

ÅRSBERETNING
for
2018

København

Marts 2019

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	22
7.	Domme afsagt i 2018 i sager, hvor Pengeinstitutankenævnet tidligere har truffet afgørelse.	31
8.	Udvalgte afgørelser fra 2018	35
9.	Pengeinstitutankenævnets vedtægter pr. den 1. juni 2016.....	38

1. Formandens bemærkninger

I 2018 modtog Ankenævnet 342 nye sager, hvilket stort set svarer til antallet af modtagne sager i 2017, hvor Ankenævnet modtog 335 nye sager. Historisk er antallet af modtagne sager på samme lave niveau som før finanskrisen.

Der har i 2018 været afholdt 12 ankenævnsmøder, hvor nævnet samlet har truffet 231 afgørelser. I samme periode har sekretariatet afsluttet 116 sager, før disse sager nåede til behandling af Ankenævnet.

I to afgørelser (sag nr. 259/2017 og 268/2017), hvor klagerne har fået fuldt medhold af Ankenævnet, har de respektive pengeinstitutter meddelt, at man ikke ønsker at efterleve afgørelsen. Se øvrigt afsnit 6.9, hvor disse to sager er omtalt. Alle øvrige afgørelser er blevet efterlevet af pengeinstitutterne.

1.1. Roskilde Bank sagerne

Ankenævnet fik i løbet af 2018 behandlet den sidste Roskilde Bank sag (144/2015).

Der henvises til årsberetningerne for 2014, 2015 og 2016, hvor der er redegjort for Ankenævnets praksis i forbindelse med de forskellige kategorier af Roskilde Bank sagerne.

1.2. Løkken Sparebank sagerne

I 2010 blev otte Løkken Sparebank sager stillet i bero med henblik på at afvente udfaldet af et gruppesøgsmål vedrørende garantkapital, som en forening af garantere ønskede at anlægge mod Finansiell Stabilitet.

Ved dom af 25. april 2017 afsagt af Vestre Landsret blev det afgjort, at betingelserne for et gruppesøgsmål ikke var opfyldt. Ankenævnet begyndte herefter behandlingen af de otte Løkken Sparebank sager, som alle blev afgjort i 2018.

Det fulgte af sparekassens vedtægter § 3, stk. 2, bl.a., at ingen garant havde krav på at få sin garantkapital indløst.

Ankenævnet fandt, at det var foreneligt med sparekassens vedtægter, at sparekassen i november 2006 besluttede at indføre en opsigelsesfrist på tre måneder ved hævnning af garantkapital og den 3. november 2008 besluttede at suspendere udbetaling af garantkapital indtil videre.

Det bemærkedes i den forbindelse, at sparekassens meddelelse af november 2006 til garantere om indførelsen af en opsigelsesfrist på tre måneder ikke kunne anses som et tilsagn om udbetaling af garantkapital efter udløbet af opsigelsesfristen.

Garantkapital indgik i sparekassens kernekapital. Klagerens krav om indløsning (tilbagebetaling) af garantkapital var et krav, som ikke var omfattet af den statslige ga-

rantiordning, jf. § 1 i lov om finansiel stabilitet. Kravet kunne ikke gøres gældende mod Finansiell Stabilitet, idet garantkapitalen ikke var omfattet af overdragelsen af Løkken Sparekasses aktiviteter til Løkken Sparebank, nu Finansiell Stabilitet. Dette gjaldt, uanset at sparekassen havde accepteret en klagers opsigelse af garantkapital.

Spørgsmålet var herefter, om kravet kunne rettes mod Finansiell Stabilitet, fordi Løkken Sparekasse havde handlet ansvarspådragende, herunder som følge af manglende udbetaling af de opsagte beløb.

Som nævnt måtte beslutningen om at indføre en tre måneders opsigelsesfrist og om at suspendere udbetaling af garantkapital anses for at være i overensstemmelse med § 3, stk. 2, i sparekassens vedtægter.

Det forhold, at garantkapital, der var blevet opsagt med tre måneders varsel til en dato efter den 2. november 2008, ikke var blevet udbetalt, kunne derfor ikke medføre, at sparekassen havde pådraget sig erstatningsansvar over for klageren.

Efter det anførte kunne Ankenævnet ikke give klagerne medhold i, at de på baggrund af opsigelserne af garantkapital til udbetaling efter den 2. november 2008 havde krav på udbetaling af de opsagte beløb.

Ankenævnet fandt det ikke godtgjort, at sparekassens rådgivning af klagerne i forbindelse med opsigelserne var ansvarspådragende.

Klagerne fik herefter ikke medhold i sagerne.

1.3. Administrative opgaver

Efter otte år på adressen Amaliegade 8, København, flyttede Ankenævnet i april 2018 til nye lokaler i Store Kongensgade 62, København.

Som omtalt i årsberetningen for 2017 håndterede Sekretariatet for de finansielle ankenævn i løbet af 2017 "Projekt Persondataforordning i De finansielle ankenævn". Dette omfattende projektarbejde blev videreført i 2018, og der blev således tilsikret compliance med Persondataforordningen, da denne trådte i kraft den 25. maj 2018. Overholdelsen af Persondataforordningen er imidlertid en løbende opgave, hvor databehandlertaftaler, IT-revisionserklæringer, forretningsgange, fortegnelse over behandlingsaktiviteter mv. årligt skal efterses.

Ankenævnets stifterorganisationer (Finans Danmark og Forbrugerrådet Tænk) havde i løbet af første halvår af 2018 drøftelser med Realkreditrådet og Investering Danmark angående en eventuel sammenlægning af Pengeinstitutankenævnet, Realkreditankenævnet og Ankenævnet for investeringsfonde. Drøftelserne skete i kølvandet på den vellykkede sammenlægning af Pengeinstitutankenævnets og Realkreditankenævnets sekretariater den 1. oktober 2017, som er omtalt i årsberetningen for 2017.

I sensommeren 2018 traf stifterorganisationerne bag Pengeinstitutankenævnet, Realkreditankenævnet og Ankenævnet for investeringsfonde beslutning om at sammenlægge de tre ankenævne til "Det finansielle ankenævn". Sammenlægningen skete først og fremmest af hensyn til forbrugerne. Sammenlægningen indebærer en forenklet klageproces. En forbruger, der ønsker at klage over to finansielle virksomheder fra hver sin branche, kan efter sammenlægningen nøjes med at klage ét sted og betale ét klagegebyr. Forbrugerne skal endvidere kun forholde sig til én hjemmeside, én klageportal og én vedtægt med beskrivelse af ankenævnets kompetence mv. Sammenlægningen fandt officielt sted pr. 1. februar 2019 samtidig med, at nye godkendte vedtægter for "Det finansielle ankenævn" trådte i kraft.

2. Ankenævnet, medlemmer, medarbejdere og grænseoverskridende netværk

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

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

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

Ankenævnets formand er højesteretsdommer Vibeke Rønne. Næstformænd er landsdommer John Mosegaard, Østre Landsret, og dommer Eva Hammerum, Retten på Frederiksberg.

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

Ankenævnets medlemmer har i 2018 været følgende:

Udpeget af Finans Danmark:

Vicedirektør Flemming S. Pristed, Danske Bank (til den 31. december 2018)
Afdelingsdirektør Andreas Moll Årsnes, Danske Bank
Afdelingschef Michael Reved, Danske Bank
Chefjurist, Anders Holkmann Olsen, Nordea Danmark
Afdelingschef Jesper Claus Christensen, Nordea Danmark
Head of Retail Banking Law Anita Nedergaard, Nordea Danmark
Direktør Peter Stig Hansen, Jyske Bank
Chefjurist Karin Sønderbæk, Sydbank
Afdelingsdirektør David Sander Hjortsø, Nykredit Bank
Chefspecialist Kristian Ingemann Petersen, Nykredit Bank
Chefjurist Karin Duerlund, Spar Nord Bank
Juridisk direktør Kjeld Gosvig-Jensen, Arbejdernes Landsbank (til den 31. juni 2018)
Chefjurist Astrid Thomas, Lokale Pengeinstitutter (til den 7. november 2018)
Kontorchef George Wenning, Lokale Pengeinstitutter

Udpeget af Forbrugerrådet Tænk:

Seniorøkonom Troels Hauer Holmberg, Forbrugerrådet Tænk
Seniorøkonom Morten Bruun Pedersen, Forbrugerrådet Tænk
Rådsmedlem, Cand. polit. Søren Geckler
Rådsmedlem, Cand. oecon., Jørn Ravn
Rådsmedlem, Økonomisk rådgiver Anna Marie Schou Ringive
Rådsmedlem Lani Bannach (til den 31. juli 2018)
Rådsmedlem Poul Erik Jensen
Rådsmedlem Finn Borgquist
Rådsmedlem Lisbeth Baastrup Burgaard (fra den 2. juli 2018)

Ankenævnets sekretariat har i 2018 beskæftiget følgende medarbejdere:

Fastansatte

Direktør, cand.jur., Executive MBA, Ulla Wulff Kjær
Chefkonsulent, cand. jur. Heidi Egger
Specialkonsulent, cand.jur. Kirsten Risager
Specialkonsulent, cand.jur. Pia Møllmann
Specialkonsulent, cand.jur. Keld Overvad Steffensen (fratrådt 30. november 2018)
Assistent Heidi Due (fratrådt 31. oktober 2018)
Assistent, PA Vibeke Molsted
Assistent Vivian Jespersen

Midlertidigt ansat

Piccoline Amanda Nordmann Noachsen (fra 15. november 2018)

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 klagesager over en finansiell virksomhed, der er etableret i udlandet, men hvor klagesagen har større tilknytning til Ankenævnets hjemland end til det land, hvor den finansielle virksomhed er etableret.

