,37 DKK til [A] fra kort xx3816".

Klageren har anført, at han ikke har deltaget i eller været indblandet i den svindel, som han har været udsat for, hverken med sit MitID eller med sit betalingskort.

Banken godtgjorde klagerens tab med fradrag af 8.000 kr. og tilbageførte 12.826,37 kr. til klagerens konto.

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

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

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 kr. af tabet som følge af andres uberettigede anvendelse, hvis betalerens udbyder godtgør, at betaleren med forsæt har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 5, jf. 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 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.

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

501/2024 – Afgørelse af 10. april 2025, hvor klageren ikke fik medhold i sin klage (dissens)

Klageren har oplyst, at hun den 8. august 2024 blev kontaktet af en person, person A, der udgav sig for at ville købe en vare, hun havde til salg på Facebook Marketplace. Person A og klageren aftalte, at varen skulle sendes med GLS. Person A meddelte klageren, at personen skulle bruge klagerens telefonnummer og e-mail for at bekræfte transaktionen. Klageren oplyste sit telefonnummer og e-mail til person A. Klageren modtog en e-mail, hvori hun blev anmodet om at oplyse sine kortoplysninger, hvilket hun ikke syntes om. Klageren meddelte person A, at hun havde forsøgt at oplyse sine kortoplysninger, men at systemet ikke kunne godkende hendes MitID, da hun ikke havde opdateret dette. Person A videresendte en meddelelse, der fremstod som værende fra GLS' kundeservice, hvor kundeservice oplyste, at klageren skulle kopiere sin MitID app, følge instruktionerne i MitID, vente en time og sende en meddelelse i chatten med kundeservice. Klageren måtte herudover ikke lukke QR-koden, som kunne ses i MitID efter en time. Klageren svarede person A, at hun havde igangsat kopiering af et nyt MitID, og at der skulle gå en time, før hun skulle sende tre billeder til chatten. Efter nogle udfordringer meddelte klageren person A, at det var lykkedes, at problemet var på MitID-siden, og at hun ville sende varen dagen efter. Samme dag konstaterede klageren, at der var tale om svindel.

Den 8. august 2024 blev der gennemført fire kortbetalinger på i alt 8.072,84 USD (US Dollars) svarende til 55.799,72 DKK med klagerens betalingskort -952 til to udenlandske betalingsmodtagere, betalingsmodtagerne T og M, som klageren ikke kan vedkende sig.

Banken har fremlagt en udskrift fra dens system, hvoraf blandt andet fremgår, at klagerens kundeforhold den 8. august 2024 blev tilgået fra en Apple iPhone SE (model 12,8) med app version 4.120.0, som var autentificeret med MitID.

Banken har fremlagt en udskrift af transaktionsoplysningerne for hver af de fire kortbetalinger, hvoraf blandt andet fremgår, at kortbetalingerne var gennemført med en iOS-enhed, device-ID -05D og app version 4.120.0.

Banken har anført, at kortbetalingerne blev godkendt ved 3D Secure i klagerens Lunar app, som blev tilgået ved godkendelse med MitID på en iPhone SE (model 12,8). Lunar app'en var en personlig sikkerhedsforanstaltning, jf. betalingslovens § 7, nr. 31. Ved transaktionerne blev der anvendt stærk kundeautentifikation, jf. betalingslovens § 7, nr. 30.

Klageren gjorde indsigelse mod betalingerne ved tro og love-erklæring af 9. august 2024 og ved en kortindsigelse.

Den 16. september 2024 godtgjorde banken klagerens tab med fradrag af 8.000 DKK, hvorfor den tilbageførte 47.799,72 DKK til klagerens konto.

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 transaktionerne, 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.

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

Flertallet finder det godtgjort, at klageren må have videregivet sine kortoplysninger og sine personlige MitID-oplysninger til tredjemand, hvorved tredjemand har kunnet foretage aktivering af et nyt MitID-identifikationsmiddel på sin egen enhed og foretage de ikke-vedkendte transaktioner.

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

171/2024 – Afgørelse af 14. maj 2025, hvor klageren ikke fik medhold i sin klage (dissens)

Klageren har oplyst, at hun den 29. januar 2024 kl. 17:30 blev kontaktet af en person M, som ringede fra bankens telefonnummer, som meddelte hende, at banken var blevet hacket. Person M fortalte, at der var mistanke om, at det omhandlede hende. Klageren har oplyst, at hun anmodede person M om at bekræfte, at han var fra banken, hvorefter person M korrekt oplyste, hvem hendes bankrådgiver var, hvornår hun sidst havde haft møde med bankrådgiveren, hvem hendes tidligere bankrådgiver var, hvor klageren arbejdede, hvor hun tidligere havde arbejdet, samt at hun havde været kunde i banken siden 2007. For at sikre klageren mod svindel, skulle klageren sammen med person M slette enheder, som var tilføjet hendes konto ved at anvende klagerens pas og ansigtsscan.

Banken har fremlagt en udskrift af klagerens MitID-log, og har anført, at der den 29. januar 2024 blev bestilt en aktiveringskode og midlertidig PIN-kode til MitID, som blev sendt til klagerens mobiltelefon. Klageren sendte aktiveringskoden og den midlertidige PIN-kode til tredjemand, som anvendte disse til at oprette MitID -547 på tredjemands iPhone 14 pro (model identificer 15,2).

Banken har oplyst, at tredjemand ved brug af MitID -547 loggede ind på klagerens netbank og aflurede klagerens servicekode.

Banken har herudover oplyst, at tredjemand herefter installerede mobilbank på sin egen mobiltelefon og loggede ind med MitID -547. Tredjemand foretog en devicebinding af mobilbanken til tredjemands telefon. Dette bevirkede, at tredjemands telefon blev bundet til mobilbanken, og dermed udgjorde et besiddelseselement. Tredjemand godkendte samtidig, at han kunne logge på med servicekoden, der blev afluret i klagerens netbank.

Den 30. januar 2024 blev der foretaget en kontooverførsel på 37.383 kr. fra klagerens konto -149 i banken til tredjemands konto, som klageren ikke kan vedkende sig.

Klageren gjorde indsigelse mod kontooverførslen. Ved brev af 2. februar 2024 meddelte banken klageren, at den ville dække klagerens tab med fradrag af 8.000 kr., hvorfor den godtgjorde klageren 29.383 kr.

Ankenævnet lægger til grund, at overførslen 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 transaktionerne, 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 kontooverførslen blev der anvendt stærk kundeautentifikation, jf. betalingslovens § 7, nr. 30

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

Flertallet lægger til grund, at klageren må have videregivet sine personlige MitID-oplysninger til tredjemand, hvorved tredjemand har kunnet foretage aktivering af et nyt MitID-identifikationsmiddel på sin egen enhed og foretage den ikke-vedkendte kontooverførsel.

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

Flertallet finder, at banken ikke i øvrigt har handlet ansvarspådragende.

5.4. Sammenfatning

Som nævnt under formandens bemærkninger, jf. afsnit 1, har antallet af sager om betalingsmisbrug været faldende i 2025, hvilket formentlig blandt andet skyldes forskellige initiativer, der har været iværksat for at begrænse 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.

