

Realkreditankenævnet

ÅRSBERETNING

for

2017

København

Marts 2018

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	14
7.	Domme afsagt i 2017 i sager, hvor Realkreditankenævnet tidligere har truffet afgørelse	21
8.	Udvalgte afgørelser fra 2017	22
9.	Realkreditankenævnets vedtægter pr. den 1. februar 2016.....	23

1. Formandens bemærkninger

Realkreditankenævnets sekretariat blev den 1. oktober 2017 lagt sammen med Pengeinstitutankenævnets sekretariat i et ny fælles sekretariat. Sammenlægningen er nærmere omtalt nedenfor i afsnit 1.2.

I 2017 modtog Ankenævnet i alt 33 nye sager (23 sager før sammenlægningen den 1. oktober 2017 og 10 sager efter sammenlægningen). Antallet af modtagne sager var i 2017 nede på samme niveau som før finanskrisen, men set over årene har sagsantallet udvist store udsving og har gennemsnitligt ligget på et væsentligt højere niveau end i 2017, jf. årsberetningen afsnit 6. Statistik. Det er ikke muligt at forudsige, hvordan udviklingen vil være fremover.

Der har i 2017 været afholdt 9 ankenævnsmøder (7 før sammenlægningen og 2 efter sammenlægningen), hvor nævnet samlet har truffet 52 afgørelser (40 før sammenlægningen og 12 efter sammenlægningen). I 2017 har sekretariatet afsluttet 15 sager, inden disse sager nåede til behandling af Ankenævnet.

I ingen af de afgørelser, hvor klagerne har fået fuldt eller delvist medhold af Ankenævnet, har de respektive realkreditinstitutter meddelt, at man ikke ønsker at efterleve afgørelsen. Alle afgørelser er blevet efterlevet af realkreditinstitutterne.

1.2. Administrative opgaver

Realkreditankenævnet startede sin virksomhed den 1. januar 1992, og Ankenævnet kunne derfor indlede 2017 med at fejre sit 25 års jubilæum med en middag i dejlige rammer på "Den Blå Planet".

Den 1. december 2016 var det blevet offentliggjort, at Finansrådet, Realkreditrådet og Realkreditforeningen pr. 22. december 2016 blev sammenlagt til en ny organisation, Finans Danmark, som skulle udgøre én fælles brancheorganisation for bank- og realkreditsektoren. Sammenlægningen skulle bl.a. være med til at styrke den finansielle sektors faglige kompetencer og reducere omkostningerne.

Den 15. august 2017 blev det offentliggjort, at Pengeinstitutankenævnets og Realkreditankenævnets sekretariater skulle samles i ét nyt fælles sekretariat – "**Sekretariatet for de finansielle ankenævn**". Finans Danmark havde i samarbejde med Forbrugerrådet Tænk stået for processen med etableringen af den nye organisation, der formelt trådte i kraft med virkning fra den 1. oktober 2017. Sekretariaterne for de to ankenævn blev samlet på Pengeinstitutankenævnets adresse i Amaliegade i København. Formålet med etableringen af den nye organisation var at sikre en endnu bedre og mere effektiv klagebehandling samtidig med, at indbringelsen af en klage – gennem yderligere digitalisering – blev gjort nemmere for forbrugerne.

I forbindelse med sammenlægningen af sekretariatsfunktionerne valgte Realkreditankenævnets mangeårige sekretariatschef, Susanne Nielsen, ikke at blive en del af

den nye organisation. Der blev afholdt en fin afskedsreception for Susanne Nielsen i slutningen af september 2017, og der var et meget stort fremmøde af gæster, der alle var med til at takke Susanne for hendes mange år i Realkreditankenævnet og samtidig ønske hende og hendes nye virksomhed som selvstændig konsulent al godt fremover.

I den første uge i oktober 2017 blev al data fra Realkreditankenævnets hjemmeside overført til Pengeinstitutankenævnets, Ankenævnet for investeringsfondes og Ankenævnet for Fondsmæglerselskabers fælles hjemmeside – www.fanke.dk – og Realkreditankenævnets hjemmeside blev lukket ned. Derudover blev seks realkreditinstitutter i den første uge af oktober tilsluttet den digitale klageportal, ligesom portalen i samme uge blev åbnet for de forbrugere, der ved brug af det elektroniske klageskema ville indbringe en klage over et realkreditinstitut. Fra dette tidspunkt kunne alle nye realkreditklagesager behandles digitalt, således at al skriftveksling mellem sekretariatet og sagens parter kunne ske digitalt via klageportalen. I de tilfælde, hvor elektronisk klagesagsbehandling ikke er mulig eller rimelig, kan forbrugeren indbringe en klage pr. post ved udfyldelse af en formular udfærdiget af sekretariatet, ligesom skriftvekslingen med forbrugeren kan ske pr. post, jf. Bekendtgørelse om godkendelse af private tvistløsningsorganer § 11.

I Pengeinstitutankenævnets årsberetning for 2016 er såvel det elektroniske sagsbehandlingssystem som Datatilsynets tilladelse til ibrugtagning af systemet omtalt. Da den fremadrettede digitale klagesagsbehandling af Realkreditankenævnets sager som nævnt skulle ske gennem dette elektroniske sagsbehandlingssystem, blev Datatilsynet i forbindelse med sammenlægningen af sekretariatsfunktionerne orienteret herom.

Flytningen af Realkreditankenævnets sekretariat til Pengeinstitutankenævnets lokaler i Amaliegade skete medio oktober 2017.

Efter sammenlægningen af sekretariatsfunktionerne er formen på Realkreditankenævnets afgørelser efter ønske fra formanden blevet tillempet den form, som Pengeinstitutankenævnet anvender, således at afgørelserne fremadrettet fremstår mere læsevenlige for forbrugerne.

Sekretariatets udsendelse af bilagsmateriale forud for ankenævnsmøderne vil fremadrettet ske digitalt via et elektronisk mødemodul, som alle Realkreditankenævnets medlemmer er blevet onboardet til.

Sekretariatet har igennem 2017 håndteret "Projekt Persondataforordning i De finansielle ankenævn", og der blev i den anledning udarbejdet juridiske og forretningsmæssige gap-analyser (analyser af henholdsvis "as is"-situationen, som den ser ud i dag med den nuværende lovgivning og den dertil indrettede forretning, og "to be"-situationen, som den skal se ud, når Persondataforordningen er trådt i kraft, og forretningen er indrettet i overensstemmelse hermed). "Hullet" mellem "as is" og "to be" er blevet dokumenteret i form af kravspecifikationer af forhold, der skal implemente-

res for at sikre compliance med Persondataforordningen, der træder i kraft den 25. maj 2018. Eksempelvis er der udarbejdet interne IT-politikker og -instrukser samt databehandleraftaler med ankenævnenes IT-leverandører. En del af arbejdet er foregået i samarbejde med et par af de andre private godkendte ankenævn. Projektet vil fortsætte i 2018.

2. Ankenævnet, medlemmer, medarbejdere og grænseoverskridende netværk

Realkreditankenævnet blev stiftet i efteråret 1991 af Realkreditrådet og Forbrugerrådet. Ankenævnet begyndte sin virksomhed den 1. januar 1992.

Realkreditforeningen indtrådte for perioden 2008-2016 som medstifter af Realkreditankenævnet. Som nævnt ovenfor blev Finansrådet, Realkreditrådet og Realkreditforeningen den 22. december 2016 samlet i en ny fælles brancheorganisation, Finans Danmark, hvori Realkreditrådet er fortsat som forening. (De finansielle organisationer benævnes i denne årsberetning som Finans Danmark.)

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. Ankenævnets godkendte vedtægter pr. 1. februar 2016 er gengivet i årsberetningen under afsnit 9.

Ankenævnets formand og øvrige nævnsmedlemmer er udpeget af Finans Danmark og af Forbrugerrådet Tænk. Nævnsmedlemmerne udnævnes for en 3-årig periode og er løbende blevet (gen)udpeget.