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

3. Ankenævnets kompetence

Ankenævnet er oprettet i medfør af lov om forbrugerklager.

I årsberetningen for 2018 findes bestemmelserne om Ankenævnets kompetence i §§ 2-5 i de vedtægter, der er gældende pr. den 1. juni 2016, og som er gengivet i årsberetningen under afsnit 9.

Efter § 2, stk. 1, behandler Ankenævnet klager over pengeinstitutter, der er etableret i Danmark. Ankenævnet behandler tillige klager over danske pengeinstitutters henværende datterselskaber, medmindre en klage over datterselskabet er undergivet et andet godkendt tvistløsningsorgans kompetence. En klage over et pengeinstitut, der er etableret i udlandet, kan behandles, hvis sagen har større tilknytning til Danmark end til etableringslandet, eller hvis parterne er enige herom. Ankenævnet er også kompetent til at behandle klager over pengeinstitutter, der ikke er medlem af nogen af stifterorganisationerne, hvilket gælder visse mindre sparekasser og andelskasser. Ankenævnet har afvist at være kompetent til at behandle en klage vedrørende Danmarks Nationalbank, jf. sag 100/2005. Ankenævnet behandler heller ikke klager over danske pengeinstitutters fællesejede selskaber, som ikke har et direkte kundeforhold.

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

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

Ankenævnet behandler klager vedrørende private kundeforhold, jf. vedtægterne § 2, stk. 3. Klager fra erhvervsdrivende kan dog behandles, såfremt forholdene i den konkrete sag ikke adskiller sig væsentligt fra klager vedrørende private kundeforhold. Efter Ankenævnets faste praksis behandler man ikke klager, der vedrører aktie- eller anpartsselskaber.

Hvis klagen ikke vedrører et konkret økonomisk mellemværende, kan Ankenævnet afvise at behandle klagen. Dette indebærer, at forespørgsler og klager af anden art, herunder om tilsidesættelse af god pengeinstitutpraksis, ikke realitetsbehandles,

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

Finanstilsynet behandler klager vedrørende overtrædelse af bekendtgørelse 2016-04-07 nr. 330, som ændret ved bekendtgørelse 2018-09-18 nr. 1159 om god skik for finansielle virksomheder.

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

Med hensyn til klager i sager, som verserer ved domstolene, følger det af retsplejelovens § 361, at vedkommende ret på begæring kan træffe bestemmelse om sagens henvisning til Ankenævnet. En klage, der er indsendt af en part uden rettens tilladelse, vil blive afvist.

Efter vedtægterne § 5, stk. 3, nr. 4, kan Ankenævnet afvise sager, der på grund af usikkerhed om bedømmelsen af de fremkomne faktiske oplysninger eller af andre særlige grunde findes uegnede til behandling i Ankenævnet. Såfremt en forsvarlig stillingtagen til sagen ville forudsætte en bevisførelse, som ikke kan ske for Ankenævnet, herunder navnlig parts- og vidneforklaringer, vil sagen ligeledes blive afvist. Det sker relativt ofte, at Ankenævnet ser sig nødsaget til at afvise en sag af denne grund. Parternes afvigende opfattelse af et hændelsesforløb vil imidlertid ikke i sig selv afskære Ankenævnet fra at realitetsbehandle sagen under anvendelse af sædvanlige bevisbyrderegler, såfremt det anses for forsvarligt.

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

De stiftende organisationer har bemyndiget Ankenævnets formand til på Ankenævnets vegne at afvise sager, som ikke skønnes egnede til behandling ved Ankenævnet. Denne kompetence har kun været udnyttet i et enkelt tilfælde i 2016.

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

4. Ankenævnets hjemmeside

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

Årsberetninger siden 1988 kan findes på hjemmesiden.

Via hjemmesiden er der adgang til at søge i de over 10.000 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.

De afgørelser, som pågældende pengeinstitut har valgt ikke at følge, jf. Ankenævnets vedtægter § 20, stk. 4, er markeret særskilt (med IF). Det samme gælder afgørelser, der er principielle eller på anden måde særligt interessante (markeret med OF). Afgørelser, hvor sekretariatet er blevet bekendt med en efterfølgende domstolsafgørelse, er ligeledes markeret (med SD), og dommen er tilgængelig via hjemmesiden.

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

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

5. "Systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til 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 klagerne og pengeinstitutterne. Sådanne oplysninger kan være ledsaget af anbefalinger til, hvordan sådanne problemer kan undgås eller løses."

Ankenævnet har i 2018, ligesom Ankenævnet havde i 2017, haft særlig fokus på betalingstjenester - ikke vedkendte hævnings foretaget med klagerens betalingskort, herunder fjernsalgstransaktioner (misbrug af betalingskort).

I 2018 blev der afsluttet 78 sager vedrørende misbrug af betalingskort.

- 1 sag blev tilbagekaldt af klageren
- 1 sag blev afvist af sekretariatet, da der ikke var tale om en klage over et pengeinstitut eller et datterselskab af et pengeinstitut
- 31 sager blev forligt eller imødekommet inden, Ankenævnet traf afgørelse i sagen
- 45 sager blev behandlet af Ankenævnet, hvorefter
 - Klageren i 4 sager fik medhold
 - Klageren i 1 sag fik medhold i en del af klagen
 - Klageren i 8 sager ikke fik medhold
 - Ankenævnet afviste 30 sager, da en afgørelse af sagerne forudsatte en bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer, der ikke kunne ske for Ankenævnet
 - Ankenævnet afviste 1 sag som et erhvervsmæssigt forhold
 - Ankenævnet afviste 1 sag, da det ikke var muligt at behandle klagen på grund af, at klageren ikke havde medvirket til at oplyse sagen

Klagerne fik således i 36 sager (31+4+1), eller i næsten halvdelen af de i 2018 afsluttede sager om misbrug af betalingskort, et positivt resultat ud af deres klage til Ankenævnet.

Af de 45 sager, som blev behandlet af Ankenævnet i 2018, vedrørte de 31 sager spørgsmål om misbrug af betalingskort i forretninger, barer eller natklubber ved anvendelse af chip og pinkode, mens 11 sager vedrørte misbrug ved fjernsalgstransaktioner.

Den 1. januar 2018 trådte betalingsloven i kraft. I betalingslovens § 98 (den tidligere betalingstjenestelovs § 64) er anført:

”Stk. 1. Hvor en betaler nægter at have autoriseret eller iværksat en betalings-transaktion, har udbyderen af betalingstjenesten bevisbyrden for, at betalings-transaktionen er korrekt registreret og bogført og ikke er ramt af tekniske svigt eller andre fejl, jf. dog stk. 3. Ved brug af et betalingsinstrument har udbyderen endvidere bevisbyrden for, at den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er blevet anvendt i forbindelse med betalingstransaktionen.

Stk. 2. Hvor en betaler nægter at have autoriseret eller iværksat en betalings-transaktion, er registrering af brug af betalingsinstrumentet ikke i sig selv bevis for, at betaleren har godkendt transaktionen, at betaleren har handlet svigagtigt, eller har undladt at opfylde sine forpligtelser.

Stk. 3. Hvor en betaler nægter at have autoriseret eller iværksat en betalings-transaktion, der er iværksat via en udbyder af betalingsinitieringstjenester, bærer udbyderen af betalingsinitieringstjenesten bevisbyrden for, at betalingstransaktionen inden for dennes kompetenceområde er korrekt registreret og bogført og ikke er ramt af tekniske svigt eller andre fejl.”

5.1. Sager om misbrug af betalingskort i forretninger, barer og natklubber

Hovedparten af sagerne i denne kategori, som Ankenævnet har behandlet i 2018, vedrørte spørgsmål om misbrug af betalingskort, som fandt sted inden 1. januar 2018, og sagerne blev derfor afgjort efter reglerne i den dagældende betalingstjenestelov.

Sagerne vedrørte spørgsmål om misbrug af betalingskort i Danmark eller i udlandet (hovedsagelig i Europa) ved anvendelse af chip og pinkode. Interessen samlede sig især om sager om ikke vedkendte hævnings i natklubber og på barer, hvor der ofte var tale om hævnings/kortbetalinger af en ikke ubetydelig størrelse inden for kortere tidsrum, herunder både gennemførte hævnings og forsøg på hævnings. I flere af sagerne har klageren oplyst, at kortet ikke var bortkommet.

De fleste af sagerne blev afvist af Ankenævnet, da en afgørelse af sagen forudsatte en bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer, der ikke kunne ske for Ankenævnet. I enkelte af sagerne fandt tre ankenævnsmedlemmer, at sagen skulle bevisafvises, mens to ankenævnsmedlemmer fandt, at klageren skulle have medhold. Til illustration heraf kan Ankenævnet f.eks. henvise til følgende afgørelser:

I sag 159/2017 var klageren sammen med nogle kollegaer flere gange på natklub på et skisportssted i Italien, hvor han først selv anvendte sit Visakort til køb af nogle drinks samt et par flasker champagne. I perioden fra mandag den 16. januar 2016 til onsdag den 18. januar 2016 om morgenen blev der foretaget 16 transaktioner med

klagerens Visakort på i alt 28.975 EUR svarende til 217.662 DKK, som klageren gjorde indsigelse mod. Klageren oplyste, at han selv havde brugt ca. 30.000 DKK, som han ikke havde gjort indsigelse mod. Han oplyste endvidere, at han opbevarede kortet i sin tegnebog, der var i inderlommen på hans jakke, der hang på en stol.

