

Pengeinstitutankenævnet

ÅRSBERETNING

for

2016

København

Marts 2017

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	Formandens bemærkninger	3
2.	Ankenævnet, medlemmer, medarbejdere og grænseoverskridende netværk.....	6
3.	Ankenævnets kompetence	8
4.	Ankenævnets hjemmeside	10
5.	"Systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende."	11
6.	Statistik	18
7.	Domme afsagt i 2016 i sager, hvor Pengeinstitutankenævnet tidligere har truffet afgørelse	26
8.	Udvalgte afgørelser fra 2016	33
9	Pengeinstitutankenævnets vedtægter pr. den 1. juni 2016.....	36

1. Formandens bemærkninger

I 2016 modtog Ankenævnet 344 nye sager, hvilket er et fald på en femtedel i forhold til 2015, hvor Ankenævnet modtog 431 nye sager.

Der har i 2016 været afholdt 21 ankenævnsmøder, hvor nævnet samlet har truffet 294 afgørelser. I samme periode har sekretariatet afsluttet 147 sager, inden disse sager nåede til behandling af Ankenævnet.

I én afgørelse (sag 135/2015), hvor klageren har fået fuldt medhold af Ankenævnet, har pengeinstituttet meddelt, at man ikke ønsker at efterleve afgørelsen. Alle øvrige afgørelser er blevet efterlevet af pengeinstitutterne.

1.1. Roskilde Bank sager

Ankenævnet har også i 2016 haft mange Roskilde Bank sager til behandling. Mens der i 2015 blev afsluttet 114 sager om investering i Roskilder Bank aktier, blev der i 2016 afsluttet 43 sager vedrørende Roskilde Bank. 12 sager om investering i Roskilde Bank aktier er blevet videreført til 2017.

I årsberetningen for 2015 blev en verserende retssag vedrørende køb af Roskilde Bank aktier omtalt.

Københavns Byret traf den 1. september 2015 afgørelse i sagen om køb af Roskilde Bank aktier i kampagneperioden i 2006, hvor kunden ikke forudgående havde modtaget Roskilde Banks kampagnebrev. Finansiell Stabilitet (Roskilde Bank) blev af Byretten frifundet for kundens erstatningskrav. Byrettens dom blev stadfæstet af Østre Landsret ved dom den 17. marts 2016. Landsretten fandt, at kunden ikke havde godtgjort, at Finansiell Stabilitet (Roskilde Bank) var erstatningsansvarlig. (Ankenævnet har ikke truffet afgørelse i den pågældende sag, der blev prøvet ved domstolene.)

Mens retssagen verserede ved Byretten/Landsretten valgte Ankenævnet i efteråret 2015 at udsætte de verserende Roskilde Bank sager, der vedrørte samme forhold, som blev behandlet ved domstolene. Behandlingen af ankenævnsagerne blev genoptaget i løbet af foråret 2016 efter Landsrettens afgørelse.

På baggrund af udfaldet af retssagen har Ankenævnet ændret formuleringen af sin begrundelse og præciseret, at det som udgangspunkt er klageren, der skal godtgøre, at Roskilde Bank har handlet ansvarspådragende i forbindelse med klagerens aktiekøb, også for så vidt angår de perioder, der er omfattet af forliget mellem Finansiell Stabilitet og Forbrugerombudsmanden. Det drejer sig i disse tilfælde typisk om sager, hvor klageren ikke har modtaget kampagnebrevet fra Roskilde Bank. Afhængig af omstændighederne har Ankenævnet herefter i nogle sager meddelt klageren, at bevisbyrden for, at Roskilde Bank har handlet ansvarspådragende, ikke var løftet. I andre sager har Ankenævnet fundet, at klageren har anført sådanne omstændigheder,

at der var grundlag for at pålægge Finansiell Stabilitet bevisbyrden for, at Roskilde Banks rådgivning af klageren ikke var ansvarspådragende. Klager omfattet af denne sagsgruppe har herefter fået erstatning svarende til forliget mellem Finansiell Stabilitet og Forbrugerombudsmanden. I atter andre sager har Ankenævnet afvist klagen efter vedtægterne § 5, stk. 3, nr. 4), fordi afgørelsen forudsatte en bevisførelse, som ikke kan finde sted for Ankenævnet.

Der henvises til årsberetningerne for 2014 og 2015, hvor der er redegjort for Ankenævnets praksis i forbindelse med de forskellige kategorier af Roskilde Bank sagerne.

1.2. Administrative opgaver

2016 har ligesom 2015 været præget af mange administrative opgaver.

Som omtalt i årsberetningen for 2015 blev EU's forordning om online-tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet samt EU's direktiv om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet vedtaget i 2013. EU reglerne har ført til gennemførelse af lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven) samt bekendtgørelse om godkendelse af private tvistløsningsorganer, der trådte i kraft den 1. oktober 2015.

Ankenævnets sekretariat har som følge af ovennævnte lovgivning skulle udarbejde nye vedtægter. Erhvervs- og vækstministeren godkendte Ankenævnets nye vedtægter, der herefter var gældende fra den 1. februar 2016. Ankenævnets stifterorganisationer valgte i løbet af foråret 2016 at ophæve aldersgrænsen for nævnsmedlemmer, og de nye vedtægter blev herefter godkendt af Erhvervs- og vækstministeren pr. 1. juni 2016. Vedtægterne er godkendt til den 31. januar 2019. Vedtægterne pr. 1. juni 2016 er gengivet i årsberetningen under afsnit 9.

Ankenævnets sekretariat har endvidere som følge af ovennævnte lovgivning skulle etablere nye arbejdsprocesser og -metoder. Af disse kan følgende fremhæves:

Forbrugerklageloven har bl.a. indført sagsbehandlingsfrister, hvorefter Ankenævnet senest tre uger efter en klages modtagelse skal afvise denne, hvis det er åbenbart, at klagen ikke kan behandles af Ankenævnet. Derudover skal Ankenævnet afgøre en klage inden 90 dage fra det tidspunkt, hvor sagen er fuldt oplyst af parterne.

Bekendtgørelsen om godkendelse af private tvistløsningsorganer har åbnet for den mulighed, at de stiftende organisationer kan bemyndige Ankenævnets formand til at afvise sager, som ikke skønnes egnede til behandling ved Ankenævnet, og til at træffe afgørelse i visse klagesager, hvor der er fast praksis. Ankenævnets stifterorganisationer har bemyndiget Ankenævnets formand i overensstemmelse hermed.

Ankenævnet er endvidere blevet pålagt nye rapporteringskrav, som i denne årsberetning er medtaget under afsnit 5 og afsnit 6. Til brug for rapportering af de statisti-

ske informationer har Ankenævnets sekretariat bl.a. skulle indføre nye afslutningskoder for hver af de godkendte afvisningsmuligheder.

Europa-Kommissionen har etableret en online tvistbilæggelsesplatform (OTB-platform), der kan benyttes af forbrugere og erhvervsdrivende fra den 15. februar 2016. Pengeinstitutankenævnet er af Erhvervs- og vækstministeriet blevet anmeldt til 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 Ankenævnets sekretariat fået oprettet en brugerprofil hos Europa-Kommissionen. Ankenævnet har således fra den 15. februar 2016 haft mulighed for at modtage klager via onlineplatformen.

Sideløbende med arbejdet med vedtægtsændringerne og de dertilhørende nye arbejdsprocesser og -metoder, har sekretariatet siden foråret 2015 været i gang med at kravspecifilere en digitaliseret klagesagsbehandling, således at forbrugernes og pengeinstitutternes kontakt til Ankenævnet kan foregå digitalt via en portal. I efteråret 2015 påbegyndte selve IT-udviklingsarbejdet, og i løbet af første kvartal 2016 påbegyndtes testfasen med udvalgte pengeinstitutter. Et ny-designet web skema, til udfyldelse og indgivelse af klager via Ankenævnets hjemmeside, blev taget i brug i foråret 2016. IT-processerne blev fuldt ud implementeret i løbet af andet kvartal 2016, hvorefter ca. 80 pengeinstitutter/finansieringsselskaber i løbet af juni 2016 blev tilsluttet Ankenævnets portal. Den 1. juli 2016 blev portalen åbnet for forbrugerne, og fra dette tidspunkt kan alle nye klagesager behandles digitalt, således at al skriftveksling mellem Ankenævnet og sagens parter kan ske digitalt via Ankenævnets portal. Udover den digitale klagesagsbehandling overgik Ankenævnet sommeren 2016 til udelukkende at udsende materiale til ankenævnsmøderne elektronisk.

Ankenævnet anmeldte som dataansvarlig i december 2015 sit elektroniske sagsbehandlingssystem til Datatilsynet, som i februar 2016 gav tilladelse til ibrugtagning af sagsbehandlingssystemet.

Digitaliseringen af klagesagsbehandlingen og ankenævnsmøderne har været meget ressourcekrævende for Ankenævnets sekretariat, der samtidig har skulle håndtere en tidligere oparbejdet sagspukkel og sideløbende overholde de nye sagsbehandlingsfrister. For at håndtere disse opgaver fik Ankenævnet bevilget ekstra midlertidige juridiske ressourcer af Finansrådet (nu Finans Danmark). Dette har blandt andet betydet, at sagspuklen er blevet betydeligt reduceret, sagsbehandlingsfristerne er blevet overholdt, ligesom den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle afsluttede sager i 2016 er blevet reduceret til ca. 11 måneder mod ca. 15 måneder i 2015, jf. i øvrigt afsnit 6.6 om "Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid / berammelsestid".

2. Ankenævnet, medlemmer, medarbejdere og grænseoverskridende netværk

Pengeinstitutankenævnet blev stiftet i 1988 af Den Danske Bankforening, Danmarks Sparekasseforening samt Sammenslutningen Danske Andelskasser og Forbrugerrådet Tænk. (De tre finansielle organisationer benævnes i denne årsberetning som Finans Danmark.) Ankenævnet begyndte sin virksomhed den 1. august 1988.

Ankenævnet er i medfør af § 6 i lov om forbrugerklager godkendt af Erhvervs- og vækstministeren til at behandle klager i overensstemmelse med § 2 i sine vedtægter pr. den 1. juni 2016. Ankenævnets godkendte vedtægter pr. den 1. juni 2016 er gengivet i årsberetningen under afsnit 9.

Ankenævnets formandskab og øvrige nævnsmedlemmer er udpeget af Finans Danmark og af Forbrugerrådet Tænk. Alle nævnsmedlemmer blev (gen)udpeget pr. 1. august 2015.

Ankenævnets formand er højesteretsdommer Vibeke Rønne. Næstformænd er landsdommer John Mosegaard, Østre Landsret, samt dommer Kari Sørensen, Retten på Frederiksberg.