Ankenævnets formand er højesteretsdommer Henrik Waaben.

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

Ankenævnets medlemmer har i 2017 været følgende:

Udpeget af Finans Danmark:

Afdelingsdirektør, advokat Søren Hoffmann Christiansen, Nykredit Realkredit A/S
 Chefjurist, advokat Jacob Elverum, Realkredit Danmark A/S
 Juridisk direktør Per Englyst, DLR Kredit A/S (indtil 30. august 2017)
 Advokat Lars K. Madsen, BRFkredit A/S (indtil 31. juli 2017)
 Advokat Lars K. Madsen, DLR Kredit A/S (fra 1. august 2017)
 Juridisk seniorrådgiver Anne Vibeke Ellegaard Povlsen, Nordea Kredit Realkreditaktieselskab (indtil 31. december 2017)
 Afdelingsdirektør Steen Jul Petersen, BRFkredit A/S (fra den 1. august 2017)

Udpeget af Forbrugerrådet Tænk:

Advokat Jakob Bjerre (indtil den 31. december 2017)
 Advokat Kia Dollerschell (indtil den 31. december 2017) (barsel i hele 2017)
 Rådsmedlem Bent Olufsen
 Seniorøkonom Morten Bruun Pedersen
 Økonomisk rådgiver Anna Marie Ringive

Ankenævnets sekretariat har i 2017 beskæftiget følgende medarbejdere:

Direktør, cand.jur., Executive MBA, Ulla Wulff Kjær (fra 1. oktober 2017)
Sekretariatschef, cand. jur. Susanne Nielsen (indtil 1. oktober 2017)
Chefkonsulent, cand. jur. Heidi Egger (fra 1. oktober 2017)
Specialkonsulent, cand.jur. Kirsten Risager (fra 1. oktober 2017)
Specialkonsulent, cand.jur. Pia Møllmann (fra 1. oktober 2017)
Specialkonsulent, cand.jur. Keld Overvad Steffensen
Cand.jur. Steen Berg (indtil 1. oktober 2017)
Assistent Heidi Due (fra 1. oktober 2017)
Assistent Vibeke Molsted(fra 1. oktober 2017)
Assistent Vivian Jespersen

Grænseoverskridende netværk

Sekretariatet for de finansielle ankenævn deltager i internationale finansielle netværk: Et skandinavisk netværk og et af Europa-Kommissionen nedsat netværk (FIN-NET). Desuden deltager sekretariatet i et globalt ombudsmand-netværk (International Network of Financial Services Ombudsman Schemes).

Disse netværk samarbejder om grænseoverskridende tvister, og hvor det er muligt/egnet, gør deltagerne af netværket brug af hinandens kompetencer i forbindelse med klage over en finansiell virksomhed, der er etableret i udlandet, men hvor klagesagen har større tilknytning til Ankenævnets hjemland end til det land, hvor den finansielle virksomhed er etableret.

Se Ankenævnets vedtægter § 27 og § 28 samt årsberetningen afsnit 6.10 og 6.11, der omtaler henholdsvis Europa-Kommissionens online tvistbilæggelsesplatform samt omfanget af grænseoverskridende klagesager, herunder effekten af netværk, som samarbejder om grænseoverskridende tvister.

3. Ankenævnets kompetence

Ankenævnet er oprettet i medfør af lov om forbrugerklager.

Realkreditankenævnet behandler klager fra forbrugere over realkreditinstitutter, der er etableret i Danmark. En klage mod et realkreditinstitut, der er etableret i udlandet, kan tillige behandles, hvis sagen har større tilknytning til Danmark end til etableringslandet, eller hvis parterne er enige herom. Afgrænsningen indebærer, at Ankenævnet i visse tilfælde kan behandle klager over danske filialer af udenlandske realkreditinstitutter og klager over udenlandske filialer af danske realkreditinstitutter.

Klagen kan vedrøre ethvert retsspørgsmål i forholdet mellem kunden og instituttet. Også spørgsmål, der opstår i kontraheringsfasen ("forhandlingsfasen"), herunder i forbindelse med afgivelse af tilbud, nægtelse af lån m.v., anses for omfattet af Ankenævnets kompetence, uanset om et egentligt kundeforhold endnu ikke er etableret. Der skal dog foreligge en formueretlig tvist, det vil sige, at uenigheden skal angå et økonomisk mellemværende. Behandling af for eksempel rene etiske spørgsmål falder derfor uden for Ankenævnets kompetence. I Ankenævnets overvejelser i forbindelse med afgørelsen af en formueretlig tvist indgår dog reglerne om god skik i kapitel 6 i lov om finansiel virksomhed og den i medfør heraf udstedte bekendtgørelse 2016-04-07 nr. 330, som ændret ved bekendtgørelse 2017-05-16 nr. 484 om god skik for finansielle virksomheder, samt bekendtgørelse 2017-05-16 nr. 606, som ændret ved bekendtgørelse 2017-12-07 nr. 1425 om god skik for boligkredit. Reglerne om god skik erstattede Forbrugerombudsmandens "Etiske retningslinjer for realkreditinstitutter", der indgik i Realkreditankenævnets overvejelser vedrørende aftaler indgået i perioden fra 1. juni 1996, og indtil de nævnte regler om god skik trådte i kraft den 1. oktober 2003 (for visse bestemmelser dog den 1. april 2004).

Som udgangspunkt kan alene klager fra private behandles. Dog kan klager fra erhvervsdrivende behandles, hvis klagen ikke adskiller sig væsentligt fra en klage vedrørende et privat kundeforhold. I forbindelse med en konkret sag har Ankenævnet udtalt, at bedømmelsen af, om en klage fra en erhvervsdrivende kan behandles, sker på grundlag af en samlet vurdering, hvori indgår klagerens økonomiske styrke, omstændighederne, hvorunder aftalen er indgået, hvorvidt det væsentligste formål med lånet er at opretholde eller erhverve bolig, samt om klagen vedrører et tema, der også kunne foreligge i en "privat klagesag".

Det er en følge af denne afgrænsning, at en række klager fra mindre erhvervsdrivende kan behandles af Ankenævnet.

Ankenævnet kan ikke behandle klagesager, hvis behandling er henlagt til offentlige myndigheder eller andre anke- eller klagenævn. Ankenævnet kan heller ikke behandle sager, som er afgjort ved endelig dom, gyldig voldgift eller retsforlig, eller sager, der kan forventes afgjort i forbindelse med en straffesag.

Før Ankenævnet kan behandle en klage, skal klageren forgæves have søgt at opnå en tilfredsstillende ordning med realkreditinstituttet.

Sekretariatet kan afvise sager, hvis det er utvivlsomt, at der ikke er klageadgang, eller hvis det er utvivlsomt, at klagen falder uden for Ankenævnets kompetence. Ankenævnet kan afvise sager, som på grund af deres principielle juridiske karakter, usikkerhed om bedømmelse af de fremkomne faktiske oplysninger, eller som af andre særlige grunde findes uegnede til behandling i Ankenævnet.

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 1992 kan findes på hjemmesiden.

Via hjemmesiden er der adgang til at søge i ca. 900 af de afgørelser, som Ankenævnet har truffet. Søgning kan ske via fritekstsøgning eller via et emneregister. En søgning kan endvidere begrænses til kun at omfatte afgørelser truffet i en bestemt periode.

Der er mulighed for at tilmelde sig et nyhedsbrev og herved på e-mail modtage oplysning om nye afgørelser fra Ankenævnet.

Endelig er der links til det europæiske klagenetværk for finansielle tjenesteydelser (FIN-NET) og Europa-Kommissionens online tvistbilæggelsesplatform.

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

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

Ankenævnet har også i 2017 haft særlig fokus på bidragssagerne, hvor de aftalemæssige forhold normalt bevirker, at klageren ikke kan få medhold, se også årsberetningen for 2014, afsnit 5, hvor oplysninger om bidrag er beskrevet, herunder forhøjelser af disse samt nævnbehandlingen af klager over sådanne.