Tre ankenævnsmedlemmer fandt, at sagen skulle afvises, da en afgørelse af sagen forudsatte en bevisførelse i form af parts- eller vidneforklaringer, der ikke kunne ske for Ankenævnet.

To ankenævnsmedlemmer fandt, at klageren skulle have medhold med følgende begrundelse:

"Som sagen er oplyst finder vi, at det har formodningen imod sig, at klageren skulle have godkendt beløbsstørrelsen på de omtvistede transaktioner. Vi lægger herved vægt på, at der er gennemført en række meget store betalinger på kort tid, hvilket ikke synes foreneligt med almindeligt forbrug på en natklub. Vi lægger endvidere vægt på, at de omtvistede betalinger på natklubben er gennemført på forskellige betalingsterminaler med forskellige betalingsmodtagere. Vi lægger til grund, at der er tale om tredjemandsmisbrug og finder, at klagerens selvrisiko derfor skal fastsættes efter § 62 i den dagældende betalingstjenestelov (nu lov om betalinger § 100). Vi stemmer herefter for, at klageren får medhold i klagen."

Sag 105/2018 vedrørte spørgsmål om misbrug af et betalingskort i januar 2018 og il-lustrerer, at Ankenævnet ved anvendelse af de nye regler i betalingsloven har fastholdt sin hidtidige praksis i denne kategori af sager. Klageren var på en bar/natklub i Østrig, hvor han først selv anvendte sit kort. Han var sammen med en escortpige. Klageren oplyste, at kortet blev opbevaret i hans jakkelomme placeret lige ved siden af ham. Ankenævnet bevisafviste sagen med følgende begrundelse:

"Under et ophold i Østrig besøgte klageren en bar/natklub, hvor der blev foretaget syv transaktioner på i alt 2.740 EUR med klagerens Visa/Dankort, som var udstedt af [pengeinstituttet]. Klageren vedkendte sig de to første transaktioner, som var på henholdsvis 450 EUR og 40 EUR, men gjorde indsigelse mod de efterfølgende fem transaktioner på hver 450 EUR.

Ankenævnet lægger som anført af [pengeinstituttet] til grund, at klagerens Visa/Dankort blev anvendt ved de ikke vedkendte transaktioner, at korrekt pinkode blev indtastet ved transaktionerne, og at transaktionerne er korrekt registreret og bogført og ikke ramt af tekniske svigt eller andre fejl. Ankenævnet lægger herudover til grund, at Visa/Dankortet stadig er i klagerens besiddelse.

Af lov om betalinger § 98 følger, at registrering af brug af et betalingsinstrument ikke i sig selv er bevis for, at betaleren har godkendt transaktionen, at betaleren har handlet svigagtigt, eller at betaleren har undladt at opfylde sine forpligtelser, jf. lov om betalinger § 93.

Ankenævnet finder, at den fortrykte tekst: "Kortet var i min besiddelse på tidspunktet for den eller de ikke-godkendte transaktion(er)" på indsigelsesblanketten

må forstås således, at klageren ved afkrydsningen erklærede, at kortet ikke med hans viden havde været bortkommet.

Afgørelsen af sagen beror på, om der må antages at være tale om tredjemandsmisbrug, eller om transaktionerne er foretaget af klageren selv eller med klagerens samtykke.

Ankenævnet finder, at en stillingtagen hertil forudsætter en yderligere bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer, der ikke kan ske for Ankenævnet, men i givet fald må finde sted ved domstolene. Ankenævnet afviser derfor sagen, jævnfør Ankenævnets vedtægter § 5, stk. 3, nr. 4.”

Sag 169/2018 vedrørte ligeledes spørgsmål om misbrug af et betalingskort efter de nye regler i betalingsloven. Klageren oplyste, at han i perioden fra den 6. februar til den 16. februar 2018 var i Thailand. Han gjorde indsigelse mod en række transaktioner foretaget med Visa/dankortet i forskellige hæveautomater i Danmark i perioden fra den 5. februar 2018 til den 16. februar 2018 på i alt 141.800 kr. Klageren oplyste, at han ikke vidste, hvor hans Visa/dankort var umiddelbart inden, at han tog til Thailand. Ankenævnet afviste sagen med følgende begrundelse:

”Ankenævnet lægger til grund, at de ikke vedkendte transaktioner er korrekt registreret og bogført og ikke ramt af tekniske svigt eller andre fejl, jf. lov om betalinger § 98. Efter bestemmelsens tredje punktum er registrering af brug af et betalingsinstrument ikke i sig selv bevis for, at betaleren har godkendt transaktionen, at betaleren har handlet svigagtigt, eller at betaleren har undladt at opfylde sine forpligtelser, jf. lov om betalinger § 93.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at de ikke vedkendte transaktioner blev foretaget ved aflæsning af kortets chip og indtastning af korrekt pinkode i første forsøg.

Afgørelsen af sagen beror på, om der må antages at være tale om tredjemandsmisbrug.

Ankenævnet finder, at en stillingtagen til sagen forudsætter yderligere bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer, der ikke kan ske for Ankenævnet, men i givet fald må finde sted ved domstolene. Ankenævnet har herved lagt vægt på sagens omstændigheder, herunder det forhold, at klageren før sin rejse til Thailand konstaterede, at han ikke vidste, hvor hans Visa/dankort var og desuagtet undlod at spærre kortet, sammenholdt med at han ikke har givet oplysninger om, hvordan og hvornår hans pung kan være blevet stjålet, og hvordan tyven kan være kommet i besiddelse af hans pinkode. Ankenævnet afviser derfor sagen, jf. Ankenævnets vedtægter § 5, stk. 3 nr. 4.”

Det er imidlertid ikke alle sager i denne kategori, som Ankenævnet har afvist.

I sag 25/2018 gjorde klageren indsigelse mod en betaling på 2.565 EUR svarende til 19.376,65 DKK foretaget med hendes MasterCard i december 2017 i en elektronikbutik på Gran Canaria i Spanien. Klageren fremlagde under sagens forberedelse en

mailkorrespondance mellem hende og den daglige leder i elektronikbutikken, hvoraf fremgik, at der var tale om en fejl, og at hun ville få beløbet tilbageført. Hun modtog ikke beløbet fra butikken. Under henvisning til det af klageren anførte, herunder navnlig mailkorrespondancen med den daglige leder i elektronikbutikken, fandt Ankenævnet det godtgjort, at klageren ikke havde autoriseret betalingen og fandt, at pengeinstituttet skulle tilbageføre betalingen til klageren.

5.2. Charge back

Ud over spørgsmål om dækning af misbrug af betalingskort efter betalingsloven (den tidligere betalingstjenestelov), kan der opstå spørgsmål om, hvorvidt klageren har mulighed for at rejse indsigelse i medfør af de indsigelsesregler (charge back regler), der er aftalt mellem Nets/kortselskabet og pengeinstituttet, der i visse situationer giver kortholderen en udvidet dækning. Der kan også opstå spørgsmål om, hvorvidt pengeinstituttet i forhold til Nets/kortselskabet har brugt den korrekte indsigelsesgrund.

I sag 157/2017 godkendte klageren i en butik i Thailand i oktober 2016 en betaling på 32.100 thailandske baht svarede til 6.381,35 DKK med sit Visakort. Beløbet var en forudbetaling af skræddersyet tøj, som klageren samtidig havde bestilt hos butikken. Klageren gjorde indsigelse mod betalingen, idet tøjet var mangelfuldt, og tilbageleverede flere gange tøjet til butikken med henblik på udbedring. Da der ikke var tale om en fjernsalgstransaktion, fandt Ankenævnet, at der hverken i medfør af betalingstjenesteloven eller pengeinstituttets regler for Visa/dankort var grundlag for at pålægge pengeinstituttet at tilbageføre betalingen.

Tre ankenævnsmedlemmer lagde på baggrund af pengeinstituttets svar i sagen til grund, at det var muligt at rejse indsigelse vedrørende køb i fysiske butikker i medfør af Visa's indsigelsesregler (charge back regler). De fandt, at sagen skulle afvises, da en afgørelse af sagen forudsatte en bevisførelse i form af parts- eller vidneforklaringer, der ikke kunne ske for Ankenævnet.

To medlemmer fandt, at klageren skulle have medhold med følgende begrundelse:

" Vi lægger på baggrund af sparekassens svar i sagen også til grund, at det var muligt at rejse indsigelse vedrørende køb i fysiske butikker i medfør af Visa's indsigelsesregler (charge back regler). Vi lægger endvidere til grund, at indsigelsessagen på sparekassens og Nets anbefaling blev rejst som en "vare ikke modtaget/leveret" indsigelse, og at Nets uden at forelægge sagen for Visa efterfølgende afviste sagen begrundet i manglende dokumentation om ny leveringsaftale den 3. november 2016. Vi finder, at det under disse omstændigheder påhviler sparekassen at godtgøre, at klagerne ville have fået afslag, hvis indsigelsessagen i stedet var fortsat som en "vare ikke som beskrevet" indsigelse. Vi finder ikke, at sparekassen har godtgjort dette. Vi bemærker herved, at klagerne har oplyst, at F tog tøjet retur tre gange, efter at de havde gjort mangelsindsigelser

gældende. Klagerne underrettede under dette forløb telefonisk sparekassen om, at de havde modtaget tøjet i mangelfuld stand og returneret dette. Vi finder herefter, at sparekassen bør tilbageføre 6.381,35 DKK til klagerne med valør fra den dato, hvor sparekassen trak beløbet fra klagerens konto, da Nets havde afgjort indsigelsessagen.”