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 2016 været følgende:

Udpeget af Finans Danmark:

Afdelingsdirektør, Jan Staal Andersen, Nordea Bank (udtrådt den 25. februar 2016)
 Afdelingschef Jesper Claus Christensen, Nordea Bank
 Chefjurist Karin Duerlund, Spar Nord Bank
 Direktør Peter Stig Hansen, Jyske Bank
 Juridisk direktør Kjeld Gosvig-Jensen, Arbejdernes Landsbank
 Senior Legal Counsel Inge Kramer, Nordea Bank (udtrådt den 31. december 2016)
 Afdelingsdirektør Anita Nedergaard, Danske Capital (udtrådt den 31. marts 2016)
 Head of Retail Banking Law Anita Nedergaard, Nordea Bank (fra den 1. april 2016)
 Chefjurist, Anders Holkmann Olsen, Nordea Bank
 Vicedirektør Flemming S. Pristed, Danske Bank
 Afdelingsdirektør Michael Reved, Nykredit (udtrådt den 30. juni 2016)
 Afdelingschef Michael Reved, Danske Bank (fra den 1. juli 2016)
 Afdelingsdirektør David Sander Hjortsø, Nykredit (fra den 15. august 2016)
 Chefjurist Karin Sønderbæk, Sydbank
 Chefjurist Astrid Thomas, Lokale Pengeinstitutter
 Kontorchef George Wenning, Lokale Pengeinstitutter
 Afdelingsdirektør Andreas Moll Årsnes, Danske Bank

Udpeget af Forbrugerrådet Tænk:

Rådsmedlem Lani Bannach
 Rådsmedlem Finn Borgquist
 Cand. polit. Søren Geckler
 Seniorøkonom Troels Hauer Holmberg, Forbrugerrådet Tænk
 Rådsmedlem Poul Erik Jensen
 Seniorøkonom Morten Bruun Pedersen, Forbrugerrådet Tænk
 Rådsmedlem, cand. oecon., Jørn Ravn
 Økonomisk Rådgiver Anna Marie Schou Ringive

Ankenævnets sekretariat har i 2016 beskæftiget følgende medarbejdere:

Fastansatte

Direktør, cand.jur., Executive MBA, Ulla Wulff Kjær
 Chefkonsulent, cand. jur. Heidi Egger
 Specialkonsulent, cand.jur. Kirsten Risager
 Specialkonsulent, cand.jur. Pia Møllmann
 Assistent Heidi Due
 Assistent Irene Ploug Larsen
 Assistent Vibeke Molsted

Midlertidigt ansatte

Specialkonsulent, cand.jur. Tina Füssel
 Specialkonsulent, cand.jur. Martin Grønvald Ravn
 Specialkonsulent, cand.jur. John Vejlgård
 Specialkonsulent, cand.jur. Helle Groth Christensen

Grænseoverskridende netværk

Ankenævnets sekretariat deltager i internationale finansielle netværk: Et skandinavisk netværk og et europæisk netværk (FIN-NET). Desuden deltager sekretariatet i et globalt ombudsmand-netværk (International Network of Financial Services Ombudsman Schemes).

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 2016 findes bestemmelserne om Ankenævnets kompetence i §§ 2-5 i de vedtægter, der er gældende pr. den 1. juni 2016, og som er gengivet i årsberetningen under afsnit 9.

Efter § 2, stk. 1, 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 mindre sparekasser og andelskasser. Ankenævnet har afvist at være kompetent til at behandle en klage vedrørende Danmarks Nationalbank, jf. sag 100/2005.

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

Med hensyn til datterselskaber af danske pengeinstitutter kan nævnes, at Ankenævnet behandler klager over bl.a. finansieringsselskaber. Ankenævnet behandler ikke klager over pengeinstitutters datterselskaber, der er realkreditinstitutter eller forsikringsselskaber, idet der for realkreditinstitutter og forsikringsselskaber er etableret særskilte ankenævn. Ankenævnet kan dog være kompetent til at behandle en sag vedrørende realkreditlån eller forsikringer. Dette gør sig gældende, hvis kunden i pengeinstituttet har modtaget rådgivning vedrørende det pågældende produkt, og hvis klagen vedrører den rådgivning, som kunden har modtaget.

Ankenævnet behandler ikke klager over danske pengeinstitutters fællesejede selskaber, som ikke har et direkte kundeforhold.

Ankenævnet behandler klager vedrørende private kundeforhold, jf. vedtægterne § 2, stk. 3. Klager fra erhvervsdrivende kan dog behandles, såfremt forholdet 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 pengeinstitutpraksis, ikke realitetsbehandles,

medmindre der foreligger en naturlig sammenhæng mellem denne klage og et konkret økonomisk mellemværende.

Finanstilsynet behandler klager vedrørende overtrædelse af bekendtgørelse 2016-04-07 nr. 330 om god skik for finansielle virksomheder.

Efter vedtægterne § 3, kan Ankenævnet ikke behandle klager vedrørende sager, som er afgjort bl.a. ved endelig dom. Ankenævnet vil i reglen også afvise klager vedrørende krav, som en fogedret har taget stilling til.

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 bevisbyrde-regler, såfremt det anses for forsvarligt.

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

De stiftende organisationer har bemyndiget Ankenævnets formand til på Ankenævnets vegne at afvise sager, som ikke skønnes egnede til behandling ved Ankenævnet.

For en mere fyldestgørende gennemgang af praksis om Ankenævnets kompetence henvises til årsberetningen for 2011.

4. Ankenævnets hjemmeside

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

Årsberetninger siden 1988 kan findes på hjemmesiden.

Via hjemmesiden er der adgang til at søge i de over 9.500 afgørelser, som Ankenævnet har truffet. Søgning kan ske via fritekstsøgning, eller der kan søges via et emneregister. En søgning kan endvidere begrænses til kun at omfatte afgørelser truffet i en bestemt periode.

De afgørelser, som pågældende pengeinstitut 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 særligt interessante (markeret med OF). Afgørelser, hvor Ankenævnets sekretariat 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 andre godkendte finansielle ankenævn, relevante offentlige myndigheder og Europa-Kommissionens online tvistbilæggelsesplatform.

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

Ankenævnet skal i sin årsberetning og i henhold til Bekendtgørelse om godkendelse af private tvistløsningsorganer af 1. oktober 2015 § 37, stk. 1, nr. 4) (Ankenævnets vedtægter § 29, stk. 1, nr. 4) oplyse om *"systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende. Sådanne oplysninger kan være ledsaget af anbefalinger til, hvordan sådanne problemer kan undgås eller løses"*.

Ankenævnet har i 2016 haft særlig fokus på sager vedrørende boligfinansiering.

I 2016 blev der afsluttet 68 sager vedrørende boligfinansiering:

- 4 sager blev tilbagekaldt af klager
- 1 sag blev af sekretariatet henvist til Realkreditankenævnet
- **15** sager blev forligt eller imødekommet, inden sagen blev forelagt for Ankenævnet
- 48 sager blev behandlet af Ankenævnet, hvorefter
 - klageren i **3** sager fik medhold
 - klageren i **4** sager blev delvist imødekommet under sagens forberedelse, men Ankenævnet har ved afgørelsen af disse sager givet pengeinstitutterne medhold i, at klageren ikke havde yderligere krav
 - klageren i 37 sager ikke fik medhold
 - ankenævnet afviste 4 sager (en sag pga. manglende kundeforhold, en sag pga. erhverv og to sager pga. en bevisførelse, der ikke kan finde sted ved Ankenævnet)

Klagerne fik således i 22 sager (**15+3+4**) – eller i cirka en tredjedel af de i 2016 afsluttede boligfinansieringssager – et positivt resultat ud af deres klage til Ankenævnet.

Interessen samler sig i den forbindelse navnlig om sager om kurssikring, lån med særlige indfrielsesvilkår og inkonvertible realkreditlån.

Til illustration af problemstillingerne kan Ankenævnet henvise til følgende afgørelser:

Kurssikring

Ankenævnet har behandlet sager om kurssikring, herunder sager om manglende rådgivning om kurssikring.

I sag 191/2015 foreslog en andelskasse klagerne at undlade kurssikring under henvisning til, at kursrisikoen var kortvarig i forbindelse med hjemtagelse af et lån. Klagerne gjorde gældende, at rådgivningen var mangelfuld og misvisende, og at de ikke havde den nødvendige viden som førstegangskøbere og derfor stolede på andelskassens rådgivning. Ankenævnet fandt, at andelskassen burde have rådgivet om risikoen for, at hjemtagelsen af lånet kunne trække ud og betydningen heraf. Anke-

nævnet fandt, at andelskassen i den forbindelse ikke havde rådgivet fyldestgørende om kursrisikoen, og klagerne fik medhold i deres påstand om erstatning.

I sag 237/2015 havde klagerne anført, at de var førstegangskøbere og ønskede at blive taget i hånden gennem hele processen. Klagerne gjorde gældende, at bankens rådgivning var mangelfuld, og at de ikke blev rådgivet om kurssikring, ligesom finansieringsaftalen kun overfladisk blev gennemgået. Klagerne fik medhold, da Ankenævnet navnlig lagde vægt på, at god skik rådgivningsskemaet ikke var udfyldt korrekt. Det var ikke angivet, om der var rådgivet om kurssikring, og parterne var ikke enige herom. Ankenævnet fandt på den baggrund, at det påhvilede banken at godtgøre, at der var rådgivet om kurssikring, og at banken ikke havde godtgjort dette.

I sag 256/2015 gjorde klagerne gældende, at banken burde have oplyst dem om risikoen ved ikke straks at underskrive lånetilbud og hjemtage lånet, og at rådgiveren ikke havde kontaktet dem i en nærmere angivet periode med henblik på rådgivning om kurssikring. Klagerne fik medhold, da Ankenævnet fandt, at banken på et tidligere tidspunkt burde have rådgivet klagerne om kurssikring, og at banken ikke havde godtgjort, at klageren efter rådgivning om kurssikring ikke straks ville have anmodet banken om at hjemtage realkreditlånet og kurssikre det.

Særlige indfrielsesvilkår og inkonvertible realkreditlån

Ankenævnet har endvidere behandlet sager om særlige indfrielsesvilkår og sager om inkonvertible realkreditlån:

I sag 257/2014 gjorde klagerne blandt andet indsigelse om mangelfuld rådgivning i forbindelse med optagelse af et fastforrentet andelsboliglån med særlige indfrielsesvilkår i 2008 og i forbindelse med drøftelser om salg af andelsboligen og køb af hus i 2013/2014. Klagerne gjorde gældende, at banken var blevet informeret om, at deres køb af en andelslejlighed var for en kortere periode, idet den skulle være et springbræt til senere køb af en større bolig. Der fremgik blandt andet følgende af lånedokumentet:

”Indfrielse af lånet før udløb

Indfrielsen sker til en kurs, der afhænger af, hvordan referencerenten (se nedenfor) har udviklet sig, siden lånet blev oprettet.

Hvis referencerenten er steget siden oprettelsestidspunktet, kan lånet indfries til en kurs under 100. Det vil sige, at lånet kan indfries med et beløb (kursværdien), der er mindre end den nominelle restgæld på indfrielsestidspunktet.