Ankenævnet kan henvise til sag nr. 21510171, hvor klagerne ejede to ejerboliger, som aktuelt var udlejet. Ejendom 1 tilhørte den ene af klagerne, og begge klagerne havde beboet ejendom 1 i perioder. Herefter havde klagerne forgæves forsøgt at afhænde ejendom 1. Ifølge klagerne erhvervede de ejendom 2 til eget brug. Klagerne ejede ligeledes en erhvervsejendom, som imidlertid ikke var omfattet af klagesagen. Som sagen var oplyst, ejede klagerne yderligere ejendom 3 og ejendom 4, der ikke var omfattet af klagen og begge var kategoriseret som ejerboliger til helårsbrug og med en bidragssats på henholdsvis 0,5 og 0,6 pct.

Klagerne påstod indklagede tilpligtet at nedsætte bidragssatsen på deres lån i ejendom 1 og 2.

Bekendtgørelse 2017-04-27 nr. 415 om afgrænsning af ejendoms kategorier og indfrielse af lån ved overgang til anden ejendoms kategori, indeholder følgende afgrænsninger:

”Ejerboliger til helårsbrug

§ 2. Ved ejerboliger til helårsbrug, jf. § 5, stk. 1, nr. 1, i lov om [realkreditlån og realkreditobligationer m.v.](#), forstås ejendomme som parcelhuse, rækkehuse, kædehuse, ejerlejligheder, anpartslejligheder m.m. der lovligt kan benyttes til helårsbeboelse for ejeren, jf. dog § 3, stk. 2.

Stk. 2. Ved ejerboliger til helårsbrug, jf. stk. 1, forstås tofamilieshuse, når mindst én af lejlighederne benyttes af ejeren.

Stk. 3. Er en ejendom, omfattet af stk. 1, men ikke af stk. 2, udlejet af ejeren, omfattes den kun af denne ejendoms kategori, hvis

- 1) ejendommen er udlejet i henhold til en lejeaftale, som har en maksimal restløbetid på 3 år, og hvor tidsbegrænsningen må anses for tilstrækkeligt begrundet i ejerens forhold, eller

- 2) ejeren efter lejelovgivningen kan opsigte lejeren med henblik på selv at benytte det lejede.

...

"Private beboelsesejendomme til udlejning

§ 5. Ved private beboelsesejendomme til udlejning, herunder friplejeboliger, jf. § 5, stk. 1, nr. 3, i lov om [realkreditlån og realkreditobligationer m.v.](#), forstås ejendomme, der ikke omfattes af §§ 2, 4, eller 6-8, og som udelukkende indeholder beboelseslejligheder eller enkeltværelser, der lovligt kan benyttes til helårsbeboelse, og som er udlejet eller bestemt til udlejning.

Stk. 2. Ejendomme, der indeholder mindst 3 beboelseslejligheder, henregnes til denne ejendomskategori, uanset om ejeren bebor en lejlighed i ejendommen."

På forespørgsel fra Ankenævnet oplyste indklagede under sagens behandling følgende om kategoriseringen af ejendommene:

"Ejendoms kategorisering ejendom 1

Der er tale om et to-families hus. I henhold til ejendoms kategoribekendtgørelsen er to-families hus at betragte som en ejerbolig til helårsbrug, når mindst en af lejlighederne benyttes af ejeren.

Klageren havde fremlagt bopælsattester, der viste, at klageren beboede ejendommen i perioden 1. december 1992 til 24. december 1996 og igen 1. marts 2006 til 1. maj 2006.

Lånet i ejendommen blev udbetalt den 23. december 2005. I henhold til de fremlagte bopælsattester var ejendommen på daværende tidspunkt ikke beboet af klager/ejer og derfor ikke at betragte som en ejerbolig til helårsbrug på belånings-tidspunktet.

Indklagede værdiansatte ejendom som en privat beboelsesejendom til udlejning på baggrund af en rentabilitetsberegning.

Ejendoms kategorisering ejendom 2

Der er tale om et parcelhus.

Klageren havde oplyst, at klageren købte huset den 28. marts 2007 med henblik på indflytning, når klageren havde solgt sin daværende bolig 1. Klageren oplyste, at det ikke var muligt at sælge ejendom 1 til den ønskede pris, og derfor tog klager aldrig bolig 2 i brug som bolig.

Klageren sendte imidlertid allerede på overtagelsesdagen en mail til indklagede den 28. marts 2007, hvor klageren vedhæftede budget for ejendommen. Budgettet tog udgangspunkt i, at ejendommen skulle udlejes.

Lånet i ejendommen blev udbetalt den 18. september 2007. Indklagede tilbød lån i ejendommen med udgangspunkt i, at ejendommen var bestemt til udlejning,

som klageren havde oplyst. Ejendommen blev derfor værdiansat som en privat beboelsesejendom til udlejning på baggrund af en rentabilitetsberegning.

Kategorisering af kundeforholdet

Begge ejendomme blev således anvendt erhvervsmæssigt til udlejning og indklagede kategoriserede derfor klagers kundeforhold for så vidt angår de to ejendomme som et erhvervskundeforhold med deraf følgende erhvervsvilkår.

Indklagede fastholdt, at begge ejendomme var korrekt kategoriseret som private beboelsesejendomme til udlejning, og at indklagede således var berettiget til at anse kundeforholdet for et erhvervskundeforhold.

...”

Ankenævnet fandt, at indklagede havde den fornødne hjemmel i aftalegrundlaget til at foretage bidragsforhøjelser, og klagerne anfægtede da heller ikke denne hjemmel, men påberåbte sig, at forhøjelserne var tilfældige, urimelige og uden konkrete begrundelser.

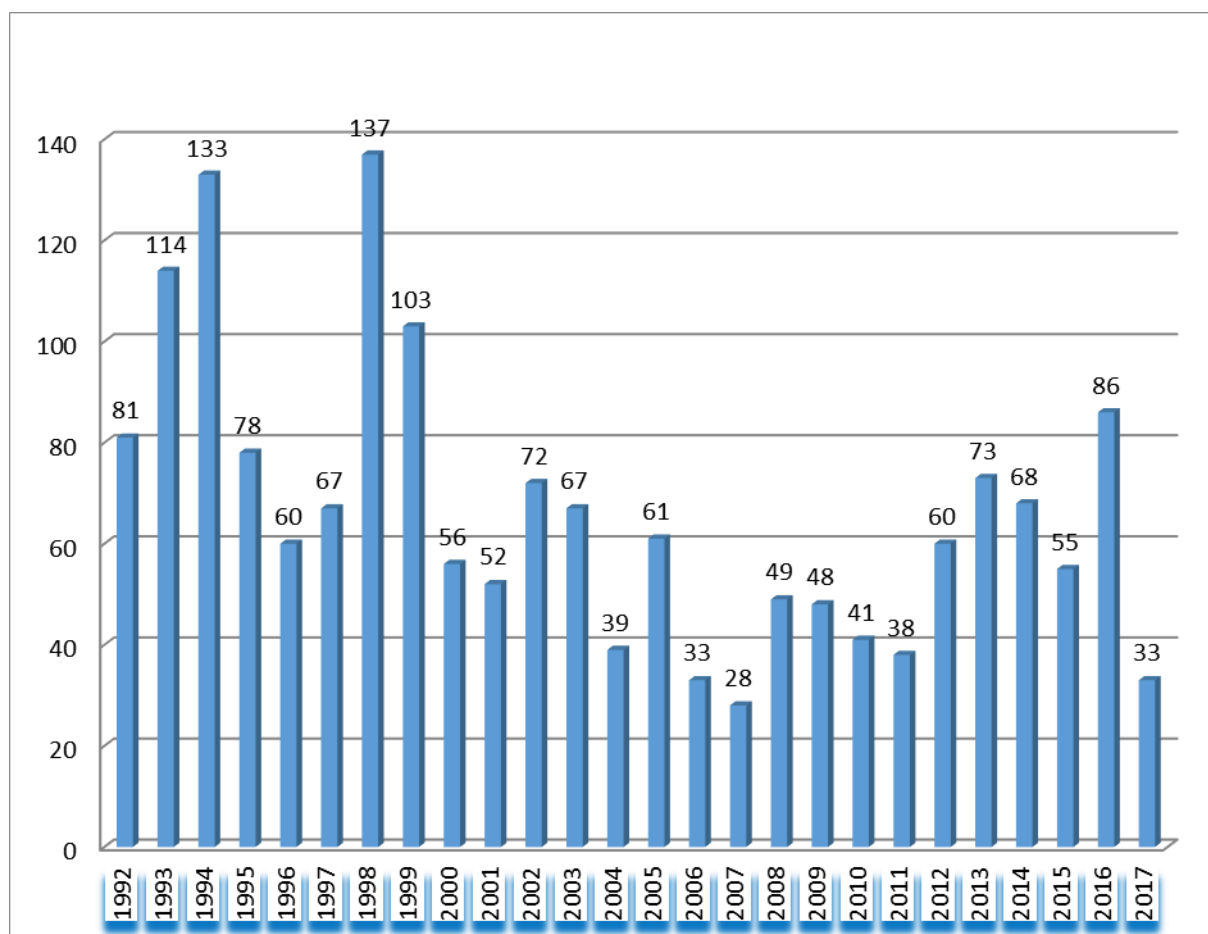
Med afsæt i praksis vedrørende regulering af bidrag på lån i udlejningsejendomme var der ikke belæg for at fastslå, at forhøjelsen af bidragssatserne på klageres lån havde tilfældig karakter. Med hensyn til størrelsen af forhøjelsen var der heller ikke ud fra niveauet i branchen for udlejningsejendomme grundlag for at fastslå, at satsen på 1,25 pct. p.a. på variabelt forrentet lån/tilpasningslån med afdragsfrihed var urimelig.