5.3. Sager om misbrug ved køb på internettet ved anvendelse af kortnummer og trecifret sikkerhedsnummer (fjernsalg)

Til illustration af typer af sager inden for denne kategori kan Ankenævnet for det første henvise til nogle afgørelser, hvor betalingen blev gennemført ved anvendelse af klagerens kortoplysninger og det trecifrede sikkerhedsnummer samt enten en SMS-engangskode eller klagerens NemID i forbindelse med betalingen:

Indsigelse mod transaktioner, der blev gennemført som ”3D Secure” betalinger

I sag 4/2018 gjorde klageren indsigelse mod en betaling på 1.573,14 EUR svarende til 11.826,10 DKK. foretaget i september 2017 med hans Visa/dankort som følge af, at han havde klikket på et link i en mail, der fremstod som om den kom fra Apple. Klageren fulgte en opfordring i mailen til at opdatere sin Apple-konto, og han videregav i den forbindelse sine kortoplysninger og en SMS-engangskode, som han modtog fra Nets.

Tre medlemmer fandt, at betalingen var uautoriseret, og at pengeinstituttet skulle tilbageføre betalingen med følgende begrundelse:

” Vi lægger til grund, at hævnningen på 11.826,10 kr. på klagerens konto i [pengeinstituttet] skyldtes tredjemands misbrug/uberettigede anvendelse af klagerens Visa/Dankort.

Den omstændighed, at klageren har indtastet sine kortoplysninger, kan ikke i sig selv medføre, at han hæfter for misbruget.

Vi finder, at SMS-engangskoden ikke er en personlig sikkerhedsforanstaltning i tilknytning til kortet, som omtalt i den dagældende lov om betalingstjenester § 62, jf. Folketingstidende 2008-2009 tillæg A, side 3558, hvoraf det fremgår, at der f.eks. kan være tale om en pinkode, fingeraftryk eller aflæsning af øjets iris, og at en underskrift ikke betragtes som en personlig sikkerhedsforanstaltning.

Vi finder herefter, at den omtvistede hævning var en uautoriseret betaling, som klageren ikke hæfter for, jf. den dagældende lov om betalingstjenester § 61.

Vi stemmer derfor for, at klageren får medhold i klagen.”

To medlemmer fandt, at klageren hæftede for 8.000 kr. i henhold til § 62, stk. 3, nr. 2, i den dagældende betalingstjenestelov. De udtalte følgende om SMS-engangskoden:

” Vi bemærker i denne forbindelse, at en SMS-engangskode må betragtes som en personlig sikkerhedsforanstaltning i tilknytning til kortet i lov om betalingstjenesters forstand (på samme måde som det er det efter lov om betalinger), når koden – som i 3D secure løsningen (Dankort Secured by Nets eller Verified by Visa) – er dannet som en ekstra personlig sikkerhedsforanstaltning ved brug af NemID, og hvor en betaling i en bestemt situation kræver brug af en sådan unik engangskode. Det fremgår i øvrigt af sparekassens Regler for Visa/Dankort, at en kortholder godkender (autoriserer) en betaling med kortet, når koden fra Nets bliver brugt ved køb på internettet.”

I betalingsloven er der indført et nyt krav om ”stærk kundeautentifikation”. Det følger af betalingslovens § 128, stk. 1, nr. 2, at en udbyder af betalingstjenester skal anvende stærk kundeautentifikation blandt andet når en bruger iværksætter en elektronisk betalingstransaktion, medmindre andet følger af forordninger og regler udstedt af Kommissionen i medfør af artikel 98 i det andet betalingstjenestedirektiv (PSD2). Af betalingslovens § 128, stk. 2, fremgår følgende:

”Stk. 2. Ved iværksættelse af elektroniske betalinger, jf. stk. 1, nr. 2, via en enhed til fjernkommunikation skal udbyderen sikre, at der anvendes stærk kundeautentifikation, som omfatter elementer, der dynamisk knytter transaktionen til et specifikt beløb og en specifik beløbsmodtager.”

Det følger af betalingslovens § 100, stk. 7, at betalerens udbyder uanset bestemmelsens stk. 3-5 tillige hæfter for andres uberettigede anvendelse af en betalingstjeneste, hvis udbyderen ikke kræver stærk kundeautentifikation, medmindre betaleren har handlet svigagtigt.

Sag 144/2018 vedrørte indsigelse mod en internettransaktion på 29.023,38 kr., der blev gennemført som en ”3D Secure” betaling den 6. marts 2018, det vil sige, at betalingsloven fandt anvendelse. Ankenævnet afviste at behandle sagen med følgende begrundelse:

” Ankenævnet lægger til grund, at den omtvistede betaling på klagerens betalingskort på 29.023,38 kr. skete ved brug af kortnummeret og det trecifrede sikkerhedsnummer, samt ved brug af Nets sikkerhedsløsning 3D Secure ved anvendelse af enten en sms engangskode eller klagerens NemID.

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

Betalingen skete til betalingsmodtageren F, der efter det oplyste er en pengeoverførselsvirksomhed. Klageren har anført, at han ikke har godkendt betalingen til F. Klageren har anført, at han senere opdagede, at han havde modtaget en

sms kode vedrørende transaktionen, men at han ikke anvendte denne, og at transaktionen må være blevet gennemført ved misbrug af hans NemID.

Klageren har anført, at misbruget sandsynligvis er foretaget af en person, der kender ham, men har ikke redegjort for, hvorledes en sådan person skulle være kommet i besiddelse af hans nøglekort, brugernummer og adgangskode til NemID, hvilket er en forudsætning for, at transaktionen har kunnet gennemføres ved brug af NemID.

Afgørelsen af sagen beror på, om der må antages at være tale om tredjemands-misbrug. Ankenævnet finder, at en stillingtagen hertil forudsætter en yderligere bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer, der ikke kan ske for Ankenævnet, men som i givet fald må finde sted ved domstolene. Ankenævnet afviser derfor sagen, jf. Ankenævnets vedtægter § 5, stk. 3 nr. 4.”

Køb af varer / tjenesteydelser – indsigelse om svindel

Til illustration af en anden type sager inden for samme kategori kan Ankenævnet henvise til følgende afgørelser, hvor klageren havde oplyst kortnummeret og det tre-cifrede sikkerhedsnummer til betalingsmodtageren og efterfølgende gjorde indsigelse mod nogle betalinger trukket på kortet med henvisning til svindel og manglende levering og/eller modtagelse af en vare eller tjenesteydelse, der ikke var som beskrevet eller defekt.

I sag 59/2018 gjorde klageren indsigelse mod en internetbetaling på 500 EUR foretaget med hans Visakort den 12. juli 2017 til en betalingsmodtager, der tilbød handel med binære optioner blandt andet med henvisning til, at varen/tjenesteydelsen ikke var modtaget. Ankenævnet fandt ikke at klageren skulle have medhold med følgende begrundelse:

” Ankenævnet lægger til grund, at den omtvistede betaling på 500 EUR med klagerens Visakort skete med klagerens samtykke, hvilket klageren heller ikke har bestridt.

Ankenævnet lægger endvidere som anført af banken til grund, at beløbet blev indsat på en kundekonto hos betalingsmodtageren.

Ankenævnet finder ikke, at der er oplyst omstændigheder, der kan medføre, at banken er forpligtet til at godtgøre klageren beløbet.

...”

I sag 76/2018 gjorde klageren indsigelse mod 16 i betalinger i USD svarende til i alt 71.605 DKK foretaget med hans Visa/dankort i perioden fra december 2016 til august 2017 til forskellige investeringsvirksomheder i udlandet blandt andet vedrørende handel med binære optioner. Ankenævnet afviste at behandle sagen med følgende begrundelse:

" Ankenævnet lægger til grund, at klageren efter at være blevet kontaktet telefonisk af sælgere fra fire investeringsvirksomheder A-D gik ind på virksomhedernes hjemmesider og åbnede konti i sit navn. I den forbindelse foretog han en række betalinger i USD til virksomhederne med sit Visa/dankort.

Klageren modtog henholdsvis den 19. december 2016 og den 26. april 2017 en "early warning" fra Nets, hvorved hans kort blev spærret. Efter at have kontrolleret de foretagne betalinger, meddelte han Nets, at hans kort skulle genåbnes.

Klageren gjorde, efter han havde konsulteret en ekstern udenlandsk rådgiver, senest ved indsigelsesblanketter af 17. november 2017, over for andelskassen indsigelse mod 16 betalinger til investeringsvirksomhederne A-D, som han foretog i perioden fra den 19. december 2016 til den 1. august 2017 for i alt DKK 71.605 under henvisning til, at han havde modtaget en vare eller tjenesteydelse, der ikke var som beskrevet eller defekt.

Ankenævnet finder, at der i sagen mangler oplysning om, hvilke investeringer klageren foretog, og på hvilket grundlag investeringen af klagerens midler hos investeringsvirksomhederne fandt sted, herunder om eventuelle tab eller gevinster. Det er på det foreliggende grundlag ikke muligt at afgøre, om klageren har fået leveret den bestilte vare/tjenesteydelse.

Der mangler endvidere nærmere oplysning om, hvorfor klageren under de foreliggende omstændigheder fortsatte med at foretage betalinger til flere af investeringsvirksomhederne gennem en periode på ca. otte måneder.