Hvis referencerenten er faldet siden oprettelsestidspunktet, skal lånet indfries til en kurs over 100. Det vil sige, at lånet skal indfries med et beløb (kursværdien), der er større end den nominelle restgæld på indfrielsestidspunktet.

Disse vilkår gælder uanset, om De frivilligt vælger at indfri lånet, eller om indfrielsen skyldes, at banken opsiges lånet.”

Ankenævnet fandt, at klagerne ved deres underskrift på låneaftalen var bundet af aftalens vilkår vedrørende indfrielse, som i øvrigt ikke var usædvanlige for lån med fast rente, og som fremgik tydeligt af aftalen.

I sag 75/2016 var lånevilkårene helt parallelle med sag 257/2014 og klageren fik ikke medhold, da Ankenævnet fandt, at klageren ved sin underskrift på låneaftalen på bindende måde tiltrådte de særlige indfrielsesvilkår, som ikke er usædvanlige for lån med fast rente, og som fremgår tydeligt af aftalen.

I sag 110/2016 gjorde klageren indsigelse om mangelfuld rådgivning i forbindelse med optagelse af et fastforrentet lån med særlige indfrielsesvilkår og senere indfrielse af lånet i forbindelse med overførsel af engagementet. Klageren gjorde gældende, at banken ikke havde rådgivet om, at indfrielse evt. skulle ske til overkurs.

Af lånedokumentet fremgik blandt andet:

"... Der gælder særlige vilkår ved indfrielse før aftalt tid i fastrenteperioden.

Det indebærer, at De ved indfrielse før tiden kan komme til at betale mere eller mindre end restgælden på indfrielsestidspunktet.

Er renteniveauet (markedsrenten) faldet efter aftalens indgåelse, kommer De til at betale mere end restgælden på indfrielsestidspunktet.

Er renteniveauet (markedsrenten) steget mere end 0,25 procent point efter aftalens indgåelse, kan De indfri lånet med et mindre beløb end restgælden på indfrielsestidspunktet.

Kursen på indfrielsesbeløbet beregnes ud fra en referencerente.

Eksempler på indfrielseskurser ved forskellige udviklinger i renteniveauet kan ses på ..."

Klageren fik ikke medhold, da Ankenævnet fandt, at klageren ved sin underskrift på gælds brevet på bindende måde tiltrådte de særlige indfrielsesvilkår, som ikke er usædvanlige for lån med fast rente, og som fremgår tydeligt af gælds brevet.

I sag 232/2015 gjorde klagerne indsigelse om mangelfuld rådgivning i forbindelse med optagelse af et realkreditlån med 10-årig rentetilpasning. Klagerne gjorde gældende, at banken fremlagde en omfattende dokumentation, og at de ikke fik mulighed for at læse dokumenterne i forbindelse med underskrivelsen.

Klagerne havde bl.a. skrevet under på at have modtaget låneguiden, hvoraf fremgik blandt andet:

"... Ekstraordinær indfrielse

... Lån finansieret af inkonverterbare obligationer kan kun indfries ekstraordinært ved aflevering af obligationer med samme fondskode som lånet. Dog kan hele eller dele af restgælden indfries kontant til kurs 100 i forbindelse med refinansiering. ...

... Inkonverterbare lån

Et inkonverterbart lån kan indfries ekstraordinært med obligationer eller til kurs 100 ved obligationens udløb.

BoligXlån med rentetilpasning

BoligXlån med rentetilpasning er baseret på inkonverterbare obligationer. Et BoligXlån med rentetilpasning kan indfries, men kun ved indlevering af obligationer til [realkreditinstituttet] svarende til den mængde obligationer, der ligger bag lånet på indfrielsestidspunktet. Obligationerne skal have samme fondskode som lånets obligationer. Obligationerne skal købes til markedskursen, der godt kan være over 100. ..."

Klagerne fik ikke medhold, da det af lånedokumenterne fremgik, at lånet var inkonvertibelt, og at det alene kunne indfries ekstraordinært ved indlevering af obligationer.

Sag 350/2015 drejede sig om spørgsmålet angående mangelfuld rådgivning ved klagernes optagelse af et 10-årigt inkonvertibelt realkreditlån samt indsigelse om forventet salg af lejlighed og dermed indfrielse af lånet efter ca. 5 år, hvor klagerne gjorde gældende, at de ikke forstod og heller ikke havde forudsætninger for at forstå, at "in-konverterbare stående obligationer" betød, at der var risiko for, at lånet skulle indfries til overkurs, og at gælden dermed ville vokse.

Af lånetilbuddet fremgik blandt andet:

"....

Indfrielsesvilkår

Ekstraordinær indfrielse/nedbringelse kan ske på 2 måder:

1. ved at indlevere obligationer i samme serie, årgang og rentefod svarende til lånets obligationsrestgæld eller det delvise beløb, hvormed lånet ønskes nedbragt.
2. ved i perioden indtil sidste bankdag i november i det år hvor lånet forfalder i sin helhed, at betale et beløb svarende til hel eller delvis kontant indløsning af obligationerne til kurs 100 med tillæg af omkostninger – herunder eventuelle differencerenter.

...."

Som bilag til lånetilbuddet var vedlagt "Standardiseret Europæisk Informationsblad". Heraf fremgik blandt andet under overskriften "Førtidig eller ekstraordinær indfrielse":

” ...

Lånet er ydet på baggrund af inkonverterbare stående obligationer, og kan derfor alene ekstraordinært indfries helt eller delvis ved til [Realkreditinstituttet] at indlevere obligationer, svarende til obligationsrestgælden eller det delvise beløb hvormed lånet ønskes nedbragt, i samme serie, årgang og rentefod som de, hvormed lånet er effektueret.

I det sidste år i lånets løbetid kan lånet i perioden indtil den 30. november indfries helt eller delvist ved at indbetale det beløb til [Realkreditinstituttet], der kræves til hel eller delvis indløsning af obligationsrestgælden til pari, med tillæg af omkostninger herunder eventuelle differencerenter.

...”

Samme indfrielsesvilkår fremgik af pantebrevet for lånet.

Klagerne fik ikke medhold, da det fremgik af lånetilbuddet og af det standardiserede Europæiske Informationsblad, der var en del af lånetilbuddet, at det inkonvertible lån alene kunne indfries ekstraordinært ved indlevering af obligationer (dissens).

I sag 35/2016 gjorde klageren indsigelse om mangelfuld rådgivning i forbindelse med optagelse af et afdragsfrit realkreditlån med 10-årig rentetilpasning. Klageren gjorde gældende, at banken ikke rådgav om mulighederne for og konsekvenserne af en indfrielse eller omlægning af lånet før tid, ligesom klageren gjorde gældende, at han heller ikke havde underskrevet god skik rådgivningsskemaet.

Af pantebrevets forside fremgik, at ”Lånet er inkonverterbart”.

Af pantebrevets side 4 fremgik blandt andet:

” ...

Indfrielse

Lånet er inkonverterbart og kan således kun indfries ekstraordinært ved indlevering af obligationer til [Realkreditinstituttet] svarende til lånets obligationsrestgæld og indfrielsestidspunkt, ...”

Af side 4 i lånetilbuddet fremgik ligeledes, at ”Lånet er inkonverterbart.”.

Af ”Standardiseret Europæisk Informationsblad”, side 4, fremgik blandt andet:

” ...

12. Indfrielse

Lånet er inkonverterbart. Samtlige vilkår og frister for indfrielse af BoligXlån fremgår af lånetilbuddet, pantebrevet og refinansieringsaftalen.

...”

Af långuiden fremgik endvidere:

” ...

Ekstraordinær indfrielse

...

Lån finansieret af inkonverterbare obligationer kan kun indfries ekstraordinært ved aflevering af obligationer med samme fondskode som lånet. Dog kan hele eller dele af restgælden indfries kontant til kurs 100 i forbindelse med refinansiering. ...

Inkonverterbare lån

Et inkonvertibelt lån kan indfries ekstraordinært med obligationer eller til kurs 100 ved obligationens udløb.

BoligXlån med rentetilpasning

BoligXlån med rentetilpasning er baseret på inkonverterbare obligationer. Et BoligXlån med rentetilpasning kan indfries på ethvert tidspunkt, men kun ved indlevering af obligationer til [Realkreditinstituttet] svarende til den mængde obligationer, der ligger bag lånet på indfrielsestidspunktet. Obligationerne skal have samme fondskode.

Der skal betales en forholdsmæssig terminsydelse frem til indfrielsestidspunktet samt gebyr og eventuel kurtage. Indfrielsesbeløbet reguleres, så terminsydelsernes rente og afdrag svarer til renten og afdraget på de bagvedliggende obligationer. Obligationerne skal købes til markedskursen, der godt kan være over 100. ...”

Klageren fik ikke medhold, da Ankenævnet lagde vægt på, at det af pantebrevet og informationsbladet fremgik, at lånet var inkonverterbart, og at indfrielse af X10 lånet uden for refinansieringstidspunkterne alene kunne ske ved indlevering af obligationer, forældelse (dissens).

Konklusion:

I 2016 blev der afsluttet 68 sager om boligfinansiering ud af Ankenævnets i alt 441 afsluttede sager, hvilket svarer til ca. 15 % af samtlige afsluttede sager. I cirka en tredjedel af de 68 afsluttede boligsager (22 sager), fik forbrugerne et positivt resultat af deres klage til Ankenævnet, jf. ovenfor.

Sager om boligfinansiering stiller store krav til det rådgivende pengeinstitut, da der er tale om komplekse aftaler. Det kan potentielt have store negative konsekvenser for

en forbruger, hvis den valgte finansiering ikke svarer til forbrugerens forventninger, eksempelvis i forhold til tidshorisont og rådighedsbeløbets størrelse.

Ankenævnet forudsætter, at standarddokumenter (god skik skemaet) bliver udfyldt korrekt i overensstemmelse med det faktiske rådgivningsforløb. Ankenævnet har en forventning om, at pengeinstitutterne, der ofte er den rådgivende part ved optagelse eller omlægning af boliglån, vil sikre, at forbrugerne blandt andet rådgives på baggrund af de af realkreditinstitutternes udarbejdede lånetilbud, der følger realkreditbranchens og Forbrugerrådet Tænks anbefalinger, der er udformet i fire fælles principper.

De fire principper, der danner et fælles udgangspunkt for realkreditinstitutternes udarbejdelse af lånetilbud, og som skal være implementeret senest den 1. februar 2017 af realkreditinstitutterne, indeholder blandt andet:

1. Der udarbejdes en 1-sides introduktion, der hjælper låntageren til at forstå og navigere i tilbudsmaterialet,
2. Sproget i lånedokumenterne skal være så forståeligt og enkelt som muligt,
3. Det skal fremgå af introduktionen, hvilke dele af lånetilbuddet der er tilpasset låntagers valg af produkt,
4. Det gøres tydeligt, hvor i tilbudsmaterialet forbrugerens kan finde de skemaer og nøgletal, der gør det muligt at sammenligne lånetilbud.