Ankenævnet har tidligere – den 30. marts 2023 – truffet afgørelse i sag 348/2022 om netbankoverførsler, der blev foretaget i forbindelse med bedrageriske telefonopkald. Sagen blev indbragt for Københavns Byret, som den 7. maj 2025 afsagde dom i sagen. Byretten frifandt banken for at tilbagebetale det påstævnte beløb til sagsøgeren/forbrugeren. Dommen er anket til landsretten.

Det fremgår af en pressemeddelelse af 3. november 2025 fra Finans Danmark, at en opgørelse over netbanksvindel i første halvår 2025 viser, at antallet af ofre for netbanksvindel er faldet med en tredjedel i forhold til andet halvår af 2024. Til gengæld er det samlede beløb, som svindlerne stjæler fra deres ofre, steget, fordi det gennemsnitlige tab i hver enkelt sag er steget fra omkring 27.000 kr. til 40.000 kr.: <https://finansdanmark.dk/nyheder/2025/november/danskere-svindles-for-stigende-beloeb-ved-net-bank-svindel/>

Pengeinstitutterne har i henhold til en henstilling af 13. november 2023 fra Finans Danmark til sine medlemmer indført en beløbsgrænse på 50.000 kr. for straksoverførsler om dagen. Forbrugere kan imidlertid slå loftet fra ved at rette henvendelse til pengeinstituttet herom. Finans Danmark har i pressen oplyst, at svindlerne i flere tilfælde får ofre til at fjerne eller hæve loftet for straksoverførsler i netbanksvindelsager. En yderligere forhindring for svindlerne kunne være, hvis pengeinstitutterne gjorde det mere besværligt for kunderne at hæve loftet for straksoverførsler, men her støder flere hensyn mod hinanden, idet man grundlæggende skal have fri ret til at disponere over sine egne midler.

I et fåtal af netbanksvindelsager har klageren oplyst, at tredjemand har fået fjernadgang til klagerens computer. Det afgørende i disse sager har været, om det må anses som godtgjort, at tredjemand har fået fjernadgang til klagerens computer, og at der foreligger misbrug.

I en enkelt sag var parterne enige om, at klageren havde givet tredjemand fjernadgang, og at der var tale om tredjemands misbrug af klagerens betalingstjeneste. Ankenævnet lagde til grund, at klageren måtte have godkendt transaktionen med sit MitID. Ankenævnet fandt, at klageren ved groft uforsvarlig adfærd havde muliggjort den uberettigede anvendelse, og at klageren som følge heraf hæftede med op til 8.000 kr., jf. betalingslovens § 100, stk. 4.

Hvis forbrugeren er blevet snydt og har overført penge via MobilePay til en anden privatperson, sker betalingen som en kontooverførsel, og der er ofte ikke så meget forbrugeren kan gøre for at få sine penge igen udover at forsøge at løse det med den person, som forbrugeren har handlet med, eventuelt melde sagen til politiet eller kontakte MobilePay. Ankenævnet har ikke kompetence til at behandle en sådan klage, da MobilePay er en filial af et norsk selskab, jf. Ankenævnets vedtægter § 2, stk. 1. Der henvises endvidere til artiklen "Dét skal du vide om MobilePay" af 27. marts 2025 fra Forbrugerrådet Tænk: <https://taenk.dk/privatoekonomi/gode-raad/mobilepay>

Ankenævnet oplever fortsat et stort antal sager, hvor forbrugeren udsættes 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.

Ankenævnet har endvidere behandlet enkelte sager om kortmisbrug eller netbankoverførsler, hvor der er sket aktivering/indrulering af en ny MitID-app tilhørende klageren på tredjemands enhed.

I disse sager har Ankenævnets flertal fundet det godtgjort, at klageren har videregivet sine betalingskortoplysninger og/eller sine 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.

Antallet af sager om aktivering/indrulering af en ny MitID-app tilhørende klageren på tredjemands enhed har imidlertid været faldende i 2025 i forhold til 2024. Dette skyldes formentlig, at der i 2024 blev indført et krav om QR-kode-scanning ved oprettelse af en ekstra MitID-app på en ny enhed, og de hidtidige aktiveringskoder blev udfaset. Herefter skal brugeren scanne en QR-kode i sin nuværende MitID-app med den enhed, som brugeren vil have MitID over på. De to enheder skal således være tæt på hinanden. Hermed er risikoen for, at en klager af en svindler lokkes til at udlevere sin aktiveringskode, så svindleren kan oprette en ny MitID-app på sin egen enhed og få kontrol over klagerens MitID, blevet reduceret.

Der er igennem de seneste år igangsat en række tiltag og initiativer for at begrænse betalingsmisbrugssager, hvor forbrugerne udsættes for bedrageriske telefonopkald og for phishing i form af bedrageriske SMS'er eller e-mail: <https://finansdanmark.dk/aktuelle-emner/bekaempelse-af-svindler/>

Særligt kan nævnes den af Finans Danmark nedsatte "Svindel Task Force", der i november 2024 afsluttede sit arbejde og præsenterede 18 konkrete anbefalinger, der blandt andet omfattede blokering af svindelhjemmesider, fastfrysning af pengeoverførsler, øget information til borgerne og hjælp til ofrene samt øget samarbejde mellem banker, teleselskaber og politi: [faktaark-svindler-task-force-2024.pdf](https://finansdanmark.dk/nyheder/2025/april/nyt-sikkerhedstiltag-overfor-svindler-er-paa-vej-fra-bankerne/)

Arbejdet med at gennemføre Svindel Task Forcens anbefalinger er i fuld gang.

Finans Danmark har oplyst, at der er en ny EU-forordning på vej, som åbner for at pengeinstituttet kan oplyse, hvem indehaveren af en konto, som man er ved at overføre penge til, er. Det må pengeinstitutterne ikke i dag som følge af reglerne om videregivelse af finansielle oplysninger.: <https://finansdanmark.dk/nyheder/2025/april/nyt-sikkerhedstiltag-overfor-svindler-er-paa-vej-fra-bankerne/>

Herudover har Finans Danmark oplyst, at teleindustrien har stillet Finans Danmark i udsigt, at der kommer en bedre beskyttelse mod spoofing af telefonnumre, hvor svindlere får det til at se ud som om, at de ringer fra et andet telefonnummer end det, som de rent faktisk ringer fra.

Af andre tiltag mod digital svindel kan nævnes, at Forbrugerrådet Tænk i samarbejde med TrygFonden driver en gratis app, "Mit digitale selvforsvar", der skal hjælpe brugere med at holde sig opdateret på digitale trusler.

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 2025-tal i relation til 'Det finansielle ankenævn' som helhed.