Ankenævnet finder på den baggrund, at en afgørelse af sagen forudsætter en bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer, som ikke kan ske for Ankenævnet, men i givet fald må finde sted ved domstolene. Ankenævnet afviser derfor sagen i medfør af vedtægternes § 5, stk. 3, nr. 4. "

I sag 3/2018 gjorde klageren indsigelse mod 6 betalinger på i alt 29.750 EUR foretaget med hans MasterCard i maj og starten af juni 2016 til en investeringsbank på Cypern med henblik på handel med binære optioner. Klageren gjorde gældende, at der var tale om internetbaseret svindel, og ikke om hverken investering eller lotteri, og at størstedelen af hans midler kunne være blevet reddet, hvis pengeinstituttet havde reageret hurtigere og indledt charge back ved hans første henvendelse i juni 2016. Ankenævnet fandt ikke, at klageren skulle have medhold med følgende begrundelse:

" I 2016 anvendte klageren sit MasterCard, der var udstedt af [pengeinstituttet] til indbetalinger på i alt 30.000 EUR på en konto hos A, der fremstod som en investeringsbank på Cypern, med henblik på handel med binære optioner. Betalingerne skete med klagerens samtykke, hvilket klageren heller ikke har bestridt.

Klageren gjorde indsigelse mod betalingerne i midten af juni 2016. Banken afviste indsigelsen i den 30. juni 2016. På baggrund af en fornyet henvendelse fra klageren søgte banken chargeback via Nets/MasterCard den 26. juli 2016.

Ankenævnet finder, at banken burde have søgt chargeback eller rådgivet klageren om muligheden herfor i forbindelse med klagerens indsigelse i midten af juni 2016. Ankenævnet finder imidlertid, at det må lægges til grund, at muligheden for chargeback i den konkrete sag ikke er blevet forringet som følge af, at banken først søgte chargeback cirka halvanden måned senere.

Ankenævnet finder ikke, at der er oplyst andre omstændigheder, der kan medføre, at banken er forpligtet til at godtgøre klageren beløbet.

Klageren får herefter ikke medhold i klagen.”

Som det ses, traf Ankenævnet i 2018 ingen afgørelser i sager i denne kategori efter betalingsloven. Ankenævnet forventer at træffe nogle afgørelser efter betalingsloven i 2019, idet der i 2018 er indgivet flere klager, der er under skriftveksling i Ankenævnet.

Konklusion:

I 2018 blev der afsluttet 78 sager om misbrug af betalingskort ud af Ankenævnets i alt 347 afsluttede sager, hvilket svarer til 22 % af samtlige afsluttede sager. I næsten halvdelen af de 78 afsluttede sager om misbrug af betalingskort, fik forbrugerne et positivt resultat ud af deres klage til Ankenævnet, jf. ovenfor. Der er således sket en stigning i antallet af sager om misbrug af betalingskort fra 2017 til 2018 set i forhold til samtlige afsluttede sager, idet sager om misbrug af betalingskort udgjorde 15 % af samtlige afsluttede sager i 2017.

Efter betalingslovens § 98, stk. 1 (den tidligere betalingstjenestelovs § 64) påhviler det pengeinstituttet at godtgøre, at en betalingstransaktion er korrekt registreret og bogført og ikke ramt af tekniske svigt eller andre fejl. Hvis en klager nægter at have autoriseret en betalingstransaktion, er registrering af brug af betalingskortet ikke i sig selv bevis for, at klageren har godkendt transaktionen, eller undladt at opfylde sine forpligtelser, jf. bestemmelsens stk. 2.

Det er altså pengeinstituttet, som skal bevise, hvorledes de ikke vedkendte transaktioner er blevet håndteret. Selv om chippen på klagerens betalingskort er blevet aflæst ved de ikke vedkendte transaktioner, og korrekt pinkode er indtastet, udgør det ikke i sig selv bevis for, at der ikke er tale om tredjemandsmisbrug.

På baggrund af sagens oplysninger foretager Ankenævnet herefter en vurdering af, om transaktionen må anses for foretaget af tredjemand, af klageren selv eller med dennes samtykke. Ved vurdering heraf lægger Ankenævnet bl.a. vægt på omstændighederne ved de anfægtede transaktioner, herunder om betalingskortet oplyses at være bortkommet.

I de fleste tilfælde har Ankenævnet ikke tilstrækkelige oplysninger til at kunne træffe en materiel afgørelse i sagen. I sådanne tilfælde vil klagen blive afvist, jf. Ankenævnets vedtægter § 5, stk. 3, nr. 4, idet en afgørelse forudsætter en bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer, der ikke kan ske for Ankenævnet, men i givet fald må finde sted ved domstolene.

I nogle sager har Ankenævnet imidlertid tilstrækkeligt grundlag for at træffe en materiel afgørelse. Som eksempel herpå kan henvises til sag 25/2018 omtalt i afsnit 5.1, og sagerne 4/2018, 59/2018 og 3/2018 omtalt i afsnit 5.3.

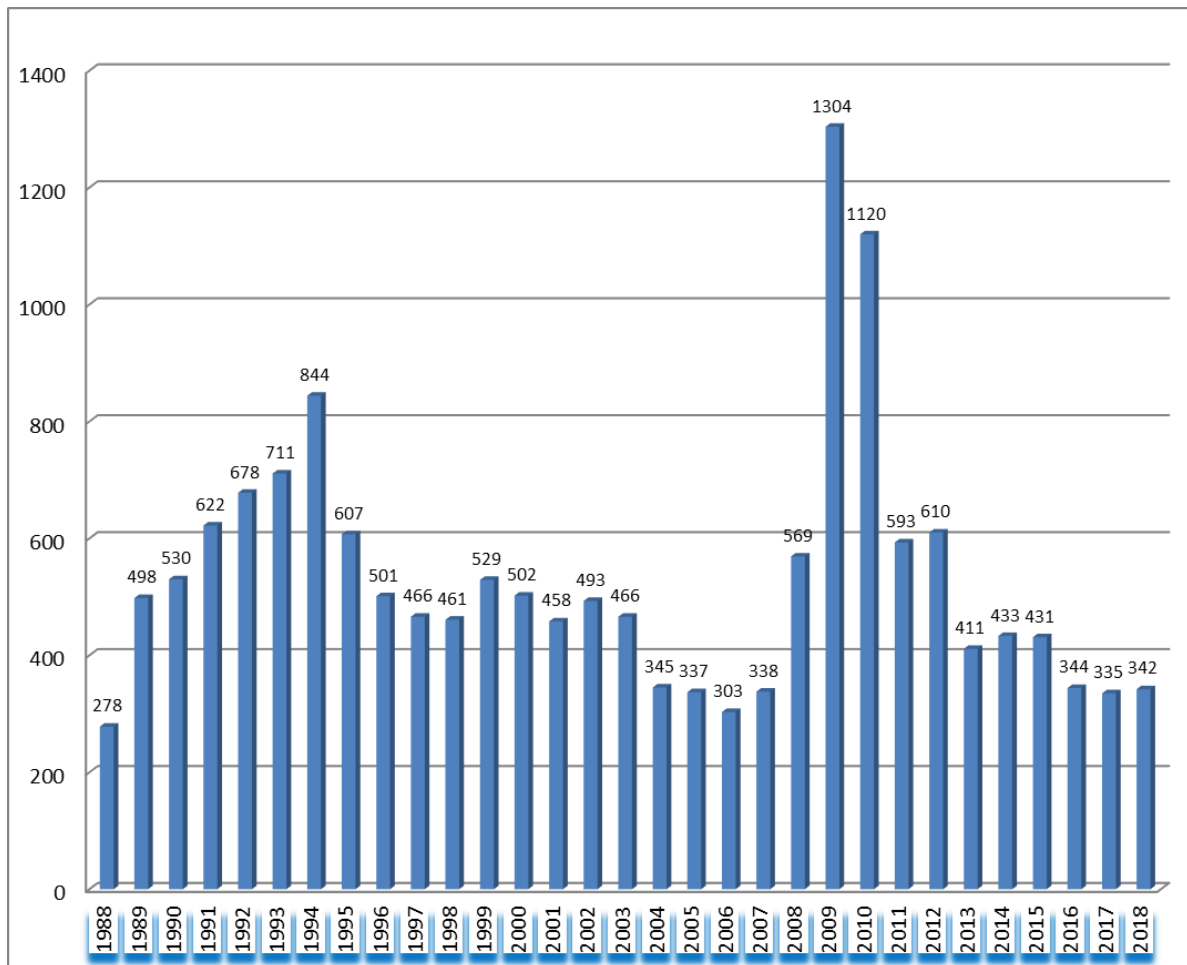
Som det fremgår, er de sager om misbrug af betalingskort, der blev behandlet af Ankenævnet i 2018, hovedsagelig afgjort efter betalingstjenesteloven. Kun meget få sager er afgjort efter betalingsloven, og det må derfor forventes, at praksis i sager efter betalingsloven i vidt omfang vil blive nærmere fastlagt i løbet af 2019 og 2020.

I forbindelse med at betalingsloven afløste betalingstjenesteloven og blandt andet gennemførte det andet betalingstjenestedirektiv (PSD2) kan det nævnes, at følgende passus fremgår af artikel 72, stk. 2, sidste punktum, om "Bevis for autentifikation og gennemførelse af betalingstransaktioner" i PSD2: "Betalingstjenesteudbyderen, herunder i givet fald betalingsinitieringstjenesteudbyderen, skal fremlægge bevismateriale for at påvise svig eller grov forsømmelse fra betalingstjenestebrugerens side." Uanset denne passus ikke fremgår af ordlyden af betalingslovens § 98, må det antages, at der vil blive stillet skærpede krav til pengeinstitutters bevisbyrde for, at der er tale om svig eller grov forsømmelse.