Der kan i realkreditbranchens og Forbrugerrådet Tænks "Fælles principper for lånetilbud" af 9. februar 2016 læses nærmere om udgangspunktet for udarbejdelse af lånetilbud:

<https://www.realkreditraadet.dk/sites/default/files/2016/05/Endelig%20Budgave%20Baf%20Bf%25c3%25a6llesprincipper%20for%20BI%25c3%25a5netilbud.pdf>

Ankenævnet forudsætter, at den 1-sides introduktion, der skal gøre det lettere for forbrugerne at forstå boliglånet og få et overblik over de vigtigste forhold og forskelle på lånetilbud fra forskellige realkreditinstitutter, er udleveret til forbrugerne.

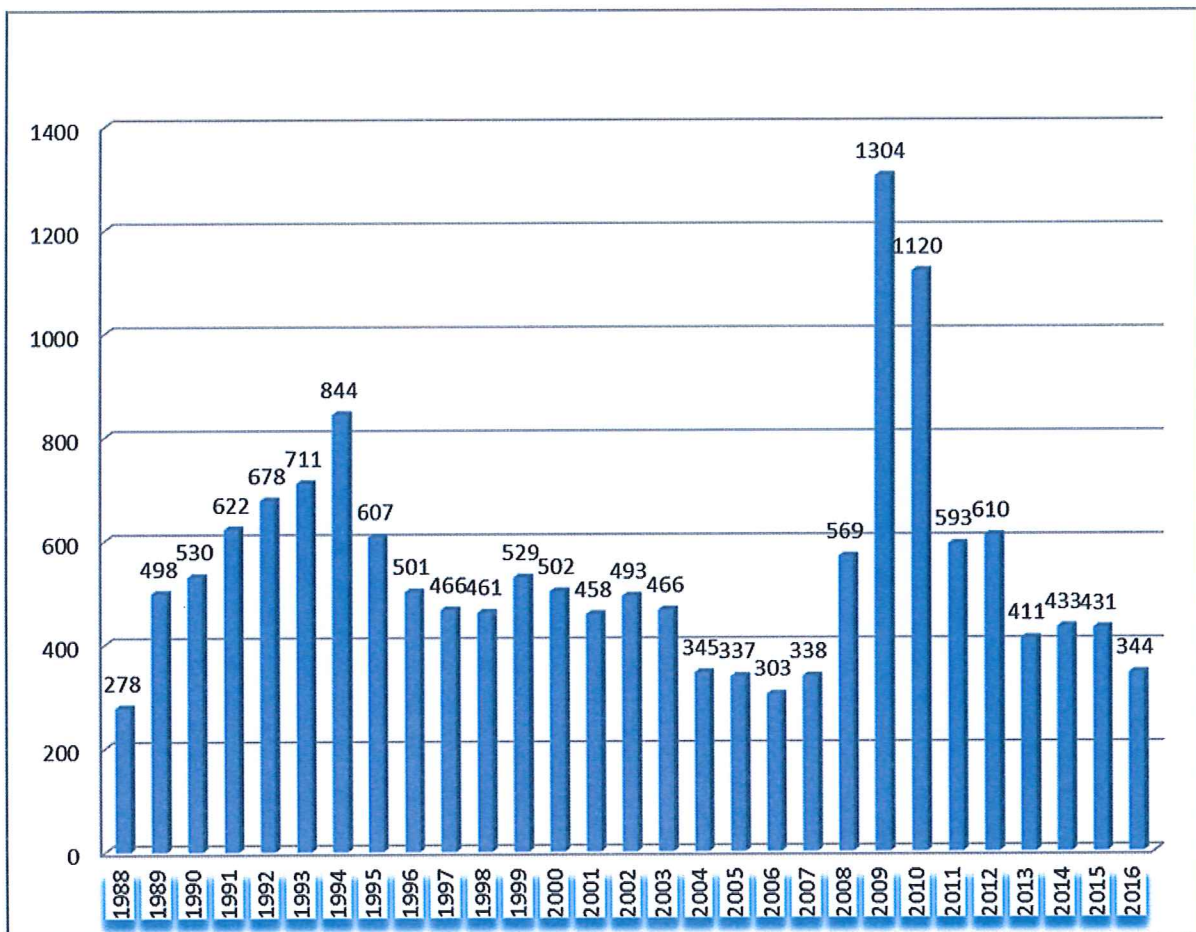
Selvom pengeinstitutterne generelt har fået medhold i sagerne om særlige indfrielsesvilkår og om inkonvertible realkreditlån, viser gennemgangen, at nogle forbrugere har vanskeligt ved at forstå betydningen af disse særlige vilkår.

De fire fælles principper vil forhåbentlig gøre det lettere for forbrugerne at læse og forstå lånedokumenterne, ligesom 1-sides introduktionen skal være et enkelt værktøj, der hjælper låntageren til at få overblik og finde rundt i tilbudsmaterialet.

Henset til at ovennævnte fire fælles principper er af helt ny dato, og Ankenævnet derfor ikke på nuværende tidspunkt har set effekten af implementeringen af principperne i de finansielle virksomheder, finder Ankenævnet ikke grundlag for at komme med anbefalinger til pengeinstitutterne på nuværende tidspunkt.

6. Statistik

6.1. Antallet af modtagne klager siden nævnets etablering den 1. august 1988

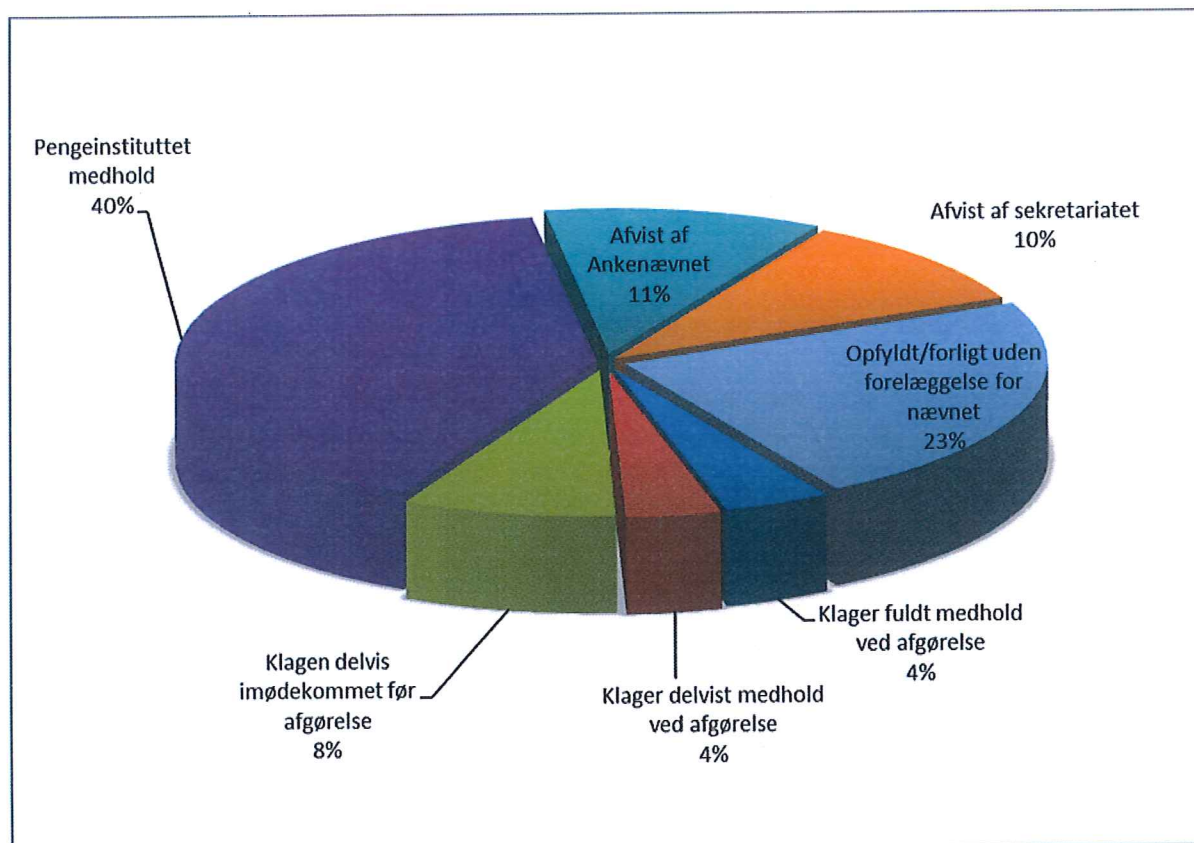


6.2. Skematisk oversigt over sagernes behandling i årene 2009-2016

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Overført fra året før	249	909	1314	1043	786	558	331	295
Modtaget i året	1304	1120	593	610	411	433	431	344
Til behandling	1553	2029	1907	1653	1197	991	762	639
Afgørelser fra Ankenævnet:	313	416	545	512	437	281	284	294
Klager fuldt medhold	29	67	84	50	20	12	20	18
Klager delvist medhold	23	24	40	32	20	18	10	16
Klager delvist imødekommet under sagens forberedelse, men pengeinstituttet medhold i øvrigt	17	11	14	22	30	27	47	36
Pengeinstituttet medhold	208	236	312	330	331	189	159	177
Afvist	36	78	95	78	36	35	48	47
Afsluttet af sekretariatet:	331	299	319	355	202	379	183	147
Opfyldt/forligt	239	223	216	280	104	310	117	102
Afvist	92	76	103	75	98	69	66	45
I alt afsluttede:	644	715	864	867	639	660	467	441
Under forberedelse/afventer nævnsbehandling:	909	1314	1043	786	558	331	295	198
Antal afgørelser, hvor pengeinstituttet har meddelt, at man ikke ønsker at være bundet af afgørelsen	10	40	35	21	5	0	0	1

