

ÅRSBERETNING
for
2015

København
Marts 2016

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	Formandens bemærkninger	1
2.	Ankenævnet, medlemmer, medarbejdere og grænseskridende netværk.....	3
3.	Ankenævnets kompetence	5
4.	Statistik	7
5.	Afgørelser	8
6.	Ankenævnets vedtægter pr. den 1. januar 2013.....	9
7.	Ankenævnets nye vedtægter pr. den 1. februar 2016.....	17

1. Formandens bemærkninger

Ankenævnet, der begyndte sin virksomhed den 1. april 2004, har modtaget i alt seks klager, heraf ingen i 2015. Der har således indtil videre kun været tale om et meget beskedent antal klager.

Ifølge vedtægterne pr. den 1. januar 2013 § 2, stk. 4 er ankenævnets kompetence begrænset således, at ankenævnet ikke kan behandle klager vedrørende handel med værdipapirer, såfremt klagen vedrører en transaktion med en størrelse, der overstiger 500.000 kr., eller handelsværdien af kundens personligt ejede portefølje af værdipapirer på det relevante marked overstiger 5 mio. kr. på klagetidspunktet.

Som eksempler på sagstyper, som Ankenævnet beskæftiger sig med, kan nævnes: rådgivning i forbindelse med køb og salg af værdipapirer, afregningskurser, gebyrer samt opgaver og betingelser mv. i porteføljeplejeaftaler. I de fleste tilfælde er der tale om sagstyper, som i forvejen kendes i Pengeinstitutankenævnets praksis.

Som nævnt i årsberetningens afsnit 5 kan de afsagte kendelser ses på Fondsmæglerforeningens hjemmeside.

2015 har været præget af mange administrative opgaver.

I maj 2013 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. EU lovgivningen har medført, at en ny lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven) samt en ny bekendtgørelse om godkendelse af private tvistløsningsorganer trådte i kraft den 1. oktober 2015.

Ankenævnets sekretariat har som følge af ovennævnte lovgivning skulle udarbejde nye vedtægter. Erhvervs- og vækstministeren har godkendt Ankenævnets nye vedtægter, der herefter er gældende fra den 1. februar 2016 og til den 31. januar 2019. De nye vedtægter pr. den 1. februar 2016 er gengivet i årsberetningen under afsnit 7.

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

Den nye forbrugerklagelov 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 muligheden for, at de stiftende organisationer kan bemyndige Ankenævnets formand til

at træffe afgørelse i visse klagesager, hvor der er fast praksis.

Ankenævnet er pålagt rapporteringskrav, som allerede i denne årsberetning er medtaget under afsnit 4.

En forbruger skal kunne indgive sin klage elektronisk.

Europa-Kommissionen har etableret en online tvistbilæggelsesplatform (OTB-platform), der kan benyttes af forbrugere og erhvervsdrivende fra den 15. februar 2016. Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber 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 15. februar 2016 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 fondsmæglerselskabernes kontakt til Ankenævnet kan foregå digitalt. I efteråret 2015 påbegyndte selve IT-udviklingsarbejdet, og IT-processerne forventes fuldt ud implementeret i løbet af andet kvartal 2016. Ankenævnet har som dataansvarlig i december 2015 anmeldt sit kommende elektroniske sagsbehandlingssystem til Datatilsynet, som i februar 2016 gav tilladelse til ibrugtagning af sagsbehandlingssystemet.

2. Ankenævnet, medlemmer, medarbejdere og grænseskridende netværk

Ankenævnet er oprettet i tilknytning til Pengeinstitutankenævnet, der er etableret af Finansrådet og Forbrugerrådet, nu Forbrugerrådet Tænk. Mellem sidstnævnte organisationer og Den Danske Fondsmæglerforening er der indgået aftale om, at Pengeinstitutankenævnets formandskab og sekretariat også fungerer som henholdsvis formandskab og sekretariat for Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber.

Ankenævnet er i medfør af § 5 i lov om forbrugerklager godkendt af erhvervs- og vækstministeren til at behandle klager i overensstemmelse med § 2 i sine vedtægter pr. den 1. januar 2013. Ankenævnets vedtægter, som var gældende fra den 1. januar 2013 og til den 31. januar 2016 er gengivet i årsberetningen under afsnit 6. (Ankenævnets nye godkendte vedtægter pr. den 1. februar 2016 er gengivet i årsberetningen under afsnit 7.)