Endvidere vil der på detaljeret vis blive redegjort for 2025-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)

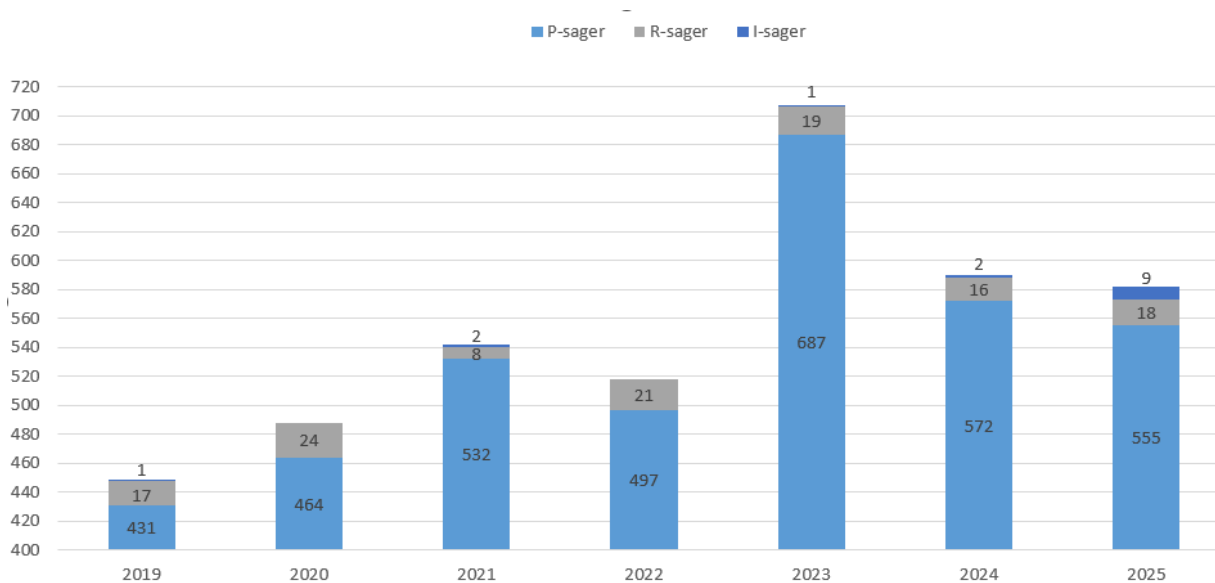
I-sag = En sag over en investeringsfond, jf. Vedtægten § 2, stk. 1, c)

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

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

P/R/I-sag = En sag over et pengeinstitut, et realkreditinstitut og en investeringsfond

6.1. Antallet af modtagne klager i DFA i 2019-2025



I 2025 blev der samlet modtaget 582 P-, R- og I-sager.

Indeholdt i de 582 sager er 15 sager, hvor der er to finansielle virksomheder fra hver sin branche. De 15 sager består henholdsvis af 11 P/R-sager og 4 P/I-sager. 1 sag er over tre finansielle virksomheder fra hver sin branche, hvorfor denne skal fratrækkes to gange.

Der blev således reelt modtaget 565 sager i 2025.

6.2. Skematisk oversigt over DFA's indkomne sagers behandling i 2025

	2025	
Overført fra året før	P= 318 R= 6 I= 1	325 - 4 P/R - 1 P/I = 320
Modtagne i året + genoptaget	P= 555 R= 18 I= 9	582 + 2 - 11 P/R - 4 P/I - 2 P/R/I = 567
Til behandling		887
Afgørelser fra Ankenævnet: (I alt 480 afgørelser heraf 18 for- mandsafgørelser)	P= 475 R= 14 I= 3	492 - 10 P/R - 2 P/I = 480
Klager fuldt medhold	P = 7 R= 0 I= 0	
Klager delvist medhold	P= 5 R= 0 I= 0	5
Klager delvist imødekommet under sagens forberedelse, men indklagede medhold i øvrigt	P= 14 R= 0 I= 0	14
Indklagede medhold	P= 314 R= 13 I= 2	329 - 9 P/R - 2 P/I = 318
Afvist	P= 135 R= 1 I= 1	137 - 1 P/R = 136
Afsluttet af sekretariatet:	P= 164 R= 4 I= 3	171 - 2 P/R - 1 P/I - 2 P/R/I = 166
Opfyldt/forligt	P= 79 R= 2 I= 1	82 - 2 P/R - 1 P/I = 79
Afvist	P= 85 R= 2 I= 2	89 - 1 P/R - 1 P/I = 87
I alt afgjort/afsluttet:	P= 639 R= 18 I= 6	663 - 12 P/R - 3 P/I - 2 P/R/I = 646
Under forberedelse/afventer nævnsbehandling:	P= 236 R= 6 I= 4	246 - 3 P/R - 2 P/I = 241
Antal afgørelser, hvor indklagede har meddelt ikke at ville være bundet af afgørelsen	P= 0 R= 0 I= 0	0

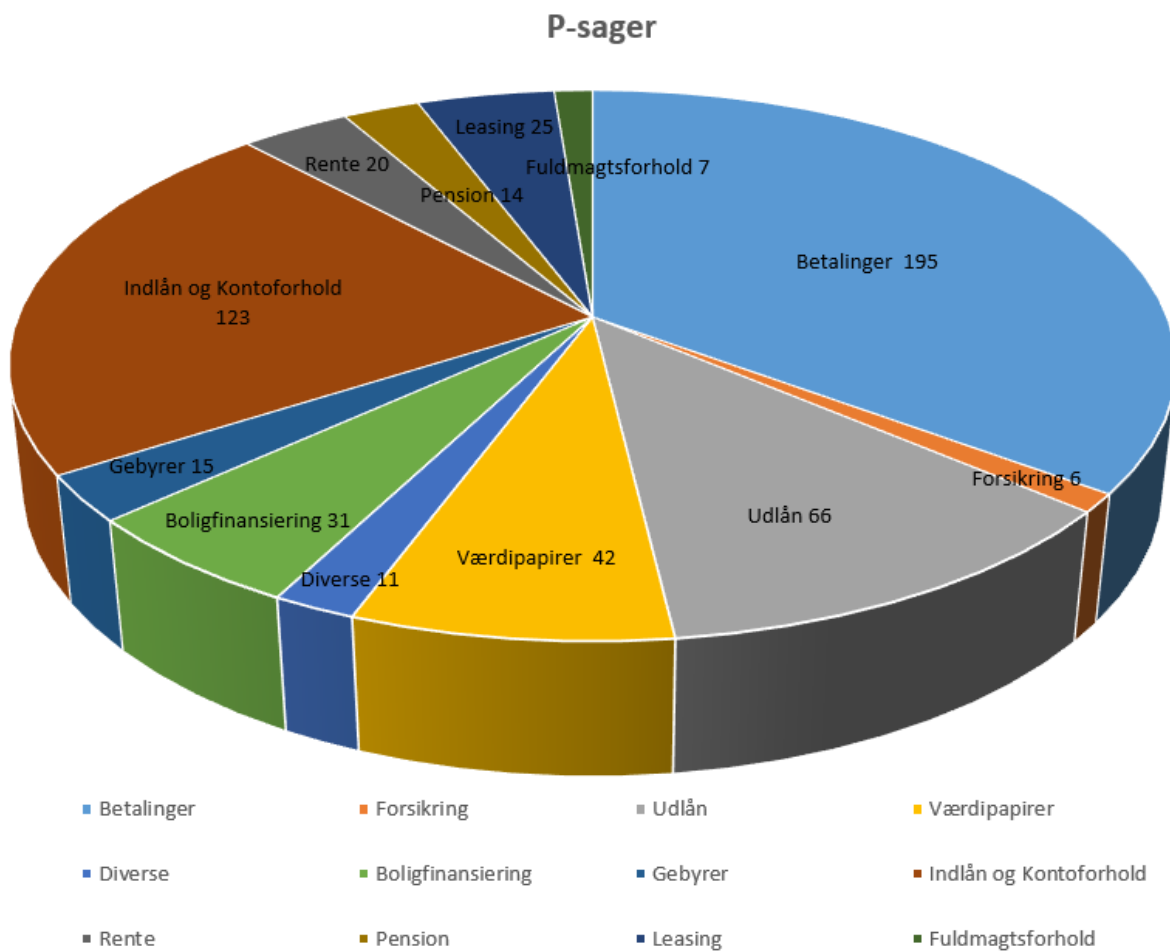
6.2.1. Skematisk oversigt over sagernes behandling i årene 2020 – 2025