Indklagede havde kategoriseret klageres ejendomme som udlejningsejendomme og henviste i den forbindelse til ejendoms-kategoribekendtgørelsen. Ankenævnet fandt ikke grundlag for at tilsidesætte indklagedes kategorisering af de af sagen omfattede ejendomme som udlejningsejendomme.

Ankenævnets afgørelser træffes på baggrund af en konkret vurdering sag for sag, og der kan eksempelvis henvises til sag nr. 21602022, hvor det efter de fremkomne oplysninger måtte anses for uvist, om det i efteråret 2014 i forbindelse med klageres låneomlægning blev oplyst over for dem af indklagede, at det eventuelt kunne have været en mulighed at bevare det daværende lån i indklagede og samtidig optage et mindre lån i det med indklagede koncernforbundne realkreditinstitut. Ankenævnet lagde samtidig til grund, at klagerne i henseende til bidragsbetaling ville have været bedre stillet ved en sådan løsning end nu, i hvert fald bedømt i forhold til den hidtidige udvikling. På den baggrund fandt Realkreditankenævnet, at indklagede burde genfremsætte et forligsforslag, som indklagede tidligere havde fremsat, og således at klagerne blev givet en frist på 14 dage fra modtagelsen af forslaget til skriftligt at meddele indklagede, om de ønskede at tiltræde forslaget.

6. Statistik

6.1. Antallet af modtagne klager siden nævnets etablering den 1. januar 1992



Antallet af modtagne klager i perioden 1992 til 2016 er hentet fra Realkreditankenævnets tidligere årsberetninger.

6.2. Skematisk oversigt over sagernes behandling i årene 2010-2017

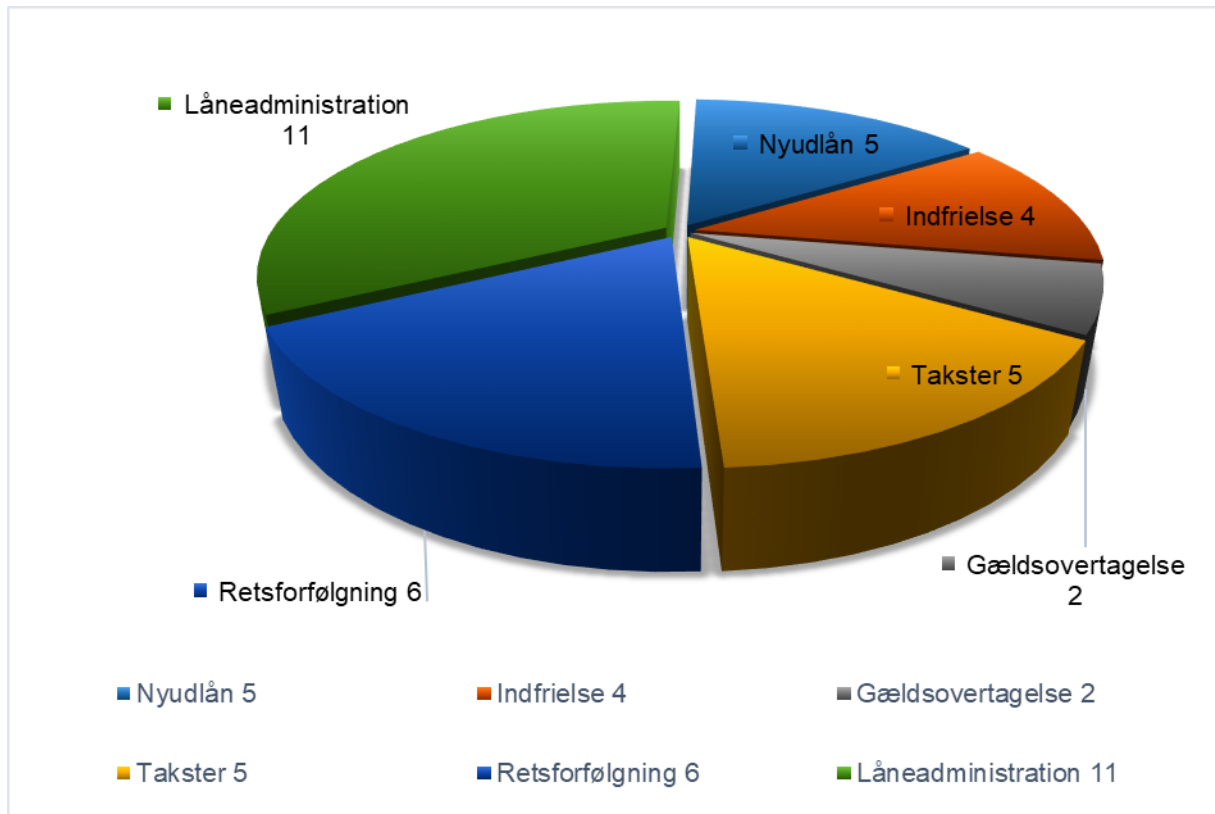
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Overført fra året før	36	33	25	53	58	61	49	56*
Modtagne i året	41	38	60	73	68	55	86	33
Til behandling	77	71	85	126	126	116	135	89
Afgørelser fra Ankenævnet:	36	38	15	50	53	55	53	52
Klager fuldt medhold	9	8	4	3	4	2	3	3
Klager delvist medhold	-	-	-	-	-	-	-	2
Klager delvist imødekommet under sagens forberedelse, men realkreditinstituttet medhold i øvrigt	0	0	0	0	0	0	0	0
Realkreditinstituttet medhold	25	29	11	41	41	50	46	45
Afvist	2	1	0	6	8	3	4	2
Afsluttet af sekretariatet:	8	8	17	18	12	12	13	15
Opfyldt/forligt	5	5	12	12	7	8	4	6
Afvist	3	3	5	6	5	4	9	9
I alt afsluttede:	44	46	32	68	65	67	66	67
Under forberedelse/afventer nævnsbehandling:	33	25	53	58	61	49	69*	22
Antal afgørelser, hvor realkreditinstituttet har meddelt ikke at ville være bundet af afgørelsen	0	0	0	0	0	0	0	0

Tallene vedrørende årene 2010-2016 er hentet fra Realkreditankenævnets tidligere årsberetninger.