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

Ankenævnets medlemmer blev pr. 1. august 2015 (gen)udpeget af Den Danske Fondsmæglerforening og af Forbrugerrådet Tænk. I den enkelte sags behandling deltager foruden formanden eller en næstformand to medlemmer udpeget af Den Danske Fondsmæglerforening og to medlemmer udpeget af Forbrugerrådet Tænk.

Ankenævnets medlemmer har i 2015 været følgende:

Udpeget af Den Danske Fondsmæglerforening:

Lita Fridolin, Skandia A/S (fra den 1. august 2015)
Managing Director Morten Olesen, ID Fondsmæglerselskab (til den 1. august 2015)
Søren Rump, Global Evolution Fondsmæglerselskab A/S (til den 1. august 2015)
Marianne Settnes, Maj Invest A/S
Camilla Søborg, Carnegie Asset Management (fra den 1. august 2015)
Claus N. Sørensen, Dansk O.T.C. Fondsmæglerselskab (til den 1. august 2015)

Udpeget af Forbrugerrådet Tænk:

Rådsmedlem Lani Bannach
Rådsmedlem Finn Borgquist (fra den 1. august 2015)
Rådsmedlem Hans Daugaard (til 1. maj 2015)
Rådsmedlem Søren Geckler
Seniorøkonom Troels Hauer Holmberg, Forbrugerrådet Tænk
Rådsmedlem Poul Erik Jensen

Seniorøkonom Morten Bruun Pedersen, Forbrugerrådet Tænk
Rådsmedlem Jørn Ravn
Rådsmedlem Anna Marie Schou Ringive

Ankenævnets sekretariat har i 2015 beskæftiget følgende medarbejdere:

Direktør, cand.jur., Executive MBA, Ulla Wulff Kjær (fra den 1. marts 2015)
Chefkonsulent, cand. jur. Heidi Egger
Specialkonsulent, cand.jur. Pia Møllmann
Specialkonsulent, cand.jur. Kirsten Risager
Sekretær Heidi Due
Sekretær Irene Ploug Larsen

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 oprettet i medfør af lov om forbrugerklager.

I årsberetningen for 2015 findes bestemmelserne om Ankenævnets kompetence i de vedtægter, der er gældende pr. den 1. januar 2013, §§ 2-5 og 7, og som er gengivet i årsberetningen under afsnit 6.

Efter § 2, stk. 1, behandler Ankenævnet klager over fondsmæglerselskaber, som er omfattet af lov om finansiel virksomhed. Ankenævnet er også kompetent til at behandle klager over fondsmæglerselskaber, der ikke måtte være medlem af Den Danske Fondsmæglerforening.

Ankenævnet behandler klager vedrørende private kundeforhold, jf. § 2, stk. 2. Klager fra erhvervsdrivende kan dog behandles, såfremt de ikke adskiller sig væsentligt fra klager vedrørende private kundeforhold.

Det er efter § 2, stk. 4, yderligere en betingelse for Ankenævnets kompetence, at klagen ikke vedrører en transaktion med en størrelse, der overstiger 500.000 kr., ligesom handelsværdien af kundens personligt ejede portefølje af værdipapirer på det relevante marked ikke må overstige 5 mio. kr. på klagetidspunktet.

Finanstilsynet behandler klager over fondsmæglerselskaber vedrørende overtrædelse af reglerne i den finansielle lovgivning, herunder reglerne om god skik og investorsbeskyttelse.

Efter vedtægterne pr. den 1. januar 2013 § 5 kan Ankenævnet bl.a. ikke behandle klager vedrørende sager, som er afgjort ved endelig dom.

Med hensyn til klager vedrørende sager, som verserer ved domstolene, gælder efter retsplejelovens § 361, at vedkommende ret på begæring kan træffe bestemmelse om sagens forelæggelse for Ankenævnet. En klage, der er indsendt af en part uden retens tilladelse, vil blive afvist.

De i vedtægterne pr. den 1. januar 2013 §§ 2-5 nævnte forhold påses af Ankenævnets sekretariat, som efter vedtægterne pr. den 1. januar 2013 § 6 kan afvise klager, der utvivlsomt falder uden for Ankenævnets kompetence.