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Overført fra året før	179	263	330	369	398	320
Modtagne i året + genoptaget	484	541	518	702	583	567
Til behandling	663	804	848	1071	981	887
Afgørelser fra Ankenævnet:	235	294	313	448	467	480
Klager fuldt medhold	23	14	12	7	11	7
Klager delvist medhold	9	11	17	12	14	5
Klager delvist imødekommet under sagens forberedelse, men indklagede medhold i øvrigt	21	17	20	24	17	14
Indklagede medhold	143	200	208	273	294	318
Afvist	39	52	56	132	131	136
Afsluttet af sekretariatet:	165	180	166	225	194	166
Opfyldt/forligt	112	113	106	127	118	79
Afvist	53	67	60	98	76	87
I alt afsluttede:	400	474	479	673	661	646
Under forberedelse/afventer nævnsbehandling:	263	330	369	398	320	241
Antal afgørelser, hvor indklagede har meddelt ikke at ville være bundet af afgørelsen	6	3	1	0	2	0

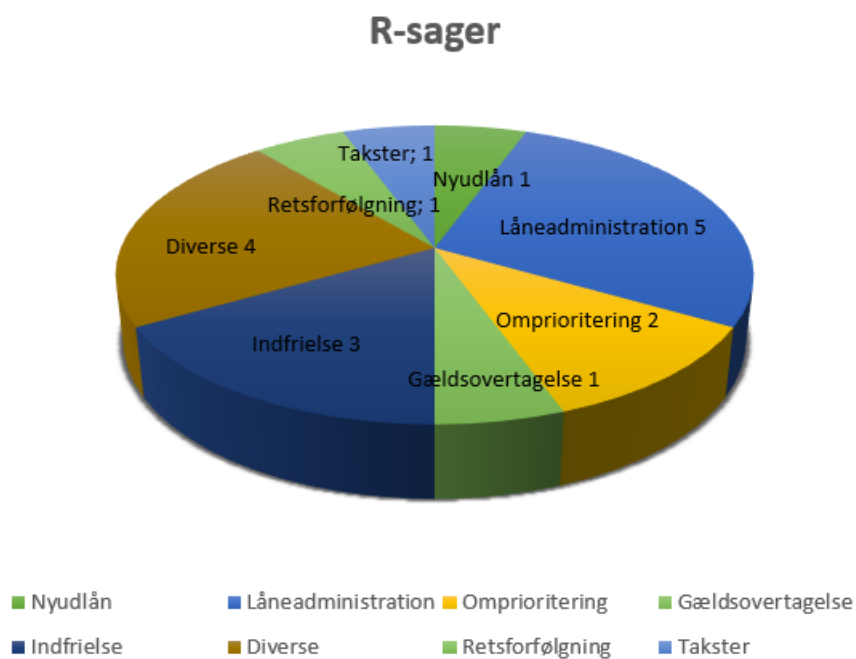
6.3. Klager modtaget i DFA i 2025 fordelt på typer af tvister for pengeinstitutter (P-sager), realkreditinstitutter (R-sager) og investeringsfonde (I-sager)

I 2025 blev der samlet modtaget 582 P-, R- og I-sager, jf. afsnit 6.1., der fordeler sig således:

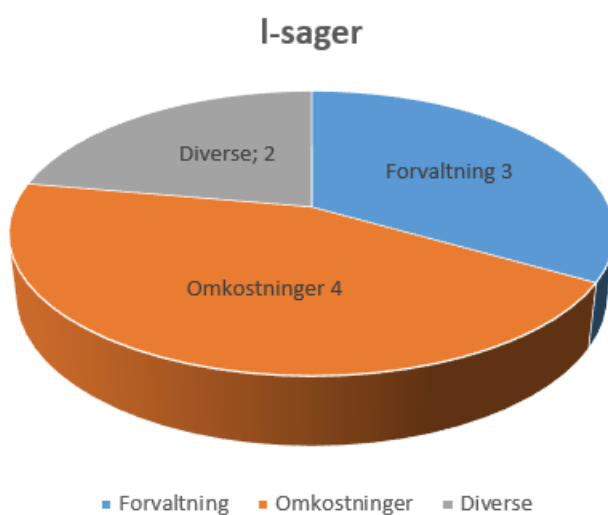
Modtaget 555 P-sager:



Modtaget 18 R-sager:

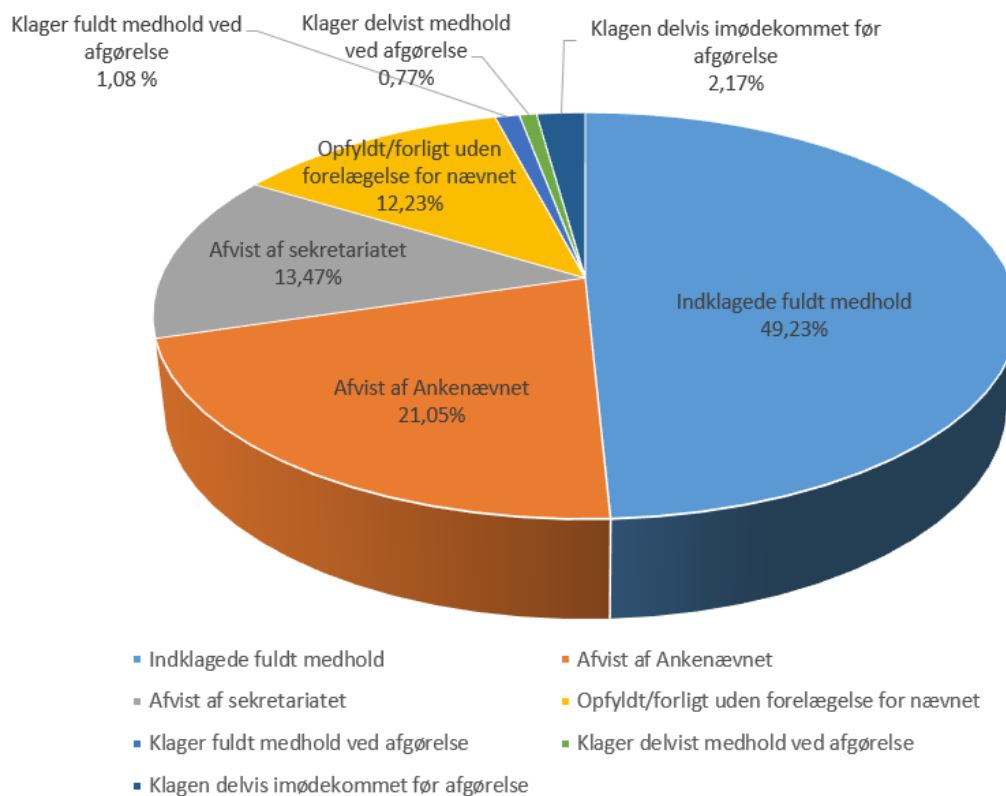


Modtaget 9 I-sager:



6.4. Klager afgjort/afsluttet i DFA for 2025 fordelt på afslutningsresultat

I 2025 blev der afgjort/afsluttet i alt 646 sager:



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

I 2025 blev der afgjort/afsluttet i alt 646 sager.