*) I forbindelse med sammenlægningen den 1. oktober 2017 og efter en endelig opgørelse over antal verserende sager i Realkreditankenævnet er antallet af sager "Under forberedelse/afventer nævnsbehandling" i 2016 korrigeret fra 69 til 56 sager i 2017 "Overført fra året før".

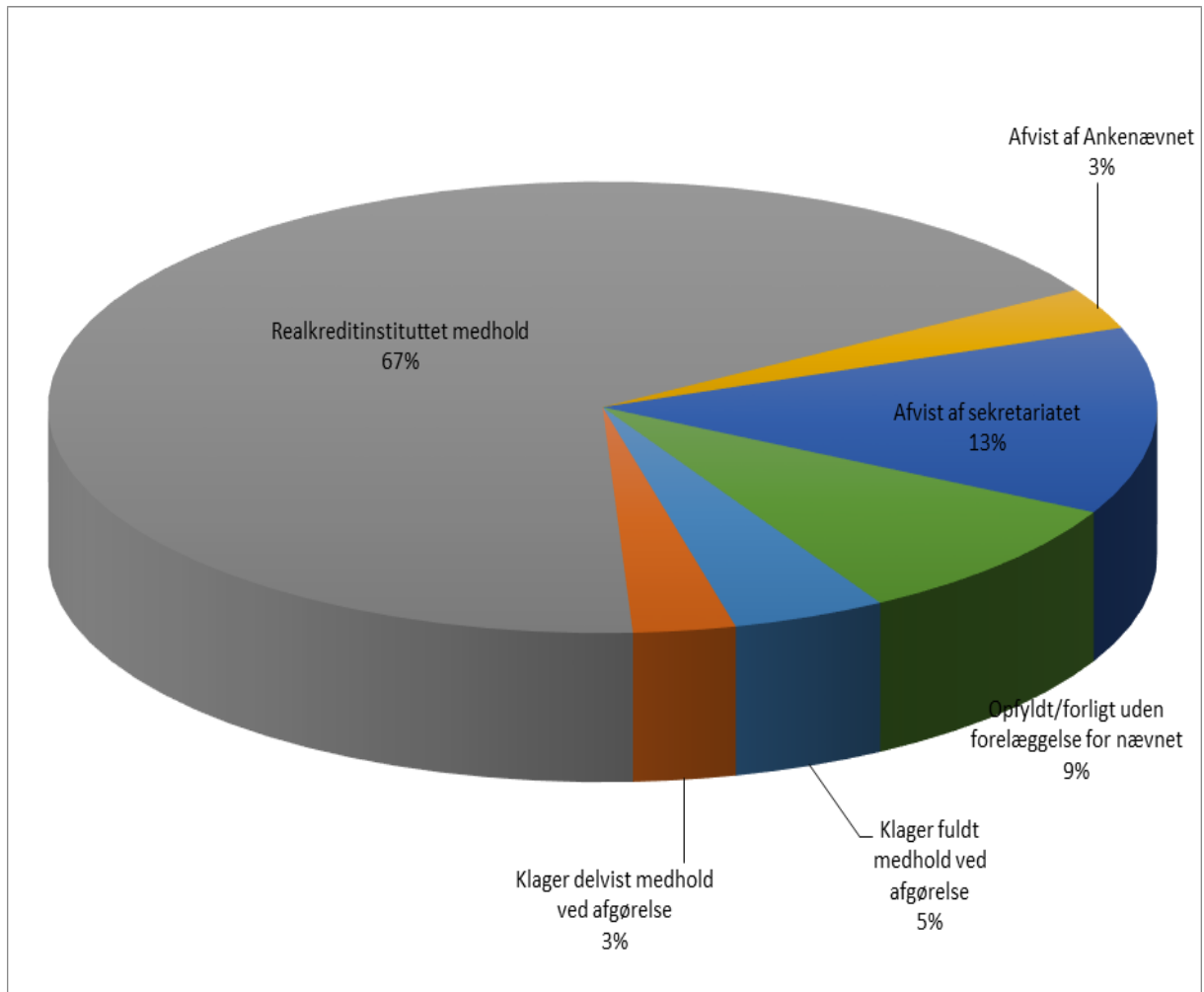
6.3. Klager modtaget i 2017 fordelt på typer af tvister

I 2017 blev der modtaget i alt 33 klager.



6.4. Klager afsluttet i 2017 fordelt på afslutningsresultat

I 2017 blev der i alt afsluttet 67 sager.



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

I 2017 har Realkreditankenævnet afsluttet i alt 67 sager.

Af disse sager blev 20,89 % (eller 14 sager) indstillet, inden sagen blev forelagt Ankenævnet:

- 8,95 % (eller 6 sager) blev forligt eller imødekommet, inden sagen blev forelagt for Ankenævnet
- 11,94 % (eller 8 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 samtlige sager afsluttet i 2017 har været 10,3 måneder.

Denne sagsbehandlingstid trækkes op af 3 afsluttede sager, der blev indbragt for Ankenævnet før 2016. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for disse 3 sager, der blev modtaget før 2016 og afsluttet i 2017, udgjorde isoleret set 20,6 måneder.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager modtaget i 2016 og 2017 og afsluttet i 2017 har således kun været **9,8 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 2017 har været **106,2 dage**.

6.7. Andel af afviste klager

På baggrund af det for 2017 foreliggende statistiske materiale kan det oplyses, at der i 2017 blev lukket i alt 11 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:

- 72,73 % "Manglende gebyr, skema eller tilbagekaldt af klager" (8 klager lukket af sekretariatet)
- 9,09 % "Ikke kundeforhold" (1 klage afvist af sekretariatet)
- 18,18 % "Uegnet til behandling / bevis" (2 klager afvist af Ankenævnet)

6.8. Andel af sager, hvor klager har fået medhold

I 2017 blev der afsluttet i alt 67 sager. Heraf fik klagerne i **16,41 %** af alle de afsluttede sager (eller 11 sager) et positivt resultat af deres klage:

- 4,48 % af klagerne fik fuldt medhold ved sagernes afgørelse af Ankenævnet (3 sager)
- 2,98 % af klagerne fik delvist medhold ved sagernes afgørelse af Ankenævnet (2 sager)
- 8,95 % af klagerne blev opfyldt eller forligt uden at være behandlet af selve Ankenævnet (6 sager)

6.9. I hvilket omfang efterleves Ankenævnets afgørelser

I 2017 har ingen realkreditinstitutter meddelt, at man ikke vil være bundet af afgørelsen. Alle afgørelser er blevet efterlevet af realkreditinstitutterne.

6.10. Effektiviteten af netværk, som samarbejder om grænseoverskridende tvister

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

I 2017 modtog Ankenævnet ingen grænseoverskridende klagesager.

En konkret vurdering af effektiviteten af netværkets samarbejde i relation til konkret

sagsbehandling er således ikke på nuværende tidspunkt mulig.

6.11. Europa-Kommissionens online tvistbilæggelsesplatform (OTB-platform)

Europa-Kommissionen har etableret en online tvistbilæggelsesplatform (OTB-platform), der kan benyttes af forbrugere og erhvervsdrivende fra den 15. februar 2016. Realkreditankenævnet 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 Sekretariatet for de finansielle ankenævn fået oprettet en brugerprofil hos Europa-Kommissionen. Ankenævnet har således fra den 15. februar 2016 haft mulighed for at modtage klagesager via onlineplatformen.

Ankenævnet modtog heller ikke i 2017 nogen klagesager via Europa-Kommissionens onlineplatform.

6.12. Oversigt over afgørelser i 2017 fordelt på de indklagede realkreditinstitutter

BRFkredit A/S	6
DLR Kredit A/S	1
Nordea Kredit Realkreditaktieselskab	1
Nykredit Realkredit A/S	21
Realkredit Danmark	9
Totalkredit	29

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

7. Domme afsagt i 2017 i sager, hvor Realkreditankenævnet tidligere har truffet afgørelse

Sekretariatet er ikke bekendt med domme afsagt i 2017, hvor Realkreditankenævnet tidligere har truffet afgørelse.