Efter vedtægterne pr. den 1. januar 2013 § 7 kan Ankenævnet - men ikke sekretariatet - 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,

Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber

vil sagen blive afvist. Parternes afvigende opfattelse af et hændelsesforløb vil imidlertid ikke i sig selv afskære Ankenævnet fra at realitetsbehandle sagen under anvendelse af sædvanlige bevisbyrderegler, hvis man anser dette for forsvarligt.

Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber

4. Statistik

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Overført fra året før	0	2	0	0	1	1	0	1	0	0
Modtagne i året	2	0	0	2	1	0	1	0	0	0
Til behandling	2	2	0	2	2	1	1	0	0	0
Afsluttet ved kendelse:	0	2	0	0	1	0	0	1	0	0
Klager fuldt medhold	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Klager delvist medhold	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fondsmæglerselskab medhold	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0
Afvist	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Afsluttet af sekretariatet:					0	1	0	0	0	0
Afvist	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
I alt afsluttede	0	2	0	1	1	1	0	1	0	0
Under forberedelse/afventer Nævnsbehandling	2	0	0	1	1	0	1	0	0	0

5. Afgørelser

Ankenævnets afgørelser kan ses på:

<http://www.fondsmaeglerforeningen.dk/ankenævnet.html>

6. Ankenævnets vedtægter pr. den 1. januar 2013

Vedtægter

for

Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber

§ 1

Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber er oprettet af Den Danske Fondsmæglerforening og Forbrugerrådet.

§ 2

Stk. 1. Ankenævnet behandler klager over fondsmæglerselskaber som omfattet af lov om finansiel virksomhed.

Stk. 2. 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. 3. Klager fra erhvervsdrivende falder i øvrigt uden for Ankenævnets kompetence.

Stk. 4. Ankenævnet kan ikke behandle klager vedrørende handel med værdipapirer, såfremt

1. Klagen vedrører en transaktion med en størrelse, der overstiger 500.000 kr., eller
2. Handelsværdien af kundens personligt ejede portefølje af værdipapirer på det relevante marked overstiger 5 mio. kr. på klagetidspunktet.

Ved størrelsen af en transaktion forstås handelsværdien af en enkeltstående værdipapirhandel

Ved portefølje af værdipapirer på det relevante marked forstås den samlede beholdning af værdipapirer af den eller de typer, klagen angår, uanset om værdipapirerne er børsnoteret eller ikke børsnoteret.

Stk. 5. Klageren skal ved indgivelsen af klagen afgive erklæring om, at klagen opfylder de i stk. 4 angivne betingelser for klagens behandling. Ankenævnet kan kræve dokumentation herfor.

§ 3

Stk. 1. En klage kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne, herunder også omstændigheder, der er opstået inden et egentligt kundeforhold etableres.

Stk. 2. Det er en betingelse for behandling af en klage, at klageren forgæves ved henvendelse har søgt at opnå en tilfredsstillende ordning med fondsmæglerselskabet. Ankenævnet kan indlede behandling af en klagesag, såfremt fondsmæglerselskabet har afvist klageren, eller der ikke 5 uger fra modtagelsen af en klage er opnået forlig med klageren.

§ 4

Stk. 1. Uden for Ankenævnets kompetence falder sager, hvis behandling i henhold til lovgivningen er henlagt til offentlige myndigheder eller andre anke- eller klagenævn.

Stk. 2. Afviser Ankenævnet i medfør af stk. 1 at behandle en klage, skal det oplyse klageren om den relevante myndighed eller det relevante anke- eller klagenævn.

§ 5

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. En voldgiftskendelse er kun bindende, såfremt klageren forinden voldgiftssagen er blevet orienteret om muligheden for ankenævnsbehandling.

Stk. 2. Så længe en sag verserer for Ankenævnet, kan klagesagens parter ikke anlægge sag ved domstolene eller voldgiftsret om de af klagen omfattede spørgsmål.