Af disse sager blev ca. 25,7 % (eller 166 sager) afsluttet af Sekretariatet uden forelæggelse for Ankenævnet:

- 47,6 % (eller 79 sager) blev forligt eller imødekommet af pengeinstituttet eller realkreditinstituttet
- 52,4 % (eller 87 sager) blev afsluttet af øvrige grunde, jf. afsnit 6.7.

6.6. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid / berammelsestid

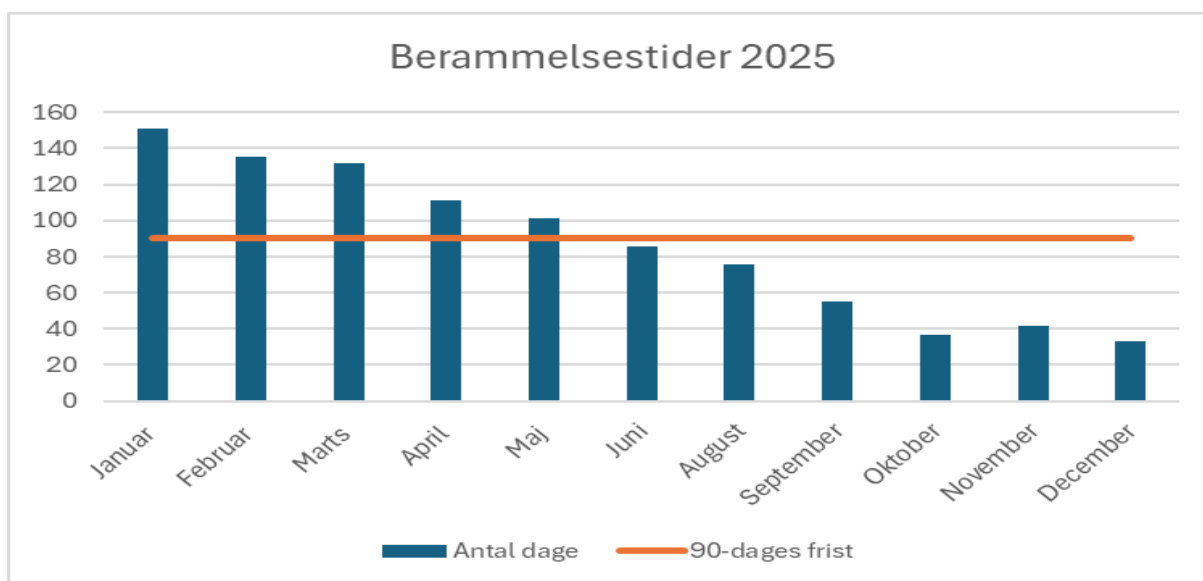
Sagsbehandlingstiden regnes fra den dato, hvor sagen er modtaget i Sekretariatet til den dato, hvor sagen er afsluttet, enten fordi sagen er forligt eller imødekommet uden at være forelagt for Ankenævnet, eller fordi Ankenævnet har truffet afgørelse i sagen.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for samtliche sager afsluttet/afgjort i 2025 har været **5,41 måneder**.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager afgjort af Ankenævnet i 2025 har været **6,44 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 pr. måned for sager afgjort af Ankenævnet i 2025 har været:



(Der blev ikke afgjort sager af Ankenævnet i juli 2025)

6.7. Andel af afviste klager

På baggrund af det for 2025 foreliggende statistiske materiale kan det oplyses, at der i 2025 blev lukket i alt 223 sager (svarende til 34,5 % af samtlige afsluttede/afgjorte sager) af enten Sekretariatet (87 sager) eller Ankenævnet (136 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

21,5 %	"Manglende gebyr, skema eller tilbagekaldt af klager" (48 klager)
3,2 %	"Erhverv" (7 klager)
0,4 %	"Anden myndighed" (1 klage)
12,1 %	Ankenævnet har ikke kompetence (27 klager)
0,4 %	"Et udenlandsk tvistløsningsorgan" (1 klage)
1,4 %	"Behandles ved domstolene" (3 klager)

Ankenævnet

0,9 %	Ankenævnet har ikke kompetence – P og R-sager (2 klager)
0,9 %	Ikke kundeforhold (2 klager)
2,3 %	"Erhverv" (5 klager)
1,8 %	"Afgjort ved domstolene" (4 klager)
2,7 %	Ikke konkret økonomisk mellemværende (6 klager)
0,4 %	Ankenævnet har ikke kompetence – I-sager (1 klage)
52,0 %	Uegnet til behandling/bevis" (116 klager)

6.8. Andel af sager, hvor klager har fået medhold

I 2025 blev der afsluttet/afgjort i alt 646 sager. Heraf fik klagerne i **16,3 %** af alle de afsluttede/afgjorte sager (eller 105 sager) et positivt resultat af deres klage:

6,7%	af klagerne fik fuldt medhold ved sagernes afgørelse af Ankenævnet (7 sager)
4,8%	af klagerne fik delvist medhold ved sagernes afgørelse af Ankenævnet (5 sager)
13,3%	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 (14 sager)
75,2%	af klagerne blev opfyldt eller forligt uden at være behandlet af selve Ankenævnet (79 sager)

6.9. I hvilket omfang efterleves Ankenævnets afgørelser

I 2025 er alle afgørelser blevet efterlevet af de finansielle virksomheder.

6.10. Effektiviteten af netværk, som samarbejder om grænseoverskridende tvister

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

I 2025 modtog Ankenævnet 40 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 etablerede ved Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 524/2013 en online tvistbilæggelsesplatform (OTB-platform), der har kunnet 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 2025 via Europa-Kommissionens onlineplatform.

Adgangen til at indgive klager via den europæiske platform for onlinetvist-bilæggelse (OTB-platformen) bortfaldt den 20. marts 2025. Det skete som følge af, at OTB-platformen blev nedlagt ved Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2024/3228 af 19. december 2024 om ophævelse af forordning (EU) nr. 524/2013 og om ændring af forordning (EU) 2017/2394 og (EU) 2018/1724 for så vidt angår nedlæggelsen af den europæiske platform for onlinetvistbilæggelse.

Der vil således ikke i fremtidige årsberetninger blive rapporteret om Europa-Kommissionens online tvistbilæggelsesplatform.