Ankenævnet har anmodet Finans Danmark om at oplyse, hvilke muligheder pengeinstitutterne har for at oplyse klagesager vedrørende betalingsloven § 98, idet det vil have betydning for Ankenævnets mulighed for at træffe en materiel afgørelse i sagerne. Ankenævnet forventer, at Finans Danmark kommer med en redegørelse herfor i løbet af 2019.

6. Statistik

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



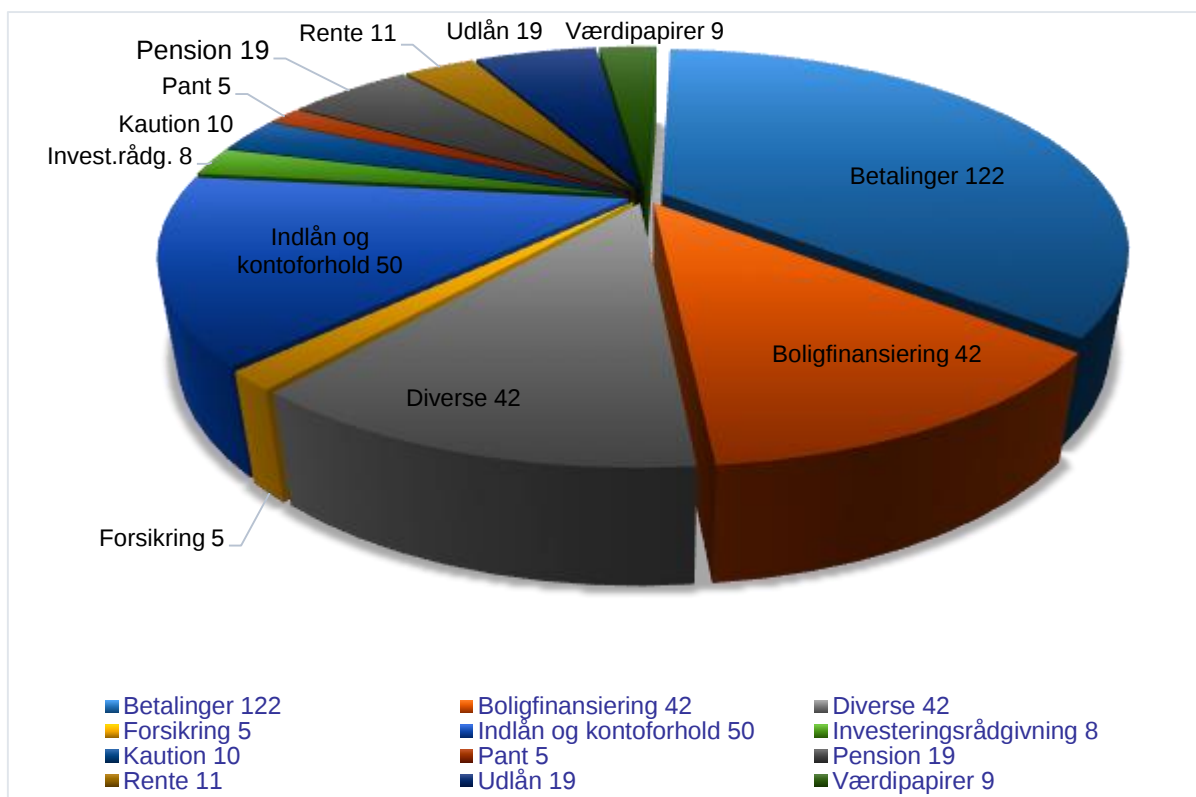
6.2. Skematisk oversigt over sagernes behandling i årene 2011-2018

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Overført fra året før	1314	1043	786	558	331	295	198	167
Modtagne i året	593	610	411	433	431	344	335	342
Til behandling	1907	1653	1197	991	762	639	533	509
Afgørelser fra Ankenævnet:	545	512	437	281	284	294	234	*231
Klager fuldt medhold	84	50	20	12	20	18	17	10
Klager delvist medhold	40	32	20	18	10	16	11	4
Klager delvist imødekommet under sagens forberedelse, men pengeinstituttet medhold i øvrigt	14	22	30	27	47	36	26	22
Pengeinstituttet medhold	312	330	331	189	159	177	127	143
Afvist	95	78	36	35	48	47	53	52
Afsluttet af sekretariatet:	319	355	202	379	183	147	132	116
Opfyldt/forligt	216	280	104	310	117	102	93	78
Afvist	103	75	98	69	66	45	39	38
I alt afsluttede:	864	867	639	660	467	441	366	347
Under forberedelse/afventer nævnsbehandling:	1043	786	558	331	295	198	167	162
Antal afgørelser, hvor pengeinstituttet har meddelt ikke at ville være bundet af afgørelsen	35	21	5	0	0	1	3	2

* Ankenævnet har afgjort 233 sager, der er offentliggjort på hjemmesiden. To sager er formalitetsafgørelser og er derfor fortsat verserende i Ankenævnet og dermed ikke endelig afgjort.

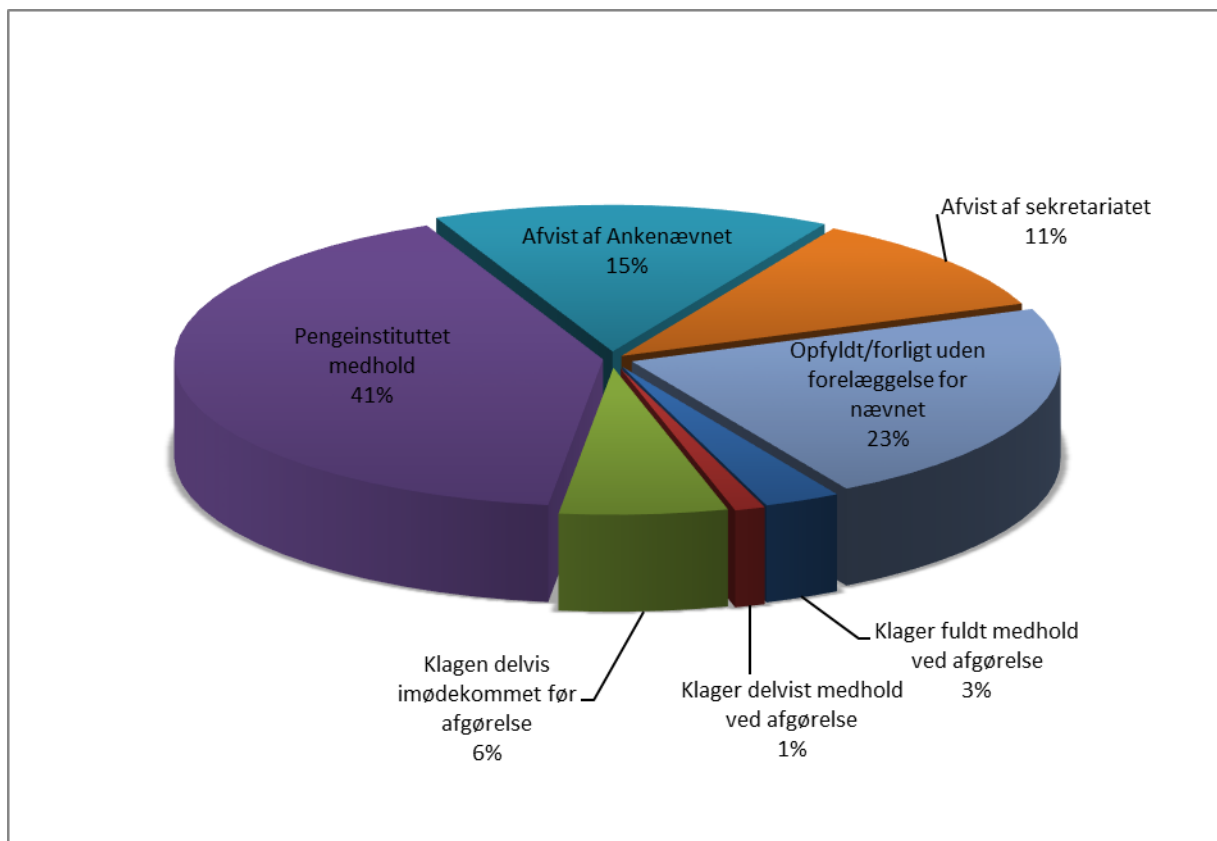
6.3. Klager modtaget i 2018 fordelt på typer af tvister

I 2018 blev der modtaget i alt 342 klager.



6.4. Klager afsluttet i 2018 fordelt på afslutningsresultat

I 2018 blev der i alt afsluttet 347 sager.



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

I 2018 har Pengeinstitutankenævnet afsluttet i alt 347 sager.

Af disse sager blev 29,39 % (eller 102 sager) indstillet uden forelæggelse for Ankenævnet:

- 22,48 % (eller 78 sager) blev forligt eller imødekommet
- 6,92 % (eller 24 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 samtliche sager afsluttet i 2018 har været ca. 9 måneder.