8. Udvalgte afgørelser fra 2017

I forlængelse af hvert møde i Ankenævnet udvælger sekretariatets direktør i samråd med formanden 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 2017 blev følgende afgørelser udvalgt:

2016-02-022	Institutskifte. Bidragsvilkår. Rådgiveransvar. Bidragsforhøjelse.
2016-03-052	Markedsføringsmateriale. Bidragsforhøjelse. Rådgivning. Fastforrentet lån.
2016-03-057	Markedsføringsmateriale og rådgivningsskema. Bidragsforhøjelse.
2016-03-086	Markedsføringsmateriale. Bidragsforhøjelse. Grundlag. Rådgivning.
2016-05-116	Markedsføringsmateriale. Bidragsforhøjelse. Rådgivning.
2016-05-130	Institutskifte. Bidragsforhøjelse. Institutskifte. Rådgivning.
2016-08-151	Rådgivning om indfrielsesmuligheder, kurstab, rådgiveransvar.
2016-08-153	Dialog kunne give indtryk af lånetilsagn, ej lånetilsagn, men kritik af forløb. Lånetilsagn. Erstatningsansvar.
2016-08-155	For meget udbetalt provenu. Condictio indebiti.
2016-09-163	Erstatning på grund af manglende gennemførelse af kurssikring. Fastkursaftale. Indgåelse.
2016-09-169	Ydelse erlagt to gange, rentekrav, useriøs eller unødigt klage (lille beløb). Forrentning af dobbeltbetalt ydelse. Afslag på tillægslån.
2016-11-178	Markedsføringsmateriale. Bidragsforhøjelse. Aftalt bidragssats.
2016-11-186	Forkert indfrielseskurs, ej tab, vederlagsfortabelse og reservefonds-lån. Indfrielse. Beregningsfejl. Rådgiveransvar.
2017-08-061	Indsigelse mod gebyr til pengeinstitut i forbindelse med låneoptagelse.

9. Realkreditankenævnets vedtægter pr. den 1. februar 2016

Vedtægter for Realkreditankenævnet

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 §§ 16-22

Genoptagelse § 23

Tvangsfuldbyrdelse § 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

Årsberetning og oplysningskrav, finansiering m.v. §§ 29-30

Oplysningspligt §§ 31-33

Vedtægtsændringer og opløsning af Ankenævnet §§ 34-35

Ikrafttræden og overgangsbestemmelser § 36

Stifterorganisationer

§ 1

Bag Realkreditankenævnet står Realkreditrådet, Realkreditforeningen og Forbruger-rådet Tænk (i det følgende benævnt "de bag Ankenævnet stående organisationer").

Ankenævnets kompetence

§ 2

Ankenævnet behandler klager fra forbrugere over realkreditinstitutter, der er etableret i Danmark. En klage mod et realkreditinstitut, der er etableret i udlandet, kan tillige behandles, hvis sagen har større tilknytning til Danmark end til etableringslandet, eller hvis parterne er enige herom.

Stk. 2. Klager fra erhvervsdrivende kan behandles, såfremt klagen ikke adskiller sig væsentligt fra en klage vedrørende et privat kundeforhold. Klager fra erhvervsdrivende falder i øvrigt uden for Ankenævnets kompetence.

Stk. 3. En sag kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne, herunder også omstændigheder, der er opstået, inden et egentligt kundeforhold etableres.

Stk. 4. Aftaler om, at tvister skal behandles ved voldgift eller andet særligt forum, udelukker ikke, at klagen kan indgives til Ankenævnet.

Stk. 5. Hvis en sag er rejst ved voldgift eller andet særligt forum, og klageren ønsker den indbragt for Ankenævnet, skal sagen udsættes, indtil den er behandlet af Ankenævnet.

§ 3

Ankenævnet kan ikke behandle sager, der 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 klagesag verserer for Ankenævnet, kan sagens parter ikke anlægge sag ved domstolene om de spørgsmål, som klagen omfatter.

Stk. 3. Hvis en sag er anlagt ved domstolene, og klageren ønsker den indbragt for et ankenævn, jf. retsplejelovens § 361, hæver retten sagen og sender den til Nævnet, medmindre det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives klageren medhold i klagen, eller sagen ikke skønnes egnet til behandling ved Nævnet.

§ 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

Ankenævnet skal afvise klager, der hører under, er under behandling ved eller har været behandlet af et andet privat tvistløsningsorgan, et lovbestemt alternativt tvistløsningsorgan, eller et udenlandsk tvistløsningsorgan, som er anmeldt til Europa-Kommissionen, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller en domstol.

Stk. 2. Ankenævnet kan afvise at behandle en klage over et realkreditinstitut, der er etableret i såvel Danmark som i et eller flere andre lande, hvis sagen har en større tilknytning til et andet land.

Stk. 3. Ankenævnet kan afvise at behandle en klage, hvis

- 1) klageren ikke forudgående forgæves har søgt at opnå en tilfredsstillende ordning med realkreditinstituttet, dog således at Ankenævnet kan indlede behandling af en klagesag, såfremt realkreditinstituttet har afvist klagen, eller der ikke inden for 5 uger fra modtagelsen af en klage er opnået forlig med klageren,
- 2) klagen er useriøs eller unødigt,
- 3) klagen på grund af sin principielle juridiske karakter, usikkerhed om bedømmelsen af de fremkomne faktiske oplysninger, eller af andre særlige grunde findes uegnet til behandling i Ankenævnet eller
- 4) behandlingen af klagen i alvorlig grad vil hindre Ankenævnet i at fungere effektivt.

Stk. 4. Er det åbenbart, at klagen ikke kan behandles af Ankenævnet, skal Ankenævnet afvise klagen senest 3 uger efter modtagelsen. I andre tilfælde skal Ankenævnet afvise sagen hurtigst muligt.

Stk. 5. En afvisning skal begrundes, og klageren skal oplyses om muligheden for at indbringe sagen for domstolene og for at få retshjælp og for at søge fri proces. Klageren skal derudover, når det er relevant, oplyses om, at der kan ske forældelse af kravet, hvis sagen ikke indbringes for domstolene senest et år efter afvisningen.

§ 6

Er det åbenbart, at sagen falder uden for Ankenævnets kompetence, kan Sekretariatet afvise klagen. En sådan afgørelse kan indbringes for Ankenævnet på klagerens anmodning.

Stk. 2. De bag Ankenævnet stående organisationer kan bemyndige Ankenævnets formand til på Ankenævnets vegne at afvise sager, som ikke skønnes egnede til be-

handling ved Ankenævnet i medfør af § 5, stk. 3, jf. forbrugerklagelovens § 16, stk. 2. Bemyndigelsen kan til enhver tid tilbagekaldes.

Stk. 3. Afvisninger i henhold til stk. 2 ledsages af en begrundelse sammen med oplysning om mulighed for at indbringe sagen for domstolene samt om muligheden for at få retshjælp og/eller søge fri proces.

Ankenævnets sammensætning

§ 7

Ankenævnet består af en formand, som er dommer, samt et af de bag Ankenævnet stående organisationer nærmere fastsat antal nævnsmedlemmer. De bag Ankenævnet stående organisationer kan udpege en eller flere næstformænd for Ankenævnet med samme kvalifikationer som formanden. I tilfælde af, at formanden har forfald eller ikke kan deltage i behandlingen af en sag som følge af inhabilitet, kan der ad hoc for et møde eller den konkrete sag udpeges en dommer som stedfortræder for formanden. Udpegningen af stedfortræderen foretages af præsidenten for Højesteret efter skriftlig anmodning fra Ankenævnets sekretariat.