6.12. Oversigt over Ankenævnets afgørelser i 2025 fordelt på de indklagede finansielle virksomheder

AL Finans	1	Nordania Finans	1
Arbejdernes Landsbank	17	Nordea Kredit	4
Bank Norwegian	10	Nordnet Bank	7
Basis Bank (banken er ophørt)	1	Nykredit Bank	37
Betri Bank P/E	1	Nykredit Realkredit	2
Coop Bank	8	Resurs Bank	6
Danske Andelskassers Bank	4	Ringkjøbing Landbobank	12
Danske Bank	86	Realkredit Danmark	4
Ekspres Bank	4	Santander Consumer Bank	7
Entercard Danmark	2	Saxo Bank	18
Facit Bank	1	SEB Kort Bank Danmark	2
Finansiel Stabilitet	1	Skjern Bank	4
Fynske Bank	4	Spar Nord Bank	18
Hvidbjerg Bank	2	Sparekassen Bredebro	1
Ikano Bank	1	Sparekassen Danmark (14)	16
		Sparekassen Djursland (2)	
Jyske Bank	25	Sparekassen Kronjylland	6
Jyske Finans	8	Sparekassen Nørre Nebel og om-egn	1
Jyske Realkredit	2	SJF Bank	6
Lån & Spar Bank	25	Sparekassen Thy	2
Lunar Bank	21	Stadil Sparekasse	1
Lægernes Bank	1	Sydbank	18
Merkur Andelskasse	1	Sydjysk Spaerkasse	1
Middelfart Sparekasse	6	Sønderhå-Hørsted Sparekasse	2
Nordfyns Bank	2	Totalkredit	2
Nordea Danmark	83	Vestjysk Bank	3

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 2025 i sager, hvor Ankenævnet tidligere har truffet afgørelse

Der har Ankenævnet bekendt været afsagt 2 domme i 2025, hvor Ankenævnet tidligere har truffet afgørelse.

7.1. Østre Landsrets dom af 18. september 2025, jf. Ankenævnets afgørelse af 471/2019

”Ankenævnets bemærkninger

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

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

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

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

Ankenævnet finder, at det på det foreliggende grundlag ikke er muligt at afgøre, om der foreligger et misbrug, herunder om der er tale om misbrug under sådanne omstændigheder, at klageren hæfter helt eller delvist for tabet, jf. betalingslovens § 100, herunder betalingslovens § 100, stk. 5, om ubegrænset hæftelse. Ankenævnet finder, at en stillingtagen til sagen forudsætter en yderligere bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer, der ikke kan ske for Ankenævnet, men som i givet fald må finde sted ved domstolene. Ankenævnet afviser derfor sagen, jf. Ankenævnets vedtægter § 5, stk. 3, nr. 4.

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet kan ikke behandle klagen.

Klageren får klagegebyret tilbage.”

Klageren anlagde herefter retssag mod Lån & Spar Bank. Først ved Københavns Byret, der afsagde dom den 3. maj 2023. Af dommen fremgår blandt andet:

”Rettens begrundelse og resultat

Efter de foreliggende oplysninger lægges det til grund, at der den 8. november 2019 blev overført 149.345,70 kr. fra ...’s lønkonto i Lån & Spar Bank til en konto i udlandet

(den første overførsel), at der den 13. november 2019 blev overført 39.897,98 kr. fra ...'s lønkonto i Lån & Spar Bank til en konto i udlandet (den anden overførsel), og at der den 3. april 2020 blev overført 26.187,35 kr. fra ...'s budgetkonto i Lån & Spar Bank til en konto i udlandet (den tredje overførsel).

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

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

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

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

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

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

Efter en samlet vurdering af disse forhold, herunder særligt da der er tidsmæssig sammenfald mellem de nævnte overførsler mellem ...'s egne konti og de omhandlede tre overførsler til udlandet – og for så vidt angår de to første overførsler også beløbsmæssig sammenfald – finder retten det godtgjort, at de omhandlede tre overførsler til udlandet alle var godkendt af ..., og at der dermed er tale om autoriserede hævnings, jf. betalingsloven § 82,

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

Klageren ankede byrettens dom til landsretten. Den 18. september 2025 afsagde Østre Landsret dom i sagen. Af dommen fremgår blandt andet:

"Parterne har i det væsentlige gentaget deres anbringender for byretten.

... har yderligere anført, at vidneforklaringen fra bankens egne ansatte og bankens frembragte dokumentation for, at der blev foretaget korrekte registreringer og bogføringer af byretten er tillagt uforholdsmæssig meget vægt, mens indsigelser og øvrige dokumentation ikke er adresseret. Den "erklæring", som Lån & Spar Bank A/S har fremlagt i sagen, og som angiveligt er udarbejdet af selskabet SDC A/S, er først fremlagt den 21. december 2021. Herudover er "erklæringen" tidligst udarbejdet i november 2022, hvilket er tre år efter det passerede i sagen. Det gøres videre gældende, at udtalelserne fra ... fra SDC, der mod ...'s protest blev afhørt i byretten, er vægtet på linje med en vidneforklaring fra et sagkyndigt vidne i strid med retsplejelovens kapitel 19. Hverken bankens dokumentation for registreringer og bogføringer eller forklaringen fra bankens ansatte er nok til at løfte bankens bevisbyrde i henhold til betalingslovens bestemmelser.

Lån & Spar Bank A/S har heroverfor anført, at ... fra SDC A/S ikke kan betragtes som et sagkyndigt vidne. Han har for byretten alene forklaret, hvordan bankens bogsystemet er opbygget, ligesom han har beskrevet indstævntes og SDC A/S' logsystemer. Endelig har han oplyst, at det i systemerne kan ses, at overførslerne er sket med forskellige sikkerhedskoder. Det må lægges til grund, at ... ikke bestrider rigtigheden af de fremlagte logsystemer og vidnets forklaring herom.

Landsrettens begrundelse og resultat

Sagen angår, om tre kontooverførsler på i alt 215.471,03 kr., der den 8. og 12. november 2019 og den 3. april 2020 er overført fra ...'s konto til to udenlandske konti, er autoriserede hævnings efter betalingslovens § 82.

Også efter bevisførelsen for landsretten, herunder navnlig de fremlagte kontoudtog sammenholdt med oplysningerne fra NemID-loggen, uafviselighedsloggen og oplysningerne om tidspunkt for afsendelse og indhold af sms-koder, tiltræder landsretten, at det er godtgjort af banken, at overførslerne er korrekt registreret og bogført, og at de ikke er blevet ramt af tekniske svigt eller andre fejl, jf. betalingslovens § 98, stk. 1.

Landsretten finder, at det herefter må påhvile ... at sandsynliggøre, at tredjemand i forbindelse med alle tre overførsler kan have fået adgang til og misbrugt hendes NemID i forbindelse med, at der samtidig har været adgang til hendes computer, hendes netbank og hendes mobiltelefon med de dér modtagne sms-koder, hvilket har været nødvendigt for at kunne gennemføre transaktionerne.

... har om hændelsesforløbet forklaret, at hun på intet tidspunkt har udleveret sine kontooplysninger, sit NemID eller andre personlige oplysninger, klikket på links eller i øvrigt medvirket ved transaktionerne. Når der henses hertil, og da det heller ikke for landsretten er sandsynliggjort, at ...'s computer eller telefon har været kompromitteret,

samt af de af byretten i øvrigt anførte grunde, tiltræder landsretten, at det er godtgjort, at samtlige overførsler var godkendt af ..., og at der dermed var tale om autoriserede hævnninger i overensstemmelse med betalingslovens § 82.