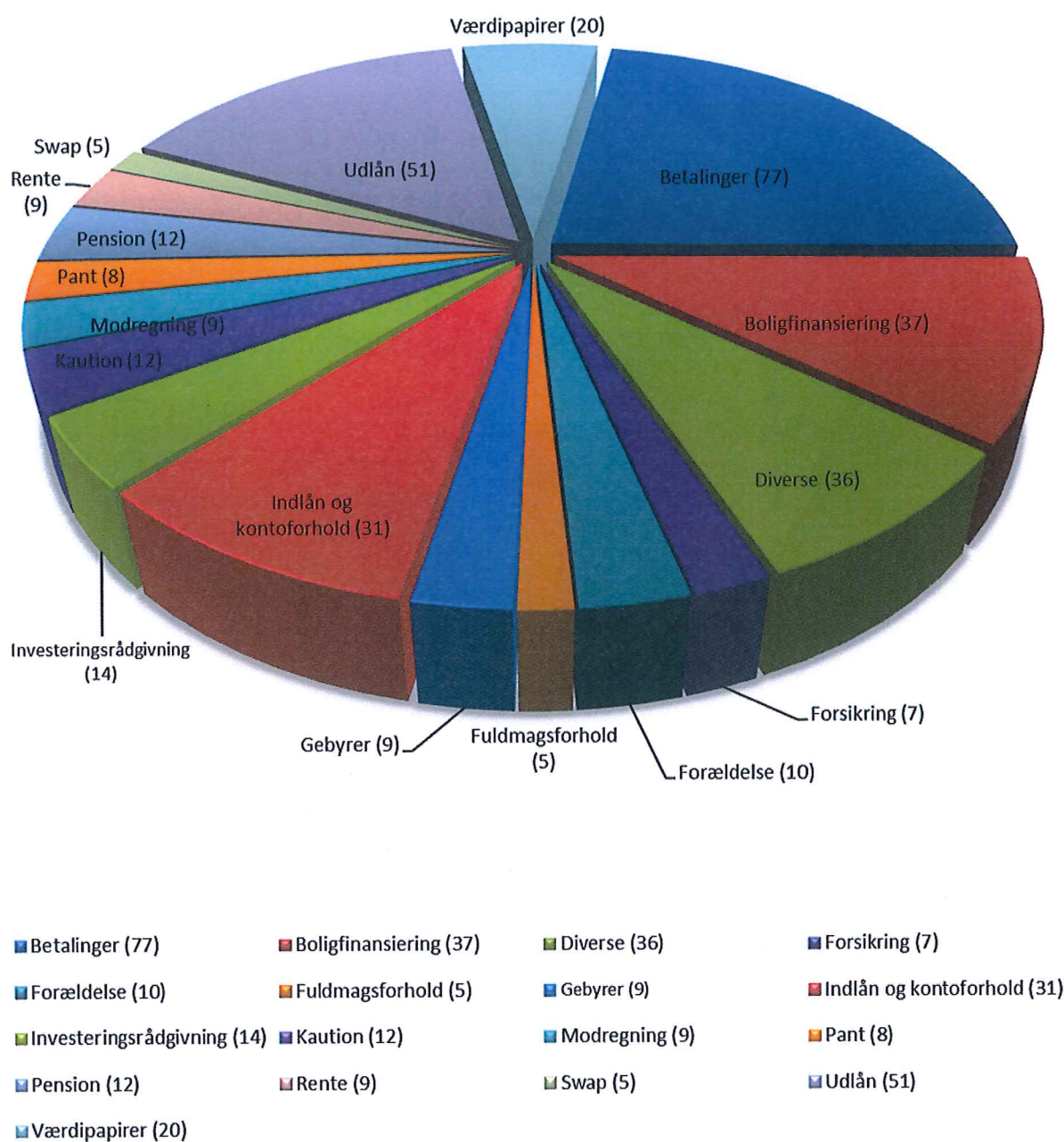
6.3 Klager afsluttet i 2016 fordelt på afslutningsresultat

I 2016 blev der i alt afsluttet 441 sager.



6.4. Klager modtaget i 2016 fordelt på typer af tvister

I 2016 blev der modtaget i alt 344 klager.



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

I 2016 har Pengeinstitutankenævnet modtaget i alt 344 nye klager.

Af disse nye klager blev 39,53 % (eller 136 sager) indstillet, inden sagen blev forelagt Ankenævnet:

- 29,65 % (eller 102 sager) blev forligt eller imødekommet, inden sagen blev forelagt for Ankenævnet
- 9,88 % (eller 34 sager) blev tilbagekaldt af klager

6.6. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid / berammelsestid

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

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for samtligesager afsluttet i 2016 har været 11,4 måneder.

Denne sagsbehandlingstid trækkes op af 61 afsluttede sager, der blev indbragt for Ankenævnet før 2015, og hvor flere af disse sager har været sat i bero blandt andet på grund af verserende retssager. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for disse 61 sager, der blev modtaget før 2015 og afsluttet i 2016 udgjorde isoleret set 34 måneder.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager modtaget i 2015 og 2016 og afsluttet i 2016 har således kun været 7,04 måneder.

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

Den gennemsnitlige berammelsestid for sager oprettet efter den 1. oktober 2015 og afgjort af Ankenævnet i 2016 har været 86,6 dage.

6.7. Andel af afviste klager

På baggrund af det for 2016 foreliggende statistiske materiale kan det oplyses, at der i 2016 blev lukket i alt 92 sager af enten sekretariatet eller Ankenævnet med begrundelsen "Afvisning".

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

- 36,95 % "Manglende gebyr, skema eller tilbagekaldt af klager" (34 klager lukket af sekretariatet)
- 6,52 % "Erhverv" og "Ikke kundeforhold" (6 klager afvist af sekretariatet)
- 1,09 % "Anden myndighed (offentlige myndigheder eller andre tvistløsningsorganer)" (1 klage afvist af sekretariatet)
- 4,35 % "Behandles ved andet privat tvistløsningsorgan", "Et udenlandsk tvistløsningsorgan", "Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen" (4 klager afvist af sekretariatet)
- 3,26 % "Ikke kundeforhold" (3 klager afvist af Ankenævnet)
- 9,78 % "Erhverv" (9 klager afvist af Ankenævnet)
- 3,26 % "Ikke økonomisk mellemværende" (3 klager afvist af Ankenævnet)
- 1,09 % "Useriøs eller unødigt" (1 klage afvist af Ankenævnet)
- 33,70 % "Uegnet til behandling / bevis" (31 klager afvist af Ankenævnet)

6.8. Andel af sager, hvor klager har fået medhold

I 2016 blev der afsluttet i alt 441 sager. Heraf fik klagerne i 39,00 % af alle de afsluttede sager (eller 172 sager) et positivt resultat af deres klage:

- 4,08 % af klagerne fik fuldt medhold ved sagernes afgørelse af Ankenævnet (18 sager)
- 3,63 % af klagerne fik delvist medhold ved sagernes afgørelse af Ankenævnet (16 sager)

- 8,16 % af klagerne blev delvist imødekommet under sagens forberedelse, men Ankenævnet har ved afgørelsen af sagerne givet pengeinstitutterne medhold i, at klagerne ikke havde yderligere krav (36 sager)
- 23,13 % af klagerne blev opfyldt eller forligt uden at være behandlet af selve Ankenævnet (102 sager)

6.9. I hvilket omfang efterleves Ankenævnets afgørelser

I 2016 har et pengeinstitut i én sag meddelt, at man ikke vil være bundet af afgørelsen. Alle øvrige afgørelser er blevet efterlevet af pengeinstitutterne.

6.10. Effektiviteten af netværk, som samarbejder om grænseoverskridende tvister

Ankenævnets sekretariat deltager i internationale netværk, som samarbejder om grænseoverskridende tvister. Disse netværk er beskrevet i årsberetningen under afsnit 2.

I 2016 modtog Ankenævnet 22 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.

En konkret vurdering af effektiviteten af netværkets samarbejde i relation til konkret sagsbehandling er således ikke på nuværende tidspunkt mulig.

6.11. Oversigt over afgørelser i 2016 fordelt på de indklagede pengeinstitutter

Alm. Brand Bank	5	Lollandsbank	1
Alm. Brand Finans	1	Lån & Spar Bank	5
Arbejdernes Landsbank	7	Merkur Andelskasse	1
BankNordik	5	Middelfarts Sparekasse	1
Basisbank	2	Nordania Finans	1
Danske Andelskassers Bank	8	Nordea Danmark	45
Danske Bank	35	Nordfyns Bank	1
Den Jyske Sparekasse	4	Nordjyske Bank	1
Dronninglund Sparekasse	1	Nordnet Bank AB	5
Ekspres Bank	2	Nykredit Bank	8
FIH Erhvervsbank	1	Ringkjøbing Landbobank	1
Finansiell Stabilitet (Andelskassen J.A.K. Slagelse)	1	Santander Consumer Bank	3
Finansiell Stabilitet (Roskilde Bank)	41	Saxo Bank	6
Folkesparkassen	1	Saxo Privatbank	4
Frøs Herreds Sparekasse	2	SEB Kort Bank Danmark	4
FS Finans IV (Fjordbank Mors af 2011)	1	Spar Nord Bank	9
Fynske Bank	1	Sparekassen Balling	2
Handelsbanken	2	Sparekassen Bredebro	1
Hvidbjerg Bank	1	Sparekassen Kronjylland	8
Ikano Bank	1	Sparekassen Sjælland-Fyn	8
Jutlander Bank	1	Sparekassen Vendsyssel	1
Jyske Bank	24	Sydbank	22
Københavns Andelskasse	3	vestjyskBANK	6
		Østjydsk Bank	2

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

7. Domme afsagt i 2016 i sager, hvor Pengeinstitutankenævnet tidligere har truffet afgørelse

7.1 Sø- og Handelsrettens dom af 21. december 2016, jf. Ankenævnet afgørelse af 7. marts 2011 i sag nr. 125/2012

Klageren er kunde i Nordea Bank, hvor han har en konto -728 med et Visa-/Dankort tilknyttet.

Den 27. december 2011 bestilte klageren med sit Visa-/Dankort tre par mærkevare sportssko via internettet for 1.402,10 kr.

Klageren har oplyst, at da han skulle betale, blev der meldt fejl, og betalingen kunne ikke gennemføres. Han forsøgte herefter at betale to gange med samme resultat.

Dagen efter modtog klageren en e-mail fra et betalingsbureau om, at transaktionen var gennemført.

Klageren har anført, at han ikke vidste, hvad han skulle rette sig efter og prøvede derfor at kontakte firmaet via hjemmesiden. Han modtog ingen respons.

Af kontoudskrift -728 fremgår den 30. december 2011 en postering med teksten "Vi-sa køb ... GZ CUPSALE NET S&T C" på 1.402,10 kr.

I januar 2012 bestilte klageren to par mærkevare sportssko med sit Visa-/Dankort via internettet på en anden hjemmeside for 1.007,66 kr.

Klageren har oplyst, at han ikke fik nogen ordrebekræftelse, men modtog en e-mail fra firmaet om, at han havde bestilt skoene, der ville blive leveret inden for få dage.

Efterfølgende rykkede klageren firmaet for en ordrebekræftelse. Han modtog senere en kopi af firmaets hjemmeside.

Af kontoudskrift -728 fremgår den 9. januar 2012 en postering med teksten "Visa køb CNY ... www.SHOESMALLCN.COM på 1.007,66 kr.

På et ikke nærmere oplyst tidspunkt modtog klageren en meddelelse fra SKAT om, at de tre par sko var blevet tilbageholdt på grund af formodning om varemærkeforfalskning. SKAT ville eventuelt kontakte rettighedshaveren, R.

Ved brev af 18. januar 2012 med overskriften: "Skat tilbageholder fortsat dine varer fra Kina", oplyste SKAT klageren om, at R havde bedt SKAT om fortsat at tilbageholde skoene.