§ 6

Er det utvivlsomt, at sagen ikke kan behandles af Ankenævnet i henhold til §§ 2-5, giver sekretariatet klageren meddelelse herom og begrundet overfor klageren denne afgørelse. Klageren gøres samtidig opmærksom på, at afgørelsen vil kunne indbrin-

ges for Ankenævnet, hvilket sker ved sekretariatets foranstaltning, såfremt klageren fremsætter ønske herom.

§ 7

Stk. 1. Ankenævnet kan afvise sager, som på grund af deres principielle juridiske karakter, usikkerheden om bedømmelsen af de fremkomne faktiske oplysninger eller af andre særlige grunde findes uegnede til behandling i Ankenævnet. Ankenævnets formand er bemyndiget til på nævnets vegne at træffe afgørelse i sager, som er åbenbare grundløse eller som ikke skønnes egnede til behandling ved nævnet.

Stk. 2. En afvisning i henhold til stk. 1 skal ledsages af oplysning om muligheden for at indbringe sagen for domstolene, om retshjælp, fri proces eller dækning af sagsomkostninger gennem eventuel retshjælpsforsikring. Det gælder dog ikke, hvis afvisningen sker af de grunde, der er nævnt i § 5, stk. 1.

§ 8

Stk. 1. Klager indgives skriftligt til Ankenævnets sekretariat. Ankenævnet kan foreskrive, at der benyttes en særlig blanket. Sekretariatet har i øvrigt til opgave at besvare skriftlige, telefoniske eller personlige henvendelser til Ankenævnet samt at forberede klagesagerne til Ankenævnet. Sekretariatet drager omsorg for sagens oplysning. Klageren skal i forbindelse med klagens indgivelse til Ankenævnet give samtykke til, at fondsmæglerselskabet uanset tavshedspligt kan afgive oplysninger til Ankenævnet til brug for sagens behandling.

Stk. 2. Efter modtagelsen af klagen sender sekretariatet med anmodning om udtalelse det pågældende fondsmæglerselskab en genpart af det modtagne materiale med undtagelse af det, som utvivlsomt er fondsmæglerselskabet 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 indhentet til brug for ankenævnsbehandlingen. Sekretariatet fremskaffer desuden af egen drift det fornødne retlige og faktiske grundlag for afgørelsen, ligesom sekretariatet i fornødent omfang vejleder parterne om deres retsstilling.

Stk. 3. Hvis indklagede ikke inden 5 uger efter modtagelsen har fremsendt en udtalelse til Ankenævnet, kan sagen behandles på grundlag af klagerens materiale, medmindre sekretariatet på indklagedes anmodning har forlænget fristen.

Stk. 4. Klageren kan til enhver tid tilbagekalde sin klage. Ankenævnsbehandlingen bortfalder ligeledes, hvis indklagede under sagens behandling opfylder klagerens

krav, eller der indgås forlig mellem parterne.

§ 9

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 fondsmæglerselskabet 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.

§ 10

Stk. 1. Ankenævnets afgørelse skal sendes til sagens parter inden 10 dage efter, afgørelsen er truffet. Der gives normalt en frist på 30 dage til opfyldelse af afgørelsen. Klageren orienteres om muligheden for at indbringe sagen for domstolene, om retshjælp, fri proces eller dækning af sagsomkostninger gennem eventuel retshjælpsforsikring.

Stk. 2. Har klageren fået helt eller delvist medhold, skal afgørelsen forkyndes for fondsmæglerselskabet i overensstemmelse med reglerne i lov om forbrugerklager.

Stk. 3. Fondsmæglerselskabet skal i forbindelse med forkyndelsen have oplysning om indholdet af § 11, stk. 3 samt § 15, stk. 2.

Stk. 4. Ankenævnets kendelser offentliggøres på Internettet og sendes endvidere til Finanstilsynet og Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, i alle tilfælde uden angivelse af klagers og eventuelle tredjemænds identitet. Ankenævnet kan i forbindelse med en sags afgørelse bestemme, at også fondsmæglerselskabets identitet skal tilbageholdes, såfremt særlige forhold taler herfor. Ved offentliggørelsen angives, såfremt fondsmæglerselskabet har afgivet meddelelse efter § 11, stk. 3. Ankenævnet kan i øvrigt fastsætte nærmere regler for offentliggørelsen.