Landsretten stadfæster derfor byrettens dom.

Efter sagens udfald skal ... i sagsomkostninger for landsretten betale 55.000 kr. til Lån & Spar Bank A/S til dækning af udgifter til advokatbistand inkl. moms. Ud over sagens værdi er der ved fastsættelsen af beløbet taget hensyn til sagens omfang og forløb, herunder hovedforhandlingens varighed.

Thi kendes for ret:

Byrettens dom stadfæstes.

I sagsomkostninger for landsretten skal ... inden 14 dage betale 55.000 til Lån & Spar Bank A/S. Beløbet forrentes efter rentelovens § 8 a.”

7.2. Retten i Viborgs dom af 2. maj 2025, jf. Ankenævnets afgørelse af 264/2023

”Ankenævnets bemærkninger

Klageren var kunde i Sparekassen Balling, hvor hun havde konti og adgang til netbank.

I perioden fra den 13. til den 23. december 2022 blev der foretaget seks netbanksoverførsler på i alt 162.000 kr. fra klagerens konti til tredjemands konti i andre pengeinstitutter, tre overførsler indbetalt til klagerens konti på i alt 107.253,54 kr. samt to korttransaktioner i EUR til to kryptovalutabørser, som klageren ikke kan vedkende sig. Af kontoudskrift fremgår to kortbetalinger på henholdsvis 450 EUR og 100 EUR.

Sparekassen har vedrørende de tre overførsler til klagerens konti oplyst, at to af overførslerne var udbetaling af provenu af nogle lån optaget i klagerens navn i to pengeinstitutter, og at den tredje overførsel var en tilbageførsel/returnering fra et tredje pengeinstitut til klageren i forbindelse med en netbankoverførsel fra klagerens konto.

Om baggrunden for transaktionerne har klageren oplyst, at hun over længere tid var blevet kontaktet telefonisk af en svindler, S, der udgav sig for at være fra et investeringsfirma, som skulle lukke nogle bitcoinkonti. S oplyste, at klageren havde mange tusinde kroner stående på en lille bitcoin investering, som klageren havde udført. Hvis klageren samarbejdede med S, ville hun få disse penge udbetalt. S pressede hende til at installere et fjernstyringsprogram på både hendes PC og telefon under påskud af at ville hjælpe hende.

Sparekassen har anført, at overførslerne blev autoriseret af klageren og gennemført og godkendt af klageren via MitID-app og ved engangskoder sendt pr. SMS til

klagerens telefonnummer. Klageren har anført, at hun ikke modtog sådanne SMS'er, og at hun ikke godkendte transaktionerne.

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

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

Ankenævnet finder, at en afklaring af de nærmere omstændigheder, herunder om transaktionerne skete under omstændigheder, der medfører, at klageren hæfter fuldt ud eller delvist efter betalingslovens § 100, stk. 4 eller stk. 5, forudsætter en yderligere bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer, der ikke kan ske for Ankenævnet, men som i givet fald må finde sted for domstolene. Ankenævnet afviser derfor sagen i medfør af § 5, stk. 3, nr. 4, i Ankenævnets vedtægter.

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet kan ikke behandle klagen.

Klageren får klagegebyret tilbage.”

Klageren anlagde herefter retssag mod Balling Sparekasse.

Den 2. maj 2025 afsagde retten i Viborg dom i sagen. Af dommen fremgår blandt andet:

”Det lægges til grund, at S1 er blevet overtalt til at lade en ukendt engelsktalende person overtage kontrollen med sin PC via systemet Anydesk, og at S1 desuden har givet vedkommende adgang til sin netbank, og at den ukendte person som følge af foretagne transaktioner har fået overført 162.000 kr.

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.

Det anses utvivlsomt, at S1s MitID var en personlig sikkerhedsforanstaltning, jf. betalingsloven § 7, nr. 31

Ved de omhandlede transaktioner blev der efter det for retten oplyste anvendt stærk kundeautentifikation, jf. betalingsloven § 7, nr. 30.

Det er S1s påstand, at hun ikke har videregivet oplysninger angående sit MitID til svindlerne, lige som det er hendes påstand, at Sparekassen ikke har sendt sms-koder til hende.

Ved den fremlagte dokumentation i form af udtalelserne fra "A" er der skabt en høj grad af formodning for, at der er afsendt sms-er og at der derfor til de tre store hævnings er anvendt sagsøgerens telefon, eller at S1 har videregivet oplysninger fra telefonen relaterende til sit MitID.

Idet S1 har oplyst, at hun på alle tidspunkter har haft fuld rådighed over sin telefon, er formodningen derfor for, at hun selv har benyttet sin telefon til at godkende de tre største hævnings og derved aktivt medvirket til, at svindlerne kunne hæve de omhandlede beløb.

S1 har haft mulighed for at afkræfte denne formodning, idet hun er opfordret til at fremlægge fuldstændige logoplysninger for sin telefon, men det har hun ikke villet.

Retten lægger derfor til grund, at S1 har benyttet sin telefon til at medvirke til, at svindlerne kunne hæve de omhandlede beløb.

Under hensyn til, at den person, der havde kontaktet S1 var udenlandsk og ganske ukendt for S1, finder retten, at S1 ved at hjælpe personen til at hæve de omhandlede beløb, har handlet groft uforsvarligt, jf. herved betalingskortlovens § 100, stk. 3, nr. 2 og nr. 3. Efter disse bestemmelser har S1 krav på at få dækket sit tab, fradraget selvriskoen på 8.000 kr.

Som det fremgår af den fremlagt transskription af S1s korrespondance med svindleren, gav S1 den 16. december 2022 udtryk for, at personen havde stjålet 45.000 kr. fra hende.

Retten lægger derfor til grund, at S1, da hun godkendte hævningserne den 19. og den 23. december 2022 og skaffede svindleren adgang til at foretage de øvrige hævnings i samme tidsrum, positivt vidste, at der var en nærliggende risiko for misbrug.

Retten finder derfor, at alle disse senere betalinger er omfattet af betalingskortlovens § 100, stk. 5, og at S1 derfor selv hæfter for det tab, hun herved har lidt.

Retten tager herefter S1s påstand til følge med 45.000 kr., hvor fradrages selvriskoen på 8.000 kr., således at det endelige beløb udgør 37.000 kr.

Efter sagens udfald ophæver retten sagens omkostninger.

Thi kendes for Ret:

Sagsøgte, Balling Sparekasse, skal inden 14 dage til sagsøgeren S1, betale 37.000 kr. med tillæg af procesrente fra den 2. juli 2024.

Ingen af parterne betaler omkostninger til den anden part."

8. Udvalgte afgørelser fra 2025

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

På Ankenævnets hjemmeside www.fanke.dk, hvor der også kan søges anden information om Ankenævnet, kan samtlige afgørelser ses. De udvalgte afgørelser er markeret med "OF".