Stk. 2. Formanden og nævnsmedlemmerne udnævnes af de bag Ankenævnet stående organisationer for en 3-årig periode med mulighed for genudnævnelse. Medlemmerne fratræder deres hverv med udgangen af det år, hvori de fylder 70 år. De bag Ankenævnet stående organisationer kan inden for de i lovgivningen anførte rammer i ekstraordinære tilfælde dispensere fra alderskravet i 3. punktum. Alle medlemmer bliver udnævnt for den samme periode.

Stk. 3. Hvad der i disse vedtægter bestemmes om formanden og om dennes kompetence finder tilsvarende anvendelse på næstformanden eller stedfortræderen for formanden, for de sager, i hvis behandling denne skal deltage, deltager eller har deltaget.

Stk. 4. De bag Ankenævnet stående organisationer kan fastsætte en forretningsorden for Ankenævnet.

Stk. 5. Såfremt det er nødvendigt for behandling af sagerne, udpeger Ankenævnet efter indstilling fra de bag Ankenævnet stående organisationer et antal sagkyndige, der bistår Sekretariatet under sagens forberedelse eller ved sagens behandling i Ankenævnet.

Sekretariatets opgaver

§ 8

Til Ankenævnet er knyttet et sekretariat, der i sin funktion er uafhængigt af de bag Ankenævnet stående organisationer. De bag Ankenævnet stående organisationer ansætter og afskediger sekretariatschefen. Sekretariatet har til opgave at besvare skriftlige, telefoniske eller personlige henvendelser til Ankenævnet og forberede klagesagerne til behandling i Ankenævnet.

Stk. 2. 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 eller godkendt af Sekretariatet. Klageren skal i forbindelse med klagens indgivelse til Ankenævnet give samtykke til, at realkreditinstituttet uanset tavshedspligt kan afgive oplysninger til Ankenævnet til brug for sagens behandling.

§ 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. Ankenævnet er ikke forpligtet til at tilbagebetale klagegebyret, såfremt klageren tilbagekalder klagen.

§ 11

Parterne skal snarest oplyses skriftligt 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 Ankenævnet ikke udelukker muligheden for en domstolsprøvelse.

§ 12

Sekretariatet videresender klagen til realkreditinstituttet til udtalelse. Når sekretariatet har modtaget svar fra realkreditinstituttet, forelægges dette for klageren til udtalelse. Sekretariatet sørger for sagens oplysning og fremskaffer af egen drift det fornødne retlige og faktiske grundlag for afgørelsen. Sekretariatet sikrer, at hver af parterne får kendskab til oplysninger fra modparten, som er af betydning for sagens afgørelse, og til eventuelle skriftlige sagkyndige erklæringer indhentet af Sekretariatet. Sekretariatet vejleder i fornødent omfang parterne om deres retsstilling.

Stk. 2. Sekretariatet fastsætter en frist på normalt 5 uger for parterne til at afgive de under stk. 1 nævnte udtalelser og eventuelle andre udtalelser, som Sekretariatet finder påkrævet. Fristen regnes fra datoen for Sekretariatets anmodning til parterne om en udtalelse. Hvis realkreditinstituttet ikke er fremkommet med en udtalelse inden fristens udløb - og Sekretariatet ikke på realkreditinstituttets anmodning har forlænget fristen - kan Sekretariatet afgive sagen til behandling i Ankenævnet, der kan beslutte at træffe afgørelse i sagen på det i øvrigt foreliggende grundlag.

Stk. 3. Når alle dokumenter med de relevante oplysninger er modtaget, herunder eventuelle sagkyndige erklæringer, meddeles parterne straks herom.

Stk. 4. Sekretariatet kan søge sagen forliget mellem parterne. Ved fremsættelse af forligsforslag skal det fremgå, at sagen er behandlet af Sekretariatet, og at den kan kræves forelagt Ankenævnet.

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

Stk. 6. Sekretariatet afslutter sagen, hvis realkreditinstituttet under sagens forberedelse opfylder klagerens krav. Det samme gælder, hvis klageren frafalder sin klage, eller der indgås forlig mellem parterne.

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

Ingen må deltage i behandlingen af en sag, når

- 1) vedkommende 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) vedkommendes ægtefælle eller samlever, beslægtede eller besvogrede i op- eller nedstigende linje eller i sidelinjen så nær som søskendebørn eller andre nærtstående har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald, eller er repræsentant for nogen, der har en sådan interesse, eller
- 3) der i øvrigt foreligger omstændigheder, der er egnede til at vække tvivl om vedkommendes fuldstændige upartiskhed.

§ 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

Ankenævnets afgørelse af de enkelte sager træffes ved almindelig stemmeflerhed på et møde, hvori deltager formanden og fire af de i § 7 nævnte medlemmer, således at forbrugerinteresser og realkreditinstitutinteresser er ligeligt repræsenteret. Ankenævnet er beslutningsdygtigt, når formanden samt mindst én forbrugerepræsentant og mindst én realkreditinstitutrepræsentant er til stede. Er et nævnsmedlem, der repræsenterer realkreditinstitut- eller forbrugerinteresser, forhindret i at deltage i et møde, tilfalder dette medlems stemme det tilstedeværende nævnsmedlem, der repræsenterer henholdsvis realkreditinstitut- eller forbrugerinteresser. Hvis der på et nævnsmø-

de træffes principielle beslutninger, udarbejder Sekretariatet et beslutningsreferat, som tilsendes de ikke deltagende nævnsmedlemmer.

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

Stk. 3. Ankenævnet holder ordinært møder 8-10 gange årligt. Antallet af møder afpasses efter antallet af sager og under hensyntagen til fristerne i forbrugerklagelovens §§ 17 og 18.

§ 17

Ankenævnet træffer afgørelse på det af Sekretariatet tilvejebragte grundlag, herunder spørgsmål om betaling af gebyrer og omkostninger, jf. § 24.

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

Stk. 3. Ankenævnet kan i særlige tilfælde efter en parts anmodning eller af egen drift indkalde parterne eller andre til at afgive mundtlig forklaring for Ankenævnet. Såfremt klageren uden oplyst forfald udebliver eller undlader at fremkomme med de af Ankenævnet ønskede oplysninger, kan Ankenævnet afvise klagen eller behandle den på det foreliggende grundlag. Hvis realkreditinstituttet udebliver eller undlader at fremkomme med de af Ankenævnet ønskede oplysninger, kan sagen ligeledes behandles på det foreliggende grundlag.

Stk. 4. Afgørelsen træffes efter en juridisk bedømmelse af sagens omstændigheder.

§ 18

Ankenævnet skal afgøre en klage inden 90 kalenderdage fra det tidspunkt, hvor sagen er fuldt oplyst.

Stk. 2. I særlige tilfælde kan Ankenævnet forlænge tidsfristerne 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

Ankenævnets kendelser 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 opfyldelse af afgørelsen. Hvis særlige forhold inden for et tvistløsningsorgans kompetenceområde tilsiger det, kan udgangspunktet efter 2. pkt. fraviges.

Stk. 2. Hvis en afgørelse beror på en flertalsbeslutning, skal mindretallet i kendelsen begrunde sin stilling.

Stk. 3. Hvis klagegebyret skal tilbagebetales jf. § 24 skal dette fremgå af kendelsen.

Stk. 4. Hvis klageren har fået helt eller delvist medhold, skal afgørelsen forkyndes for realkreditinstituttet, medmindre realkreditinstituttet i den enkelte sag har frafaldet kald og varsel, jf. retsplejelovens § 160. Realkreditinstituttet skal i forbindelse med forkyndelsen have oplysning om, at hvis realkreditinstituttet ikke ønsker at være bundet af kendelsen, skal dette skriftligt meddeles Ankenævnet inden 30 kalenderdage fra forkyndelsen af afgørelsen. Hvis realkreditinstituttet har frafaldet kald og varsel, regnes 30 kalenderdages fristen fra kendelsens datering. Realkreditinstituttet skal endvidere have oplyst, at en anmodning om genoptagelse fremsat inden fristens udløb har opsættende virkning, samt at en afgørelse kan tvangsfuldbyrdes, hvis realkreditinstituttet ikke inden fristens udløb har meddelt, at realkreditinstituttet ikke ønsker at være bundet eller har søgt sagen genoptaget. Klageren skal have en kopi af afgørelsen.