Stk. 5. Ankenævnet udarbejder en årsberetning, der tilsendes Finanstilsynet og Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Oplysning om antallet af afgørelser, hvor fondsmæglerselskabet har afgivet erklæring efter § 11, stk. 3, skal fremgå. Ved Ankenævnets omtale af kendelser anonymiseres disse i det i stk. 4 angivne omfang.

Stk. 6. Ankenævnets medlemmer, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og sekretariatets medarbejdere har med undtagelse af oplysninger, der er offentligt tilgængelige, tavshedspligt om, hvad der fremkommer under ankenævnsbehandlingen.

§ 11

Stk. 1. Når Ankenævnet har truffet afgørelse i en klagesag, kan indbringes for domstolene.

Stk. 2. Hvis afgørelser eller forlig indgået i forbindelse med klagebehandlingen ikke efterleves, oversender Ankenævnet på forbrugerens anmodning sagen til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, der kan indbringe sagen for domstolene på forbrugerens vegne.

Stk. 3. Ønsker fondsmæglerselskabet ikke at være bundet af Ankenævnets afgørelse, skal det skriftligt meddele dette til Ankenævnet inden 30 dage fra forkyndelsen af afgørelsen.

§ 12

Stk. 1. Fondsmæglerforening og Forbrugerrådet udpeger et af organisationerne nærmere fastsat antal ankenævnsmedlemmer. Organisationerne udpeger herudover en formand og en eller flere næstformænd. På grund af sagernes juridiske kompleksitet og væsentlige økonomiske betydning skal formanden så vidt muligt være højesteretsdommer, og næstformanden/næstformændene så vidt muligt være landsdommer(e). Organisationerne kan indgå aftale med organisationerne bag Pengeinstitutankenævnet, der er godkendt efter lov om forbrugerklager, om, at formandskab og sekretariat herfor tillige fungerer som formandskab for Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber.

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

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

Stk. 4. Medlemmerne fratræder deres hverv med udgangen af det år, hvori de fylder 70 år. Organisationerne bag Ankenævnet kan i ekstraordinære tilfælde dispensere fra alderskravet inden for lovgivningens rammer.

Stk. 5. Organisationerne fastsætter Ankenævnets forretningsorden. Bestemmelsen i stk. 2 finder tilsvarende anvendelse."

§ 13

Stk. 1. Ved Ankenævnets behandling af den enkelte klagesag deltager formanden eller en næstformand og fire af de i § 12, stk. 1 nævnte medlemmer, således at forbrugerinteresser og fondsmæglerinteresser er ligeligt repræsenteret. Ankenævnet er beslutningsdygtigt, når der er mødt mindst én forbrugerrepræsentant og mindst én repræsentant for fondsmæglerselskaberne, uden at der herved ændres på antallet af stemmer, dvs. to forbrugerstemmer og to fondsmæglerstemmer.

Stk. 2. Ankenævnets afgørelser skal være skriftlige. Afgørelserne skal være ledsaget af en begrundelse og skal underskrives af formanden. Hvis en afgørelse beror på en flertalsbeslutning, skal dette på mindretallets begæring anføres i afgørelsen, og mindretallet skal i afgørelsen begrunde sin stilling.

Stk. 3. En repræsentant fra Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen skal til enhver tid have adgang til uden stemmeret at deltage i møderne.

§ 14

Stk. 1. Ingen må deltage i behandlingen af en sag, når

1. den pågældende selv har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller tidligere i samme sag 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 nærstående 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 noget af det 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 ikke kan deltage i behandlingen af en sag.

§ 15

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

Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber

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

Stk. 2. En anmodning fra fondsmæglerselskabet om genoptagelse indgivet skriftligt til Ankenævnet inden 30 dage fra forkyndelsen af afgørelsen - eller fra afgørelsens datering, hvis fondsmæglerselskabet har frafaldet kald og varsel, jf. § 10, stk. 2, har opsættende virkning. Fristen på 30 dage 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 indgivet af et fondsmæglerselskab senere end fristen i stk. 2, afvises.

§ 16

Stk. 1. Ingen af parterne betaler omkostninger i forbindelse med klagesagens behandling til den anden part. Samtlige omkostninger ved ankenævnsbehandlingen, herunder udgifter til de af Ankenævnet i medfør af § 9, stk. 2, indhentede erklæringer eller udtalelser, afholdes af Ankenævnet. Klageren skal dog altid betale et klagegebyr, der udgør kr. 500, som tilbagebetales, hvis klagen afvises af Ankenævnet, tilbagekaldes eller bortfalder, jf. § 8, stk. 4, eller hvis klageren får medhold.