Denne sagsbehandlingstid trækkes op af otte Løkken Sparebank sager, der blev indbragt for Ankenævnet i 2009 og 2010, og som har været sat i bero på grund af en retssag, jf. årsberetningen afsnit 1.2. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de syv sager, der blev modtaget i 2009 og afsluttet i 2018 udgjorde isoleret set 104½ måned ca. 8½ år, og sagsbehandlingstiden for den ene sag, der blev modtaget i 2010 og afsluttet i 2018 udgjorde isoleret set ca. 87 måneder. Dertil kommer yderligere tre sager, som blev indbragt i 2015 og 2016: 144/2015: Roskilde Bank, jf. årsberetningen afsnit 1.1., 378/2016: Nordea - Indsigelse mod frigivelse af deponeret restkøbesum for nyopført rækkehus, hvor kravet var begrundet i ophævelse af handel på grund af mangler, og 381/2016: Danske Bank - Indsigelse mod modregning i indestående for gammel gæld samt spørgsmål om forældelse. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for disse tre sager udgjorde ca. 21 ½ måned.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager modtaget i 2017 og 2018 og afsluttet i 2018 har således kun været **ca. 6 ½ måned**.

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 2018 har været **89,8 dage**.

6.7. Andel af afviste klager

På baggrund af det for 2018 foreliggende statistiske materiale kan det oplyses, at der i 2018 blev lukket i alt 90 sager (svarende til 26 % af samtlige afsluttede 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:

- 26,68 % "Manglende gebyr, skema eller tilbagekaldt af klager" (24 klager lukket af sekretariatet)
- 5,56 % "Erhverv" og "Ikke kundeforhold" (5 klager afvist af sekretariatet)
- 4,44 % "Anden myndighed (offentlige myndigheder eller andre tvistløsningsorganer)" (4 klager afvist af sekretariatet)
- 3,33 "Behandles ved andet privat tvistløsningsorgan" (3 klager afvist af sekretariatet)
- 1 % "Behandles ved lovbestemt alternativt tvistløsningsorgan" (1 klage afvist af sekretariatet)
- 1 % "Behandles ved domstolene/ Afgjort ved dom" (1 klager afvist af sekretariatet)
- 3,33 % "Anden myndighed" (3 klager afvist af Ankenævnet)
- 2,7 % "Ikke kundeforhold" (2 klager afvist af Ankenævnet)
- 3,2 % "Erhverv" (3 klager afvist af Ankenævnet)
- 3,2 % "Behandles ved domstolene/ Afgjort ved dom" (3 klager afvist af Ankenævnet)
- 45,56 % "Uegnet til behandling / bevis" (41 klager afvist af Ankenævnet)

6.8. Andel af sager, hvor klager har fået medhold

I 2018 blev der afsluttet i alt 347 sager. Heraf fik klagerne i 33,23 % af alle de afsluttede sager (eller 114 sager) et positivt resultat af deres klage:

- 2,88 % af klagerne fik fuldt medhold ved sagernes afgørelse af Ankenævnet (10 sager)
- 1,53 % af klagerne fik delvist medhold ved sagernes afgørelse af Ankenævnet (4 sager)
- 6,34 % af klagerne blev delvist imødekommet under sagens forberedelse, men Ankenævnet har ved afgørelsen af sagerne givet pengeinstitutterne medhold i, at klagerne ikke havde yderligere krav (22 sager)
- 22,48 % af klagerne blev opfyldt eller forligt uden at være behandlet af selve Ankenævnet (78 sager)

6.9. I hvilket omfang efterleves Ankenævnets afgørelser

I 2018 har to pengeinstitutter i to sager meddelt, at man ikke vil være bundet af afgørelsen:

259/2017 (Sparekassen Thy) vedrørte spørgsmål om gennemførelse af betalingsordre, som var tilbagekaldt.

268/2017 (Nordea Danmark) vedrørte krav om udbetaling af restindestående på deponeringskonto, som klageren deponerede i forbindelse med køb af hus. Transport til underentreprenør.

Alle øvrige afgørelser er blevet efterlevet af pengeinstitutterne.

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 2018 modtog Ankenævnet 19 grænseoverskridende klagesager, som alle blev/bliver håndteret uden bistand fra deltagerne i de samarbejdende netværk, da dette foreløbig ikke har vist sig at være nødvendigt. De indkomne klagesager blev alle – på nær en enkelt – indbragt til Ankenævnet via Ankenævnets egen hjemmeside ved udfyldelse af web-klageskema. (Den ene sag blev indbragt til Ankenævnet ved indsendelse af Ankenævnets papir-klageskema.)

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. Pengeinstitutankenævnet er af Erhvervs- og vækstministeriet blevet anmeldt til Europa-Kommissionen som godkendt privat tvistløsningsorgan, og Ankenævnet figurerer således på EU's liste over alternative tvistbilæggelsesinstanser (ATB-instanser). I forbindelse med etableringen af OTB-platformen, har 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 2018 nogen klagesager via Europa-Kommissionens onlineplatform.

6.12. Oversigt over afgørelser i 2018 fordelt på de indklagede pengeinstitutter

Alm. Brand Bank	1	MobilePay	1
Andelskassen Fælleskassen	2	Nordania Finans	1
Arbejdernes Landsbank	5	Nordea Danmark	43
BankNordik	5	Nordjyske Bank	1
Bank Norwegian	2	Nordnet Bank AB	1
Basisbank	1	Nykredit Bank	8
Danske Andelskassers Bank	2	Resurs Bank	2
Danske Bank	42	Ringkjøbing Landbobank	2
Den Jyske Sparekasse	1	Salling Bank	1
Ekspres Bank	2	Santander Consumer Bank	3
Finansiel Stabilitet (Roskilde Bank)	1	Saxo Bank	3
Folkesparekassen	1	SEB Kort Bank Danmark	6
Frøs Sparekasse	1	Skjern Bank	1
FS Finans II (Max Bank af 2011)	1	Spar Nord Bank	10
Fynske Bank	4	Sparekassen Balling	1
Handelsbanken	5	Sparekassen for Nørre Nebel og Omegn	1
Hvidbjerg Bank	1	Sparekassen Kronjylland	9
Jutlander Bank	4	Sparekassen Sjælland-Fyn	10
Jyske Bank	8	Sparekassen Thy	2
Jyske Finans	2	Sparekassen Vendsyssel	1
Løkken Sparebank (Finansiel Stabilitet)	8	Sydbank	16
Lån & Spar Bank	6	Totalbanken	1
Merkur Andelskasse	1	vestjyskBANK	4
Middelfart Sparekasse	3		

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

7. Domme afsagt i 2018 i sager, hvor Pengeinstitutankenævnet tidligere har truffet afgørelse.

Der har Ankenævnet bekendt ikke været afsagt domme i 2018, hvor Pengeinstitutankenævnet tidligere har truffet afgørelse.

Dommen nedenfor er afsagt i 2013, men den er først kommet til Ankenævnets kendskab i 2018.

7.1 Århus Byrets dom af 2. juli 2013, jf. Ankenævnets afgørelse af 11. juni 2012 i sag nr. 162/2011

Ankenævnet traf den 11. juni 2012 følgende afgørelse:

”Ankenævnets bemærkninger

Klagerens garantikapital Løkken Sparekasse for i alt 80.000 kr. blev tegnet i 2006 og 2008 for midler, der stod på klagerens ungdomskonto (Spardillekonto/Top17 konto) i sparekassen. Der var efter det oplyste ikke knyttet særlige vilkår om rådighedsindskrænkning til ungdomskontoen. Det lægges herefter som anført af klageren til grund, at midlerne var gaver, som klageren, der er født i 1995, var berettiget til frit at råde over. Midlerne var således ikke omfattet af værgebekendtgørelsens regler om anbringelse af umyndiges midler.

På baggrund heraf, finder Ankenævnet at sparekassen på tydelig måde burde have informeret om, at den relativt høje forrentning på garantikapitalkontoen blev modsvarret af en risiko for at miste pengene, hvis sparekassen fik økonomiske problemer.

Ankenævnet finder ikke, at banken har godtgjort, at klageren fik tilstrækkelig rådgivning om betydningen af at indskyde midler som garantikapital. Det forhold, at klageren blev repræsenteret af faderen, som var værge, kan ikke ændre ved sparekassens rådgivningsforpligtelse, da midlerne, som anført, ikke var undergivet værgens forvaltning, jf. § 42 i værgemålsloven.

Der gives derfor klageren medhold vedrørende garantikapitalen på 50.000 kr.

Ankenævnet finder, at garantikapitalen på 30.000 kr. tegnet i 2008 hidrører fra en opsparing, der ikke var til klagerens frie rådighed, men hidrørte fra midler, som blev bestyret af faderen som værge for klageren. Der er ikke grundlag for at fastslå, at sparekassen havde anledning til at rådgive faderen om reglerne for anbringelse af umyndiges midler.

Tre medlemmer [...] udtaler herefter:

Som sagen foreligger oplyst, finder vi ikke, at det uden bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer kan afgøres, om sparekassen har givet klageren v/faderen til-

strækkelig rådgivning om risikoen for at miste garantikapitalen. Da denne bevisførelse ikke kan finde sted ved Ankenævnet, men i givet fald må ske ved domstolene, stemmer vi for, at denne del af sagen afvises i medfør af Ankenævnets vedtægter § 7, stk. 1.

To medlemmer [...] udtaler:

På baggrund af Finanstilsynets undersøgelse af Løkken Sparekasses generelle håndtering af rådgivning, markedsføring og salg af garantikapital forud for indløsningsstopet i 2008 finder vi, at Løkken Sparekasse må bære risikoen for bevisusikkerhed om, hvorvidt sparekassen har ydet tilstrækkelig rådgivning i forbindelse med salg af garantikapital. Da sparekassen herefter ikke har godtgjort, at der er givet klageren v/faderen sådan rådgivning i forbindelse med erhvervelsen af garantbeviser, stemmer vi for, at der gives klageren medhold i den nedlagte påstand.