Stk. 5. Hvis realkreditinstituttet ikke ønsker at være bundet af den afgørelse, Ankenævnet har truffet, skal realkreditinstituttet skriftligt meddele dette til Ankenævnet inden 30 kalenderdage fra forkyndelsen af afgørelsen – eller fra afgørelsens datering, hvis realkreditinstituttet har frafaldet kald og varsel, jf. stk. 4.

Stk. 6. Er sagen indbragt for Ankenævnet ved rettens eller en voldgiftsrets oversendelse, skal Ankenævnet straks sende en kopi af kendelsen til retten.

§ 20

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 klagerens 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.

§ 21

De bag Ankenævnet stående organisationer kan bemyndige formanden til på Ankenævnets vegne at træffe afgørelser i visse klagesager, hvor der foreligger en fast praksis, og/eller hvor det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives klageren medhold. Bemyndigelsen kan til enhver tid tilbagekaldes.

Stk. 2. Før afgørelse træffes i henhold til en sådan bemyndigelse, skal udkast til kendelse ligge til gennemsyn på et nævnsmøde, og fremsætter et af nævnsmedlemmerne begæring herom, skal sagen afgøres på et nævnsmøde.

§ 22

Ankenævnet tilsender løbende Finanstilsynet kopi af de af Ankenævnet afsagte kendelser.

Stk. 2. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan til enhver tid anmode om at få tilsendt kopi af Ankenævnets afgørelser, herunder dets afvisninger.

Genoptagelse

§ 23

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 realkreditinstituttet om genoptagelse af klagesagen, der er indgivet skriftligt til Ankenævnet inden 30 kalenderdage fra forkyndelsen af afgørelsen - eller fra afgørelsens datering, hvis realkreditinstituttet har frafaldet kald og varsel, jf. § 16, stk. 4, 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. Anmodninger om genoptagelse, der indgives af realkreditinstituttet senere end fristen i stk. 2, afvises.

Tvangsfuldbyrdelse

§ 24

Når der er truffet afgørelse i en klagesag, kan hver af parterne indbringe sagen for domstolene, jf. dog stk. 2

Stk. 2. Ankenævnets afgørelse i klagesagen kan tvangsfuldbyrdes i forhold til realkreditinstituttet efter udløbet af fristerne i § 18, stk. 4, og § 22, stk. 2, medmindre realkreditinstituttet forinden har givet skriftlig meddelelse til Sekretariatet om, at det pågældende institut ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

Stk. 3. En anmodning til fogedretten om tvangsfuldbyrdelse skal være bilagt den nævnsafgørelse, der danner grundlag for anmodningen om tvangsfuldbyrdelse, og en erklæring fra Ankenævnet om, at realkreditinstituttet ikke inden for fristerne i § 22, stk. 2, har meddelt, at det pågældende institut ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

Gebyrer og omkostninger

§ 25

Ingen af parterne betaler omkostninger i forbindelse med klagesagens behandling til den anden part.

Stk. 2. Samtlige omkostninger ved ankenævnsbehandlingen, herunder udgifter til de af Ankenævnet i medfør af § 16, stk. 2, indhentede erklæringer eller udtalelser, afholdes af Ankenævnet.

Stk. 3. Ankenævnet kan ved mundtlig forhandling efter § 16, stk. 3, godtgøre klagerens rejseudgifter m.v., når særlige grunde taler herfor.

§ 26

For behandling af en klage ved Ankenævnet skal klageren betale et gebyr på 200 kr., inklusive moms. Gebyret tilbagebetales til klageren, hvis klagen afvises af Ankenævnet, tilbagekaldes eller bortfalder, jf. § 12, stk. 6, hvis klageren får helt eller delvis medhold i klagen, eller hvis sagen afvises som uegnet til behandling.

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

§ 27

Er klagen modtaget af Ankenævnet via OTB-platformen, 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 om eventuelle omkostninger, der kan pålægges i medfør af § 24.

Stk. 3. Hvis Ankenævnet har accepteret at behandle en klage, som er modtaget via OTB-platformen, skal Ankenævnet straks, når sagen er fuldt oplyst, jf. herved forbrugerklagelovens § 18, stk. 2, underrette parterne og OTB-platformen herom.

Stk. 4. Straks efter, at sagen er afsluttet, skal Ankenævnet for en klage, der er modtaget via OTB-platformen, meddele OTB-platformen om datoen for henholdsvis modtagelsen og afslutningen af klagesagen såvel som resultatet af behandlingen.

§ 28

Ankenævnet skal på sin hjemmeside linke 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, og skal, hvis det er relevant, offentliggøre listen på et varigt medie i Ankenævnets lokaler.

Årsberetning og oplysningskrav, finansiering m.v.

§ 29

Ankenævnet udarbejder en årsberetning om aktiviteterne i det forløbne år og administrationen i øvrigt. Årsberetningen 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 forbrugere og realkreditinstitutter. 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 tvistløsningsorganet har fået godkendt.
- 6) andelen af sager, hvor klageren har fået medhold,
- 7) i hvilket omfang afgørelserne er efterlevet, 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, ligesom årsberetningen tilsendes Finanstilsynet

§ 30

Regler for Ankenævnets finansiering, budget, revision og regnskab m.v. fastsættes af Realkreditrådet og Realkreditforeningen.

Stk. 2. Ankenævnet tegnes af Sekretariatschefen i forening med enten formanden eller direktøren for henholdsvis Realkreditforeningen og Realkreditrådet, eller af formanden og direktøren for henholdsvis Realkreditforeningen og Realkreditrådet i forening. De nævnte kan ligeledes to i forening meddele specialfuldmagter.

Oplysningspligt

§ 31

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 tvistløsningen, 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 tvistløsningsorganet kan behandle,
- 7) de procedureregler, der gælder for bilæggelse af en tvist, og de kriterier, på grundlag af hvilke tvistløsningsorganet 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 - – eventuelt i forkortet form. Klagerens og eventuelle tred-jemænds navne skal anonymiseres ved offentliggørelsen. Ankenævnet kan i forbindelse med en sags afgørelse bestemme, at også realkreditinstituttets identitet skal tilbageholdes, såfremt særlige forhold taler derfor. Offentliggørelse skal ske i overensstemmelse med persondatalovens regler.

§ 32

Ved offentliggørelsen af kendelser på hjemmesiden gives der oplysninger om, hvorvidt kendelsen er efterlevet. Det skal være muligt på Ankenævnets hjemmeside at finde oplysninger om de realkreditinstitutter, som ikke efterlever Ankenævnets afgørelser.

§ 33

Enhver kan ved henvendelse til Ankenævnets sekretariat forlange at blive gjort bekendt med Ankenævnets afgørelser, hvis disse kan identificeres. Navne på klagerne og eventuelle tredjemænd skal anonymiseres. Det samme gælder realkreditinstituttets identitet, hvis Ankenævnet i forbindelse med en sags afgørelse har bestemt det, jf. § 31, nr. 13. 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 et gebyr for udlevering af fotokopier.

Vedtægtsændringer og opløsning af Ankenævnet**§ 34**

Til vedtagelse af ændringer af nærværende vedtægter kræves enighed mellem Realkreditrådet, Realkreditforeningen og Forbrugerrådet. Vedtægtsændringer skal godkendes af Erhvervs- og Vækstministeren.

§ 35

Realkreditrådet, Realkreditforeningen og Forbrugerrådet kan med 1 års varsel opsige aftalen. Hvis såvel Realkreditrådet og Realkreditforeningen på den ene side eller Forbrugerrådet på den anden side opsiger aftalen, opløses Ankenævnet. Der skal fastsættes betryggende vilkår for afvikling af verserende sager m.v.

Ikrafttræden og overgangsbestemmelser**§ 36**

Vedtægterne træder i kraft den 1. februar 2016.

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

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