Stk. 2. Ankenævnet kan ved mundtlig forhandling efter § 9, stk. 1, godtgøre klagerens rejseudgifter m.v., når særlige grunde taler derfor.

§ 17

Den Danske Fondsmæglerforening fastsætter regler for Ankenævnets finansiering, budget, revision og regnskab m.v.

§ 18

Ændring af vedtægterne sker ved aftale mellem Den Danske Fondsmæglerforening og Forbrugerrådet og skal godkendes af Erhvervs- og Vækstministeriet.

§ 19

De bag Ankenævnet stående stiftende organisationer kan med et års varsel udtræde, hvorved Ankenævnet opløses. Der skal fastsættes betryggende vilkår for afviklingen af verserende sager m.v.

§ 20

Ankenævnets afgørelse kan tvangsfuldbyrdes over for fondsmæglerselskabet efter udløbet af fristerne i § 15, stk. 2, medmindre selskabet forinden har givet meddelelse efter § 11, stk. 3.

§ 21

Stk. 1. Disse vedtægter, der er godkendt af Erhvervs- og Vækstministeren, træder i kraft den 1. januar 2013.

Stk. 2. Bestemmelserne i § 10, stk. 2 og 3, § 11, stk. 3, § 15, stk. 2 og 3, og § 20 finder kun anvendelse på sager indbragt for Ankenævnet fra den 1. januar 2010. For sager, der er indbragt inden den 1. januar 2010, finder de hidtidige regler anvendelse.

Godkendt af Erhvervs- og Vækstministeren

7. Ankenævnets nye vedtægter pr. den 1. februar 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 2015, §§ 27-28

Årsrapport og oplysningskrav m.v. § 29

Oplysningspligt §§ 30-32

Finansiering, regnskab m.v. § 33

Vedtægtsændringer § 34

Opløsning af Ankenævnet § 35

Ikrafttrædelse og overgangsbestemmelser § 36

Stifterorganisationer

§ 1

Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber (Ankenævnet) er oprettet af Den danske Fondsmæglerforening og Forbrugerrådet Tænk.

Ankenævnets kompetence

§ 2

Stk. 1. Ankenævnet behandler klager over fondsmæglerselskaber, der er etableret i Danmark. En klage over et fondsmæglerselskab, der er etableret i udlandet, kan behandles, hvis sagen har større tilknytning til Danmark end til etableringslandet, eller hvis parterne er enige herom.

Stk. 2. En klage over et fondsmæglerselskab, der er etableret såvel i Danmark som i et eller andre lande, kan afvises, hvis sagen har større tilknytning til et andet land.

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 fondsmæglerselskab, 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 fondsmæglerselskabet er ansvarlig for behandlingen af klagesager, eller hvis fondsmæglerselskabets klagebehandling ikke er afsluttet. Ankenævnet kan indlede behandling af en klagesag, såfremt fondsmæglerselskabet har afvist klagen, eller der ikke forinden 5 uger fra modtagelsen af en klage er opnået forlig mellem klageren og fondsmæglerselskabet.
- 2) klagen ikke vedrører et konkret økonomisk mellemværende
- 3) klagen er useriøs eller unødigt
- 4) klagen vedrører en transaktion med en størrelse, der overstiger 500.000 kr., eller handelsværdien af kundens personligt ejede portefølje af værdipapirer på det relevante marked overstiger 5 mio. kr. på klagetidspunktet.
 - a. Ved størrelsen af en transaktion forstås handelsværdien af en enkeltstående værdipapirhandel
 - b. Ved portefølje af værdipapirer på det relevante marked forstås den samlede beholdning af værdipapirer af den eller de typer, klagen angår, uanset om værdipapirerne er børsnoteret eller ikke børsnoteret
- 5) 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

6) 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 ankenævnsmedlemmer. 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.