Den 19. januar 2012 sendte R et brev til klageren og oplyste, at der var tale om varemærkeforfalskning. R anmodede klageren om at give tilladelse til at tilintetgøre

skoene ved at underskrive en erklæring herom. Ellers ville R "tage de nødvendige skridt for at håndhæve sine rettigheder."

Banken har oplyst, at klageren underskrev og returnerede erklæringen til R.

En uge senere modtog klageren to par sko fra det andet køb. Klageren har anført, at han fik mistanke om, at skoene var forfalskede. Herefter kontaktede klageren R, der vurderede, at disse sko også var forfalskede.

På et ikke nærmere oplyst tidspunkt sendte klageren de to par sko til R.

Klageren har under sagen fremlagt en erklæring fra R, hvor det bl.a. frarådes at returnere varemærkeforfalskede sko til sælgeren, da det dels ikke er noget R accepterer og dels erfaringsmæssigt ikke fører til, at købesummen tilbagebetales til køberen.

Efterfølgende kontaktede klageren firmaet bag hjemmesiden for at få refunderet købesummen. Klageren har oplyst, at firmaet accepterede at refundere købesummen, hvis klageren returnerede skoene.

På et ikke nærmere oplyst tidspunkt udfyldte klageren en indsigelsesblanket og en tro og love erklæring i banken. Af blanketten fremgår de to transaktioner af henholdsvis 27. december 2011 på 1.402,10 kr. og 5. januar 2012 på 1.007,66. På indsigelsesblanketten og tro og love erklæringen har klageren afkrydset, at *"Den modtagne vare/ydelse er ikke som beskrevet/defekt"*.

Af klagerens "forklaring/hændelsesforløb" fremgår:

" ...

Efter et længere forløb afgøres det fra [R] at der er tale om forfalskninger og skoene vil blive destrueret.

Ugen efter modtager jeg så de 2 par sko jeg bestilte, men da jeg åbner pakken er det tydeligt at se ud fra de kriterier som [R] har sat op, at der også her er tale om forfalskninger. Disse havde åbenbart ikke vækket mistanke i kontrollen.

Jeg kontaktede derfor ... [R], som har haft med den første afgørelse at gøre og forhører mig. Ud fra UPS koden kan vi hurtigt afgøre at disse ligeledes er falske og vi aftaler at jeg sender skoene over til ham. (De 2 par sko).

Jeg kontakter derpå [firmaet bag hjemmesiden] og fortæller dem at jeg har haft kontakt med [R] og deres sko er falske og at jeg ønsker at få mine penge[] retur.

Det indvilger de i. (I hvert fald på skrift :-)), mod at jeg sender skoene retur til dem. Men i og med at skoene er beslaglagt af [rettighedshaveren] er det ikke muligt at sende dem retur. Dette synes jeg egentlig heller ikke ville være en god løsning, når nu de er ulovlige kopivarer.

Jeg ønsker heller ikke at oplyse mit kontonummer til et firma, der beskæftiger sig med kopivarer. Man ved jo ikke hvor det ender osv.

På baggrund af ovenstående håber jeg her at få pengene for de 2 betalinger og i alt 5 par sko retur.

...”

Ved brev af 22. februar 2012 afviste banken klagerens indsigelser. Af brevet fremgår:

”...

For at en eventuel tilbageførsel kan ske, er det et krav fra Visa at varen er returneret til afsenderen. For at understøtte dette skal der foreligge dokumentation på at varen er returneret.

...”

Den 30. marts 2012 indbragte klageren sagen for Ankenævnet med påstand om, at Nordea Bank skulle tilbageføre 2.409,76 kr. til hans konto.

Nordea Bank nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

”I december 2011 bestilte klageren via internettet tre par mærkevare sportssko. Skoene blev efterfølgende tilbageholdt af SKAT på grund af formodning om krænkelse af varemærkerettigheder. Rettighedshaveren vurderede efterfølgende, at der var tale om varemærkeforfalskede sko og destruerede skoene med klagerens accept.

I januar 2012 bestilte klageren via internettet på en anden hjemmeside to par sportssko af samme mærke. Skoene blev ikke stoppet i tolden, men blev leveret til klageren. Efter modtagelsen af skoene kontaktede klageren rettighedshaveren, der vurderede, at der var tale om varemærkeforfalskning. Klageren sendte skoene til rettighedshaveren og anmodede firmaet bag hjemmesiden om at refundere købesummen. Firmaet indvilgede heri mod, at klageren sendte skoene retur.

De i alt 5 par sportssko blev betalt med et betalingskort, og beløbene blev trukket på klagerens konto hos Nordea Bank. Klageren gør gældende, at Nordea Bank skal tilbageføre betalingerne på henholdsvis 1.402,10 kr. og 1.007,66 kr.

Tre medlemmer – Vibeke Rønne, Anita Nedergaard og Karin Sønderbæk – udtaler:

Vi finder ikke, at det forhold, at sælgernes opfyldelse af aftalen med klageren skete med sportssko, som krænkede varemærkerettighedshaverens rettigheder i Danmark, kan sidestilles med, at sælger ikke har foretaget foranstaltninger til opfyldelse af aftalen. Sportsskoene kan derfor ikke af den grund anses for ikke-leveret.

Spørgsmålet er herefter, om de tre par sportssko, der blev standset i tolden på grund af formodning om krænkelse af varemærkerettigheder, af den grund kan anses for ikke-leveret, jf. § 74, stk. 1, nr. 2.

Efter købelovens § 73 anses levering i forbrugerkøb som sket, når genstanden er kommet i køberens besiddelse. Efter forarbejderne til betalingskortloven er be-

grebet "levering" i denne lov ikke fuldstændig sammenfaldende med begrebet "levering" i købelovens § 73. Det følger således udtrykkeligt af forarbejderne til betalingskortloven, at det er betalerens risiko, at en manglende levering skyldes, at varen blev stoppet i tolden. Vi finder, at der ikke er holdepunkter for at antage, at undtagelsen til købelovens leveringsbegreb skulle være begrænset til tilfælde, hvor betaleren indså eller burde indse, at det var ulovligt at indføre varen i Danmark.

Vi lægger til grund, at det var ulovligt at indføre de tre par sportssko, som blev standset i tolden. Klageren bærer som følge heraf risikoen for den manglende levering og kan derfor ikke gøre indsigelsen herom gældende over for Nordea Bank, jf. § 74, stk. 1, nr. 2, modsætningsvis.

Vedrørende de to par sportssko fra det andet køb, der ikke blev stoppet i tolden, skete der levering til klageren. Vi finder, at de pågældende sko led af en mangel, da de ikke var af mærket R. Vi finder som nævnt, at manglen ikke har en sådan karakter, at det kan sidestilles med, at de købte sko ikke er leveret. Klageren kan derfor heller ikke vedrørende disse sko påberåbe sig reglen i betalingstjenestelovens § 74, stk. 1, nr. 2.

Vi finder herefter, at Nordea Bank ikke er forpligtet til at tilbageføre betalingerne for klagerens køb af de i alt fem par sportssko.

To medlemmer – Hans Daugaard og Morten Bruun Pedersen – udtaler:

Efter betalingstjenestelovens § 74, stk. 1, nr. 2, er Nordea Bank forpligtet til straks at tilbageføre en betaling når kortholder gør gældende, at den bestilte vare eller tjenesteydelse ikke er leveret. Efter lovens § 74, stk. 2, er Nordea Bank kun berettiget til at gendebitere klagers konto, hvis Nordea Bank kan godtgøre, at indsigelsen er uberettiget.

Som sagen er oplyst, lægger vi til grund, at klageren den 27. december 2011 - samt på det ikke nærmere angivne tidspunkt forud for den 9. januar - bestilte i alt 5 par mærkevarer, som lovligt kunne indføres i Danmark. Det bemærkes, at begge bestillinger lå forud for første henvendelse fra SKAT. Klageren har efterfølgende gjort indsigelse om, at de bestilte sko ikke blev leveret.

Det skal herefter vurderes om klagerens indsigelse om ikke-levering var uberettiget, idet sælgerne, i strid med det aftalte, fremsendte ulovlige kopivarer til klageren. Det fremgår af lovbemærkningerne til § 74, stk. 1, nr. 2, at *"I henhold til nr. 2 skal en betalingstransaktion tilbageføres, hvis den bestilte vare eller ydelse ikke leveres. Bestemmelsen finder således ikke anvendelse, hvis den leverede vare er behæftet med mangler. I forhold til sondringen mellem ikke-levering og mangler finder den køberetlige sondring mellem disse to begreber anvendelse. Dette kan indebære, at levering af en forkert vare kan anses for ikke-levering"*.

Vi finder, ud fra en køberetlig vurdering, at fremsendelsen af ulovlige kopivarer til klageren i en situation, hvor han har bestilt ægte mærkevarer, må betragtes som ikke-levering af de bestilte varer, og at Nordea Bank derfor er forpligtet til straks at tilbageføre de omtvistede betalinger. Vi lægger herved vægt på, at det måtte stå sælgerne klart, at klageren ønskede ægte mærkevarer og ikke ulovlige kopivarer. Der foreligger således ikke nogen opfyldelsesforanstaltning fra sælgers side ved forsøget på at levere ulovlige kopivarer. Køberetligt må forholdet derfor sidestilles med ikke-levering af de bestilte varer.

Vi lægger endvidere vægt på, at § 74 viderefører principperne fra Forbrugerombudsmandens Retningslinjer vedrørende fjernsalg m.v. i betalingssystemer med betalingskort, hvis primære formål var, at sikre kortindehaverne mod betalingsmodtageres mulige misbrug af muligheden for at gennemføre betalinger uden en aflæsning af kortet. Det fremgår således også af lovbemærkningerne til § 74, stk. 1, at *"Reglen medvirker tillige til at understøtte e-handelen på internettet, da forbrugere med større tryghed kan handle og foretage betalinger, når der kan fremsættes indsigelser om for eksempel manglende levering, over for forbrugerens egen udbyder – for eksempel egen bank hvis der er brugt et Visa/Dankort ved betalingstransaktionen."*

Formålet med principperne i Forbrugerombudsmandens retningslinjer uddybes under pkt. 2: *"Kan der i betalingssystemer med betalingskort gennemføres fjernsalgstransaktioner, skal der såvel hos kortudsteder som betalingsmodtager følges procedurer, som giver kortindehaver betryggende beskyttelse mod blandt andet misbrug og fejldebiteringer."* Af bemærkningerne til pkt. 2, fremgår: *"Bestemmelsen, der har karakter af en generalklausul, opfordrer betalingskortsystemerne til at etablere procedurer som minimerer risikoen for misbrug, fejldebiteringer m.v. I denne forbindelse skal der blandt andet peges på muligheden for, at kortudsteder opsiges aftalen med en betalingsmodtager, som gentagne gange overtræder disse retningslinjer og/eller de af kortudstederen opstillede procedurer. I tilfælde af kritisabel praksis, som følges af udenlandske betalingsmodtagere, bør udstederne af internationale betalingskort søge denne praksis ændret ved forhandling med de udenlandske betalingssystemer."* Af bemærkningerne til pkt. 5 – som videreført i § 74, stk. 1 – fremgår: *"Bestemmelsen vedrører såvel indsigelser om misbrug som situationer, hvor gennemførelsen af betalingen bringer kortindehaveren ud i en særlig risiko, fordi systemet er indrettet således, at kortindehaveren ikke har mulighed for at holde betalingen tilbage. Forbrugeren bør således risikofrit kunne udnytte en fortrydelsesret ved at undlade at modtage eller afhente den bestilte ydelse, ligesom det ikke er rimeligt, at betalingen gennemføres, hvis den bestilte ydelse ikke leveres."*

Vi stemmer derfor for, at Nordea Bank skal tilbageføre de omtvistede betalinger.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Ankenævnet bemærker i øvrigt, at bestemmelsen i betalingstjenestelovens § 74, stk. 1, nr. 3, om udnyttelse af en aftalt fortrydelsesret kun finder anvendelse, når betalere har undladt at modtage eller afhente den bestilte vare, hvilket ikke er tilfældet i denne sag."