I 2025 blev følgende 11 afgørelser udvalgt:

- | | |
|----------|--|
| 231/2024 | Ankenævnet kunne ikke behandle klagen om krav om tilbageførsel af netbankoverførsel og betaling med MobilePay foretaget i forbindelse med bedrageriske telefonopkald. |
| 419/2024 | Klageren fik ikke medhold i indsigelse mod at hæfte for 8.000 kr. af netbankoverførsel foretaget i forbindelse med bedragerisk telefonopkald. Tredjemand fået fjernadgang til klagerens computer. Godkendelse med MitID. |
| 346/2024 | Klageren fik medhold i indsigelse mod bankens tiltag for at finde identifikationsoplysninger på klageren før bankens underretning af Skattestyrelsen om klagerens konti som uidentificerede. |
| 466/2024 | Klageren fik delvis medhold i indsigelse mod nedskrivning af andelsboligkredit, herunder som følge af manglende indlevering af materiale om andelsforeningen. Uenighed om aftale om indbetaling. Krav om retablering af kreditten. |
| 451/2024 | Ankenævnet kunne ikke behandle klagen om krav om genindsættelse af positioner på klagerens depot og betaling af skat efter bankens fejlagtige opsigelse af klagerens engagement. |
| 500/2024 | Ankenævnet kunne ikke behandle klage om krav om erstatning for manglende ombytning af aktier. Selskabshændelse (corporate action). |
| 540/2024 | Klageren fik delvis medhold i krav om erstatning begrundet i opsigelse af depotaftale og krav om salg af værdipapirer som følge af, at klageren var amerikansk statsborger. |
| 102/2025 | Klageren fik ikke medhold i indsigelse mod opsigelse af kundeforhold begrundet i klagerens flytning til USA. |

- 273/2025 Klageren fik medhold i indsigelse mod afvisning af overførsel af aktie-sparekonto til et andet pengeinstitut.
- 207/2025 Klageren fik medhold i spørgsmål om bank havde givet bindende tilsagn om en andelsboligkredit med fast rente og 10 års afdragsfrihed.
- 330/2025 Klagerne fik ikke medhold i indsigelse mod indførelse af provision af kreditmaksimum på Friværdikonto (kassekredit).

9. Det finansielle ankenævn har i 2025 fået godkendt to sæt vedtægter: Det første pr. 1. februar 2025 og det andet (og gældende) pr. 18. september 2025

9.1. Vedtægter gældende fra den 1. februar 2025 – 17. september 2025

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 forbrugerklageloven, videresendes af sekretariatet dertil. Enhører klagen ikke under et tvistløsningsorgan som anført i 1. pkt., kan klageren henvises til at anlægge sag ved de almindelige domstole. Klageren oplyses i så fald om muligheder for retshjælp og fri proces.

§ 10

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

§ 11

Ankenævnet har tilrettelagt sagsbehandlingen således, at det ikke er nødvendigt for parterne at benytte en advokat eller en juridisk rådgiver. Parterne oplyses derfor om, at de ikke er forpligtet til at benytte en advokat eller en juridisk rådgiver, men at de kan søge uafhængig rådgivning eller lade sig repræsentere eller bistå af tredjemand i alle faser af proceduren. Parterne vejledes derudover om, at behandlingen ved nævnet ikke udelukker muligheden for domstolsprøvelse.

§ 12

Stk. 1. Efter modtagelsen af klagen sender sekretariatet en anmodning om en udtalelse til 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.

Stk. 4. Sekretariatet kan søge sagen forliget 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 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 ankenævnetsbehandling.

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 finansiell virksomhed, uden at der herved ændres på antallet af stemmer, dvs. to forbrugerstemmer og to finansielle virksomhedsstemmer.

Finans Danmark, Realkreditrådet og Investering Danmark kan vælge at udpege nævnsmedlemmer, der har den fornødne fagekspertise til at varetage behandlingen af klagesager på et eller flere branchespecifikke områder.

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, medmindre den finansielle virksomhed i den enkelte sag har frafaldet kald og varsel, jf. retsplejeloven § 160.

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

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

§ 21

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

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

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

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

§ 22

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

§ 23

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

Genoptagelse

§ 24

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

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

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

Stk. 3. Anmodning om genoptagelse, der indgives af en finansiell virksomhed senere end 30 kalenderdage efter forkyndelsen, afvises.

Gebyrer og omkostninger

§ 25

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

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

§ 26

Stk. 1. For behandling af en klage ved Ankenævnet skal klageren betale et gebyr på 300 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 2025.

Vedtægterne er af erhvervsministeren godkendt frem til og med den 31. januar 2028.

**Adgangen til at indgive klager via den europæiske platform for onlinetvist-bilæggelse (OTB-platformen) bortfalder den 20. marts 2025. Det sker som følge af, at OTB-platformen nedlægges ved Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2024/3228 af 19. december 2024 om ophævelse af forordning (EU) nr. 524/2013 og om ændring af forordning (EU) 2017/2394 og (EU) 2018/1724 for så vidt angår nedlæggelsen af den europæiske platform for onlinetvistbilæggelse.*

9.2. Vedtægter gældende fra den 18. september 2025

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

Årsrapport og oplysningskrav m.v. § 27

Oplysningspligt §§ 28-30

Tegningsregler, finansiering, regnskab m.v. § 31

Vedtægtsændringer § 32

Opløsning af Ankenævnet § 33

Ikrafttrædelse § 34

Stifterorganisationer

§ 1

Det finansielle ankenævn (Ankenævnet) er oprettet af Finans Danmark og 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.

Stk. 3. De stiftende organisationer kan bemyndige sekretariatet til at træffe afgørelser efter § 5, stk. 1 og 3. Afgørelsen 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.

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 forbrugerklageloven, videregives 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.

Stk. 4. Sekretariatet kan søge sagen forliget 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 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 finansiell virksomhed, uden at der herved ændres på antallet af stemmer, dvs. to forbrugerstemmer og to finansielle virksomhedsstemmer.

Finans Danmark kan vælge at udpege nævnsmedlemmer, der har den fornødne fag-ekspertise til at varetage behandlingen af klagesager på et eller flere branchespecifikke områder.

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.

§ 17a

Ankenævnet kan bestemme, at flere ensartede verserende klager mellem samme eller forskellige parter skal behandles i forbindelse med hinanden.

§ 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, medmindre den finansielle virksomhed i den enkelte sag har frafaldet kald og varsel, jf. retsplejeloven § 160.

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

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

§ 21

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

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

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

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

§ 22

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

§ 23

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

Genoptagelse

§ 24

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

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

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

Stk. 3. Anmodning om genoptagelse, der indgives af en finansiell virksomhed senere end 30 kalenderdage efter forkyndelsen, afvises.

Stk. 4. En anmodning fra klageren om genoptagelse af klagesagen skal være indgivet skriftligt til Ankenævnet inden 30 kalenderdage fra modtagelsen af afgørelsen.

Stk. 5. Ankenævnet kan se bort fra en overskridelse af fristen i stk. 4, hvis der foreligger særlige forhold.

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 300 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.

Årsrapport og oplysningskrav m.v.

§ 27

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

§ 28

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 tvistbi-læggelse,
- 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.

§ 29

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.

§ 30

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.

§ 31

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

§ 32

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

§ 33

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

§ 34

Disse vedtægter, der er godkendt af erhvervsministeren i overensstemmelse med lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven), træder i kraft den 18. september 2025.

Vedtægterne er af erhvervsministeren godkendt frem til og med den 31. januar 2028.