Stk. 4. Ankenævnets formandskab og øvrige medlemmer fratræder deres hverv med udgangen af det år, hvori de fylder 70 år. Organisationerne bag Ankenævnet kan inden for de i lovgivningen anførte rammer i ekstraordinære tilfælde dispensere fra alderskravet i 1. pkt. Dispensationen gives for ét år ad gangen.

Stk. 5. Stifterorganisationerne kan indgå aftale med organisationerne bag Pengeinstituttankenævnet, der er godkendt efter lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven), om, at formandskab og sekretariat herfor tillige fungerer som formandskab og sekretariat for Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber.

Sekretariatets opgaver

§ 8

Stk. 1. Til Ankenævnet knyttes et sekretariat. Sekretariatet skal være uafhængigt af de stiftende organisationer.

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 fondsmæglerselskabet 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 fondsmæglerselskabet er ansvarlig for behandlingen af klagesager, og at klagegebyret er indbetalt.

Stk. 5. Sekretariatet påser endvidere ved modtagelsen af en klage, at klageren har afgivet erklæring om, at klagen ikke er omfattet af den i § 5, stk. 3, nr. 4) nævnte afvisningsgrund. Klageren kan afkræves dokumentation herfor.

§ 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 det pågældende fondsmæglerselskab en genpart af det modtagne materiale med undtagelse af det, som utvivlsomt er fondsmæglerselskabet 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 fondsmæglerselskabet 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 fondsmæglerselskabet eller klageren ikke er fremkommet med en udtalelse inden fristens udløb – og sekretariatet ikke inden fristens udløb efter fondsmæglerselskabets 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 forligt mellem parterne. Ved fremsættelse af forligsforslag skal det fremgå, at sagen er behandlet af sekretariatet, og at den kan kræves forelagt Ankenævnet.

Stk. 5. Sekretariatet skal til hvert møde, som Ankenævnet afholder, fremlægge en oversigt over de sager, hvor der siden det sidst afholdte møde er indgået forlig med sekretariatets medvirken samt en kort angivelse af forligets indhold.

Stk. 6. Sekretariatet afslutter sagen, hvis fondsmæglerselskabet 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,

Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber

stk. 1, 1. pkt. nævnte medlemmer, således at forbrugerinteresser og fondsmæglerinteresser er ligeligt repræsenteret. Ankenævnet er beslutningsdygtigt, når der foruden formanden er mødt mindst én forbrugerrepræsentant og mindst én fondsmæglerrepræsentant, uden at der herved ændres på antallet af stemmer, dvs. to forbrugerstemmer og to fondsmæglerstemmer.

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 fondsmæglerselskabet 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 fondsmæglerselskabet i overensstemmelse med reglerne i lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven), medmindre fondsmæglerselskabet i den enkelte sag har frafaldet kald og varsel, jf. retsplejeloven § 160.

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

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

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 fondsmæglerselskabet.

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

4 og § 24, stk. 2 har meddelt, at fondsmæglerselskabet 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 fondsmæglerselskabet om genoptagelse af klagesagen, der er indgivet skriftligt til Ankenævnet inden 30 kalenderdage fra forkyndelsen af afgørelsen – eller fra afgørelsens datering, hvis fondsmæglerselskabet har frafaldet kald og varsel, jf. § 20, stk. 2 – har opsættende virkning. Fristen på 30 kalenderdage regnes herefter fra det tidspunkt, hvor anmodningen om genoptagelse er blevet afvist, eller hvor Ankenævnet har truffet afgørelse i genoptagelsessagen.

Stk. 3. Anmodning om genoptagelse, der indgives af et fondsmæglerselskab 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 Den danske Fondsmæglerforenings 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 fondsmæglerselskaberne. 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 sine oplysningsforpligtelser på Den danske Fondsmæglerforenings 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 fondsmæglerselskabets identitet skal tilbageholdes, såfremt særlige forhold taler herfor.

§ 31

Hvis fondsmæglerselskabet har afgivet meddelelse efter § 20, stk. 4 om, at fondsmæglerselskabet 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.

Finansiering, regnskab m.v.

§ 33

Den danske Fondsmæglerforening fastsætter regler for Ankenævnets finansiering, budget, revision og regnskab m.v.

Vedtægtsændringer

§ 34

Ændring af vedtægterne kan ske efter aftale mellem stifterorganisationerne 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. februar 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.