Som følge heraf fik klageren ikke medhold i klagen.

Forbrugerombudsmanden anlagde herefter på klagerens vegne retssag mod Finansrådet Danske Pengeinstitutters Forening som mandatar for Nordea Bank.

Den 21. december 2016 afsagde Sø- og Handelsretten dom i sagen. Af dommen fremgår:

"Sagsøgte har påstået sagen afvist under anbringende af, at sagsøger ikke har den fornødne retlige interesse i at føre sagen, og har herved henvist til, at sagsøgte pr. kulance har tilbageført det beløb, som forbrugeren har betalt for de varemærkeforfalskede sko. Retten finder imidlertid, at Forbrugerombudsmanden

som tilsynsmyndighed har en åbenbar interesse i at få fastslået, hvorledes reglen i betalingstjenestelovens § 74 skal fortolkes, og det har i denne sammenhæng ingen betydning, at der ikke længere består et aktuelt krav fra forbrugeren mod sagsøgte.

I forbindelse med behandlingen af forbrugers krav på tilbageføring af betalingerne har sagsøgte henvist til, at tilbageføring ikke kunne ske, fordi der var betalt med Visakort, og fordi Visa reglerne krævede, at de bestilte varer returneres til afsenderen. Retten bemærker hertil, at Visa reglerne er et aftalebaseret regelsæt, som ikke kan begrænse den i betalingstjenestelovens § 74 indeholdte præceptive forbrugerbeskyttelsesregel - men nok udvide beskyttelsen, således som det også senere er sket ved, at Visakort og en række andre kortudstedere har besluttet at tilbageføre betalinger, når det viser sig, at forbrugeren modtager kopivarer.

Visa reglerne - som i deres nuværende udformning tager rimeligt hensyn til forbrugeren - er således uden betydning for bedømmelsen af denne sag, uanset at udvidelsen af beskyttelsen, som de nuværende Visa regler er udtryk for, ensidigt kan ændres af kortudstederne.

Som følge af det anførte skal retten alene tage stilling til, om betingelserne for tilbageføring i betalingstjenestelovens § 74 er opfyldt for de to internetkøb af sko, som ubestridt viste sig at være kopier af Nike sko.

For det første internetkøb, som vedrørte tre par sko, er det afgørende, om levering har fundet sted i en situation, hvor disse sko tilbageholdes i tolden som følge af, at toldvæsenet skønner, at der er tale om kopivarer.

Dommerne Henrik Rothe, B. Vollmond, Claus Forum Petersen og Finn Øst Andersson udtaler herefter, at det af forarbejderne til betalingstjenestelovens § 74, stk. 1, nr. 2, fremgår, at der ved bedømmelsen af, om levering er fundet sted, skal tages udgangspunkt i det almindelige køberetlige leveringsbegreb. Det følger heraf, at levering i en situation som den foreliggende ikke har fundet sted. Det fremgår tillige af forarbejderne, at i en situation, hvor en vare tilbageholdes i tolden, fordi den ikke lovligt kan indføres i Danmark, har kortudsteder ikke pligt til at tilbageføre betalingen, uanset at levering ikke har fundet sted, hvilket må tages som udtryk for, at lovgiver i denne helt særlige situation har valgt at pålægge køberen risikoen herfor. På denne baggrund finder vi ikke, at der er grundlag for at pålægge en kortudsteder at tilbageføre betaling i denne situation.

For så vidt angår det andet internetkøb, som vedrørte to par sko, er det gjort gældende, at levering slet ikke har fundet sted, når der bestilles en ægte mærkevare og leveres en kopi. Retten finder imidlertid, at den omstændighed, at de leverede par sko ikke er originale Nike sko, men kopivarer må karakteriseres som en mangel. Levering af mangelfulde varer kan imidlertid ikke sidestilles med manglende levering, og det i sagen omhandlede to par sko er derfor ikke omfattet af begrebet "manglende levering" i betalingstjenestelovens § 74, stk. 1, nr. 2. Den omstændighed, at forbrugeren frivilligt afleverede de pågældende sko til originalproducenten til destruktion, kan ikke sidestilles med, at han har undladt at modtage de bestilte varer.

Vi stemmer derfor for at frifinde Finansrådet Danske Pengeinstitutters Forening som mandatar for Nordea for den nedlagte påstand.

Dommer Susanne Engstrøm udtaler, at hun som Pengeinstitutankenævnets mindretal ved afgørelsen af 7. marts 2013 finder, at der ved fremsendelsen af de varemærkeforfalskede sko til [K] i stedet for ægte mærkevarer ud fra en køberetlig vurdering ikke er sket levering af de bestilte varer i betalingstjenestelovens § 74, stk. 1, nr. 2's forstand. Denne dommer lægger herved vægt på, at det af forarbejderne til betalingstjenestelovens § 74, fremgår, at Pengeinstitutankenævnets praksis forventes at kunne opretholdes, og at Pengeinstitutankenævnet inden vedtagelsen af betalingstjenesteloven ved sin afgørelse af 13. februar 2007 (216/2006) i en tilsvarende situation traf bestemmelse om tilbageførsel af købesummen, idet det lagdes til grund, at den bestilte ydelse ikke var leveret. Det må endvidere lægges til grund, at den i forarbejderne til betalingstjenesteloven anførte undtagelse fra betalingstjenestelovens § 74, stk. 1, nr. 2, ved tilbageholdelse i tolden ikke kan antages at omfatte en situation som den foreliggende, hvor en forbruger har købt kopivarer i den tro, at det var ægte mærkevarer.

Jeg stemmer på denne baggrund for at give sagsøger medhold i den nedlagte påstand.

Der afsiges dom efter stemmeflertallet, således at Finansrådet Danske Pengeinstitutters Forening som mandatar for Nordea frifindes."

8. Udvalgte afgørelser fra 2016

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 2016 blev følgende afgørelser udvalgt:

- | | |
|----------|--|
| 191/2015 | Krav om erstatning som følge af manglende kurssikring. |
| 158/2015 | Krav om udlevering af telefonnummer på person, der havde misbrugt klagerens Visa/dankort via MobilePay samt krav om udlevering af telefonnumre på betalingsmodtagere. Spørgsmål om tavshedspligt |
| 237/2015 | Indsigelse om manglende rådgivning om kurssikring samt krav om erstatning. |
| 135/2015 | Indsigelse mod rentens størrelse, herunder skift af lånetype begrundet i individuelle vilkår. |
| 124/2014 | Spørgsmål om erstatningsansvar for tab som følge af, at gruppelivsforsikring var ophørt. |
| 11/2016 | Spørgsmål om hæftelse for 14-årig søns køb af spil hos Apple trukket via klagerens betalingskort, herunder spørgsmål om indsigelsesfrist, jf. lov om betalingstjenester § 63, var overholdt. |
| 382/2015 | Indsigelse mod gebyrer for overførsel af depoter, pensionskonti og udlån til andet pengeinstitut samt gebyr for sletning af underpant |
| 312/2015 | Krav som følge af ophør af invaliditetsdækning efter skift af forsikrings-selskab og pengeinstitut i forbindelse med, at klagerens pengeinstitut blev overtaget af andet pengeinstitut. |
| 374/2015 | Fjernsalgstransaktion. Køb af værdibeviser til et sushi-kursus via et dealsite, der efterfølgende gik konkurs. |
| 27/2016 | Krav om erstatning for mangelfuld rådgivning i forbindelse med flytning fra Frankrig til Danmark og mangelfuld investeringsrådgivning. |

- 423/2015 Indsigelse om manglende rådgivning om ret til udbetaling af opsat tjenestemandspension før pensionering som følge af lovændring.
- 215/2014 Krav om erstatning for tab på køb af Roskilde Bank aktier under aktiesalgskampagne i 2006
- 1096/2010 Krav om erstatning for tab på investering i Roskilde Bank aktier til mindreårige børn i oktober 2006 og i april 2007.
- 211/2014 Spørgsmål om erstatning for tab på lånefinansieret køb af Roskilde Bank aktier i forbindelse med emission i 2007.
- 22/2016 Afvisning af klage på grund af manglende kundeforhold mellem et pengeinstitut og en klager, der var kunde hos pengeinstitutts "white label partner".
- 298/2015 Klage over manglende ekspedition af betalingsoverførsel.
- 118/2016 Indsigelse om mangelfuld rådgivning i forbindelse med optagelse af realkreditlån. Forhøjelse af bidragssatser på lån.
- 243/2015 Klage fra et medlem af en ejerforening over bankens rådgivning i forbindelse med foreningens optagelse af et fastrentelån i 2007. Spørgsmål om Ankenævnets kompetence.
- 32/2015 Indsigelse mod kaution og pant for nu tidligere ægtefælles selskab, herunder spørgsmål om misforhold til kautionistens økonomi.
- 268/2015 Krav om erstatning for tab af ret til efterløn som følge af manglende betaling til arbejdsløshedskasse på grund af spærring af konto i forbindelse med anmodning om legitimationsoplysninger for klager bosat i udlandet
- 28/2016 Erstatning ved manglende indbetaling på ratepension
- 181/2016 Krav om udbetaling af pension til slægtsarvinger efter længstlevende ægtefælle. Spørgsmål om anvendelse af "svogerskabsreglen" i arvelovens § 15 på pensionsudbetalinger.
- 164/2016 Krav om erstatning for tab på andelsbeviser i Københavns Andelskasse, der blev købt i forbindelse med låneoptagelse i maj/juni 2013
- 170/2016 Indsigelse mod rådgivning om flytning af pension fra kontant placering til puljeordning og krav om erstatning for negativt afkast og omkostninger.

- 59/2016 Tilbagesøgning vedrørende betaling af tredjemands elregninger som følge af fejlagtig tilmelding til betalingservice. Spørgsmål om passivitet.
- 266/2015 Indsigelse om forældelse af gæld i henhold til gældsbev
- 204/2016 Indsigelse mod hæftelse for misbrug af betalingskort. Spørgsmål om ubegrænset hæftelse som følge af videregivelse af kortoplysninger og SMS-engangskode i en situation, der fremstod som en annullering af et køb.
- 272/2015 Indsigelse mod kaution
- 218/2016 Krav om tilbageførsel af betaling til uofficiel hjemmeside i forbindelse med ansøgning om ESTA-tilladelser. Spørgsmål om manglende levering og fortrydelsesret.
- 286/2015 Indsigelse mod kautionshæftelser begrundet i overtræk på kautionssikret kredit og manglende underretning.
- 107/2016 Indsigelse mod overførsler foretaget med klagerens Visa/Dankort via PayPal samt indsigelse mod bankens videregivelse af fortrolige oplysninger til Ankenævnet.

9 Pengeinstitutankenævnets vedtægter pr. den 1. juni 2016

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 og overgangsbestemmelser § 36

Stifterorganisationer

§ 1

Pengeinstitutankenævnet (Ankenævnet) er oprettet af Bankforeningen, Sparekasseforeningen og Sammenslutningen Danske Andelskasser samt Forbrugerrådet Tænk. De tre finansielle organisationer benævnes i disse vedtægter som Finansrådet.

Ankenævnets kompetence

§ 2

Stk. 1. Ankenævnet behandler klager over pengeinstitutter, der er etableret i Danmark. Ankenævnet behandler tillige klager over danske pengeinstitutters herværende datterselskaber, medmindre en klage over datterselskabet er undergivet et andet godkendt tvistløsningsorgans kompetence. En klage over et pengeinstitut, der er etableret i udlandet, kan behandles, hvis sagen har større tilknytning til Danmark end til etableringslandet, eller hvis parterne er enige herom. Ankenævnet 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. (De nævnte pengeinstitutter og selskaber er i det følgende dækket af ordet "pengeinstitutter".)

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 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) Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller
- e) en domstol.

Stk. 2. En klage over et pengeinstitut, der er etableret såvel i Danmark som i et eller flere andre lande, kan afvises, 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 pengeinstituttet er ansvarlig for behandlingen af klagesager, eller hvis pengeinstituttets klagebehandling ikke er afsluttet. Ankenævnet kan indlede behandling af en klagesag, såfremt pengeinstituttet har afvist klagen, eller der ikke forinden 5 uger fra modtagelsen af en klage er opnået forlig mellem klageren og pengeinstituttet.

- 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 sagen afvises 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.

§ 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 ankenævns-medlemmer. Stifterorganisationerne udpeger i fælleskab herudover én formand og én eller flere næstformænd. På grund af sagernes juridiske kompleksitet og væsentlige økonomiske betydning skal formanden så vidt muligt være højesteretsdommer, og næstformanden/næstformændene skal så vidt muligt være landsdommer(e).

Stk. 2. Hvad der i disse vedtægter bestemmes om formanden og dennes kompetence finder tilsvarende anvendelse på næstformænd.

Stk. 3. Ankenævnets formandskab og øvrige medlemmer udpeges for en 3-årig periode og kan genudpeges.

Sekretariatets opgaver

§ 8

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

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

Stk. 3. Klageren skal i forbindelse med klagens indgivelse til Ankenævnet give samtykke til, at pengeinstituttet 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 pengeinstituttet 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 Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen 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

Parterne skal snarest oplyses 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 skal derudover vejledes 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 det indklagede pengeinstituts direktion eller til den person eller afdeling, som overfor 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 pengeinstituttet 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, og til sagkyndige erklæringer eller udtalelser, der er indhentet til brug for ankenævnsbehandlingen. 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 pengeinstituttet 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 pengeinstituttet eller klageren ikke er fremkommet med en udtalelse inden fristens udløb – og sekretariatet ikke inden fristens udløb efter pengeinstituttets 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, herunder eventuelle sagkyndige erklæringer, oplyses parterne straks herom, hvorefter den i § 18, stk. 1 nævnte sagsbehandlingsfrist på 90 dage begynder at løbe.

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 pengeinstituttet 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, sekretariat og sagkyndige 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 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 sidelinje så nær som søskendebørn eller andre nærtstående har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller er repræsentant for nogen, der har en sådan interesse, eller
- 3) der i øvrigt foreligger omstændigheder, som er egnede til at vække tvivl om den pågældendes fuldstændige upartiskhed.

Stk. 2. Den, for hvis vedkommende nogen af de i stk. 1 nævnte forhold foreligger, skal omgående underrette Ankenævnets formand herom.

Stk. 3. Ankenævnets formand træffer beslutning om, hvorvidt en person som følge af bestemmelsen i stk. 1 kan deltage i behandlingen af en sag.

Stk. 4. Et ankenævnsmedlem, der i medfør af formandens beslutning, jf. stk. 3, ikke deltager i behandlingen af en sag, må ikke være fysisk til stede ved sagens behandling under ankenævnsmødet.

§ 15

Ankenævnets medlemmer, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, sekretariatets medarbejdere og eventuelle sagkyndige, som er udpeget af Ankenævnet, har med undtagelse af oplysninger, der er offentligt tilgængelige, tavshedspligt om, hvad der fremkommer under ankenævnsbehandlingen.

Ankenævnets afgørelser

§ 16

Stk. 1. 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 pengeinstitutinteresser er ligeligt repræsenteret. Ankenævnet er beslutningsdygtigt, når der foruden formanden er mødt mindst én forbrugerrepræsentant og mindst én pengeinstitutrepræsentant, uden at der herved ændres på antallet af stemmer, dvs. to forbrugerstemmer og to pengeinstitutstemmer.

Stk. 2. 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. 3. En repræsentant for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har til enhver tid uden stemmeret adgang til at deltage i Ankenævnets møder.

Stk. 4. 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.

§ 17

Stk. 1. Ankenævnet kan i særlige tilfælde efter en parts anmodning eller af egen drift indkalde parterne til mundtlig forhandling. Såfremt klageren uden oplyst lovligt forfald udebliver fra en sådan forhandling eller undlader at fremkomme med de af Ankenævnet ønskede oplysninger, kan Ankenævnet afvise klagen eller behandle den på det foreliggende grundlag. Hvis pengeinstituttet udebliver eller undlader at fremkomme med de af Ankenævnet ønskede oplysninger, kan sagen ligeledes behandles på det foreliggende grundlag.

Stk. 2. Ankenævnet kan på begæring af en part eller af egen drift indhente sagkyndige erklæringer eller udtalelser.

§ 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 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 pengeinstituttet i overensstemmelse med reglerne i forbrugerklageloven.

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

Stk. 4. Ønsker pengeinstituttet ikke at være bundet af Ankenævnets afgørelse, skal det skriftligt meddele dette til Ankenævnet inden 30 kalenderdage fra forkyndelsen af afgørelsen.

Stk. 5. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan på forbrugerens anmodning indbringe sagen for domstolene på forbrugerens vegne, hvis sagens afgørelse eller et indgået forlig ikke efterleves af pengeinstituttet.

§ 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 Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen 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 pengeinstituttet efter udløbet af fristerne i § 20, stk. 4 og § 24, stk. 2, medmindre pengeinstituttet forinden har givet skriftlig meddelelse til Ankenævnet om, at pengeinstituttet 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 pengeinstituttet ikke indenfor fristerne i § 20, stk. 4 og § 24, stk. 2 har meddelt, at pengeinstituttet 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

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen 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 pengeinstituttet om genoptagelse af klagesagen, der er indgivet skriftligt til Ankenævnet inden 30 kalenderdage fra forkyndelsen af afgørelsen, 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 et pengeinstitut 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, herunder udgifter til de af Ankenævnet i medfør af § 17, stk. 2, indhentede erklæringer eller udtalelser, afholdes af Ankenævnet.

Stk. 3. Ankenævnet kan ved mundtlig forhandling efter § 17, stk. 1, godtgøre klagerens rejseudgifter m.v., når særlige grunde taler derfor.

§ 26

Stk. 1. For behandling af en klage ved Ankenævnet skal klageren betale et gebyr på 200 kr. (inkl. moms).

Stk. 2. Gebyret tilbagebetales til klageren, hvis klageren får fuldt eller delvist medhold i klagen, hvis sagen afvises, jf. § 5 og § 6, bortfalder eller tilbagekaldes, jf. § 10.

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

§ 27

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

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

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

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

§ 28

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

Årsrapport og oplysningskrav m.v.

§ 29

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

- 1) antallet af modtagne klager og typen af tvister klagerne har vedrørt,
- 2) den procentvise andel af sager, der er indstillet, inden der er nået et resultat,
- 3) den gennemsnitlige sagsbehandlingstid,
- 4) systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem klagerne og pengeinstitutterne. 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 Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

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 tvistbi-læggelse,
- 6) de former for tvister, som Ankenævnet kan behandle,
- 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 persondata-lovens regler på Ankenævnets hjemmeside uden angivelse af klagerens og eventuelle tredjemænds identitet. Ankenævnet kan i forbindelse med en sags afgørelse bestemme, at også pengeinstituttets identitet skal tilbageholdes, såfremt særlige forhold taler herfor.

§ 31

Hvis pengeinstituttet har afgivet meddelelse efter § 20, stk. 4 om, at pengeinstituttet 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 persondatalovens regler. Sekretariatet kan enten ved fotokopi eller elektronisk fremsende kopi af afgørelser. Sekretariatet kan til dækning af omkostningerne fastsætte gebyr for udlevering af fotokopier.

Tegningsregler, finansiering, regnskab m.v.

§ 33

Stk. 1. Ankenævnet tegnes af formanden for Finansrådet og Finansrådets direktør i forening eller af direktøren for Ankenævnet i forening med formanden eller direktøren for Finansrådet.

Stk. 2. Formanden og direktøren for Finansrådet kan i forening meddele specialfuldmagter.

Stk. 3. Finansrådet fastsætter regler for Ankenævnets finansiering, budget, revision og regnskab m.v.

Stk. 4. Ankenævnets regnskaber godkendes af formanden og direktøren for Finansrådet.

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 og overgangsbestemmelser

§ 36

Stk. 1. Disse vedtægter, der er godkendt af Erhvervs- og Vækstministeren i overensstemmelse med lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven), træder i kraft den 1. juni 2016.

Stk. 2. Sagsbehandlingsfristerne i vedtægternes § 5, stk. 4 og § 18 finder kun anvendelse for sager, der er indbragt for Ankenævnet efter den 1. oktober 2015. For sager, der er indbragt før den 1. oktober 2015, finder de tidligere regler anvendelse.

Stk. 3. Bestemmelserne i § 20, stk. 2, 3 og 4, § 21, stk. 2, og § 24, stk. 2 og 3, finder kun anvendelse på sager indbragt for Ankenævnet fra og med den 1. januar 2010. For sager, der er indbragt før den 1. januar 2010, finder de hidtidige regler anvendelse.

Vedtægterne er af Erhvervs- og Vækstministeren godkendt frem til og med den 31. januar 2019.