Der træffes vedrørende garantikapitalen på 30.000 kr. afgørelse efter stemmeflertallet.

Ankenævnets afgørelse

Løkken Sparebank (FS Finans) skal inden 30 dage til klageren betale 50.000 kr. med tillæg af Løkken Sparekasses højeste indlånsrente fra den 20. april 2006 til den 25. marts 2009 og herfra med Løkken Sparebanks højeste indlånsrente til betaling sker alt med fradrag af den siden 20. april 2006 allerede tilskrevne rente.

Ankenævnet kan ikke behandle klagen for så vidt angår garantikapitalindskuddet på 30.000 kr. i 2008.

Klageren får klagegebyret tilbage.”

Klageren anlagde herefter retssag mod Finansiell Stabilitet A/S.

Den 2. juli 2013 afsagde Retten i Århus dom i sagen. Af dommen fremgår bl.a.:

”Ved sagens afgørelse lægges det til grund, at A's far, B på vegne A, der da var mindreårig, ad to omgange i Løkken sparekasse tegnede garantikapital for i alt 80.000 kr. med 50.000 kr. i 2006 og 30.000 kr. i 2008 for midler, der tilhørte A, og som stod på hans konti i Løkken sparekasse.

B havde en langvarig tilknytning til Løkken sparekasse. Som bilag 2 er fremlagt en kvittering for hans indbetaling af garantikapital på 5.000 kr. i 2002. Det fremgår heraf, at garantikapitalen hæfter for Løkken Sparekasses forpligtelser. B har forklaret, at han var klar over, at der var forskel på de almindelige kunder, og de kunder, der havde garantbeviser i Løkken sparekasse. Han har forklaret, at han blev indkaldt til repræsentantskabsmøder, har deltaget i et enkelt repræsentantskabsmøde og stemt til flere. Han modtog også Garantnyt. Det er oplyst, at Garantnyt blev udsendt til et medlem i husstanden.

Som sagens bilag 7 er fremlagt et brev af 15. februar 2006 til A's mor. Hans far har forklaret, at moren varetog A's økonomiske anliggender, bortset fra at han har forestået tegningen af garantkapital. Det fremgår af skrivelsen, at "Vi kan se, at A har mange penge stående på sin spardillekonto, hvorpå renten for tiden 1,50% om året. Vi kan foreslå jer eventuelt at indsætte på garantkapital som er ansvarlig indskudskapital".

Finansielt Stabilitet A/S har ikke kunnet fremlægge dokumentation for det materiale, der konkret har været tilsendt A i anledning af dennes investeringer i garantkapital ud over sagens bilag H, men har fremlagt oplysninger om, hvad der sædvanligvis blev udleveret, ligesom de tidligere ansatte i Løkken sparekasse har afgivet forklaring om den rådgivning og det materiale, der sædvanligvis blev udleveret til kunder i forbindelse med førstegangstegning af garantkapital. B har afgivet forklaring om sin kontakt med Løkken sparekasse i forbindelse med beslutningen om indskud af og senere forhøjelse af garantkapitalen, ligesom han har afgivet forklaring om sin viden om investering.

På grundlag af de fremlagte kontoudtog om bevægelserne imellem A's konti og B's forklaring om genplacering af beløbet på 30.000 kr. efter udtrækning af obligationerne, der lå i A's depot tilbage i 2001, lægges det til grund, at beløbet på 30.000 kr., der blev anvendt til forhøjelsen af garantkapitalen i 2008, hidrører fra udtrækningen af obligationerne. Under hensyn hertil, og til A's alder på tidspunktet for beslutningen om forhøjelsen af garantkapitalen og B's forklaring om, at A ikke uden sin mors medvirken kunne hæve sine midler, lægges det til grund, at beløbet på 30.000 kr. ikke var til A's fri rådighed. A kunne således ikke frit disponere over pengene uden samtykke fra sine forældre og værger. Parterne er enige om, at retten ved sagens afgørelse skal lægge til grund, at Løkken sparekasse ikke har haft anledning til at rådgive A's forældre om reglerne om anbringelse af mindreåriges midler. I relation til bedømmelsen af Løkken Sparekasses rådgivningsforpligtelse i forbindelse med forhøjelsen af garantkapitalen lægges det herefter til grund, at rådgivningsforpligtelsen skal ses i forhold til B's viden og indsigt i investeringer, herunder om betydningen af garantkapital.

På grundlag af B's forklaring, udformningen af bilag 2 og bilag H, de tidligere medarbejderes forklaring om den sædvanlige fremgangsmåde ved rådgivning om investering i garantbeviser, der støttes af udformningen af sagens bilag 7, lægges det til grund, at B er behørigt vejledt om, at beløbet på 30.000 kr. hæftede for sparekassens forpligtelser.

På grundlag af B's forklaring og vidneforklaringerne fra de tidligere ansatte i Løkken Sparekasse lægges det til grund, at virkeligheden i Løkken Sparekasse var sådan, at både kunderne og medarbejderne anså risikoen for at miste garantkapitalen for hypotetisk. Hverken dette forhold eller den omstændighed, at Finanstilsynet i rapporten af 25. marts 2009 generelt har kritiseret Løkken Sparekasse for mangelfuld administration og kundebehandling, kan medføre, at det anses for godtgjort, at Løkken Sparekasse har udvist ansvarspådragende forhold, der kan begrunde et erstatningsansvar i forbindelse med værgens forhøjelse af garantkapitalen for A med de 30.000 kr. i 2008.

Som følge heraf frifindes Finansiell Stabilitet A/S [...].

Thi kendes for ret

Sagsøgte, Finansiell Stabilitet A/S, frifindes for den af sagsøgeren, A nedlagte påstand.

[...]"

8. Udvalgte afgørelser fra 2018

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

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

I 2018 blev følgende afgørelser udvalgt:

- | | |
|----------|--|
| 171/2018 | Krav om tilbageførsel af beløb udbetalt i strid med rådighedsbegrænsning på konto, der samme dag var overført fra andet pengeinstitut. |
| 251/2018 | Krav om dækning for betalinger med Visa/Dankort via MobilePay, der medførte overtræk. |
| 144/2018 | Indsigelse mod transaktion, der blev gennemført som en "3D Secure" betaling. |
| 169/2018 | Spørgsmål om hæftelse for ikke-vedkendte hævnninger i hæveautomater. Bortkommet kort. |
| 259/2017 | Gennemførelse af betalingsordre, som var tilbagekaldt. |
| 84/2018 | Krav om godtgørelse af et beløb, der ved en fejl blev overført til et realkreditinstitut til delvis indfrielse af et realkreditlån. |
| 101/2018 | Indsigelse mod lukning af indlånskonto grundet flytning til Iran. |

- 411/2017 Ankenævnets sekretariats afvisning af en klage begrundet i, klagen angik et kundeforhold i et udenlandsk pengeinstitut, og at sagen havde større tilknytning til udlandet.
- 335/2017 Krav om erstatning til dækning af tilbagebetaling af uddannelsesstøtte på baggrund af forhøjet egenindkomst som følge af salg af aktier til delvis finansiering af et køb af en ejerlejlighed.
- 25/2018 Indsigelse mod en betaling foretaget med MasterCard i en butik i udlandet. Tilsagn fra butikken om at returnere beløbet til klageren.
- 325/2017 Indsigelse mod pengeinstituts behandling af anmodning fra låntager om at stille to lån i bero på baggrund af sygdom og nedgang i indkomst.
- 278/2017 Indsigelse mod hæftelse for lån. Misbrug af NemID. Falsk.
- 157/2017 Krav om tilbageførsel af Visa-transaktion ved bestilling af skræddersyet tøj i forretning i Thailand.
- 159/2017 Spørgsmål om hæftelse for ikke vedkendte Visakort transaktioner foretaget på natklub i Italien.
- 235/2017 Krav om ydelsesfritagelse på lån på baggrund af ekstraordinære indbetalinger. Spørgsmål om forudbetaling af ydelser.
- 214/2017 spørgsmål om hæftelse for to ikke vedkendte betalinger med klagerens MasterCard til betalingsmodtagere i udlandet, mens klageren befandt sig i Danmark. Kort ikke bortkommet. Spørgsmål om indsigelsesfrist, jf. den dagældende lov om betalingstjenester § 63, var overholdt.

- 156/2917 Klage over mangelfuld rådgivning på grund af nedsættelse af pensions-
ydelser samt afkastbeskatning som følge af fortjeneste ved salg af akti-
er.

9 Pengeinstitutankenævnets vedtægter pr. den 1. juni 2016

INDHOLDSFORTEGNELSE:

Stifterorganisationer § 1

Ankenævnets kompetence §§ 2-4

Afvisning af klagesager §§ 5-6

Ankenævnets sammensætning § 7

Sekretariatets opgaver §§ 8-12

Habilitet og tavshedspligt §§ 13-15

Ankenævnets afgørelser §§ 16-23

Genoptagelse § 24

Gebyrer og omkostninger §§ 25-26

Informationskrav i forbindelse med sager indgivet via Europa-Kommissionens online tvistbilæggelsesplatform (OTB-platform), jf. forordning nr. 524/2013 af 21. maj 2013, §§ 27-28

Årsrapport og oplysningskrav m.v. § 29

Oplysningspligt §§ 30-32

Tegningsregler, finansiering, regnskab m.v. § 33

Vedtægtsændringer § 34

Opløsning af Ankenævnet § 35

Ikrafttrædelse og overgangsbestemmelser § 36

Stifterorganisationer

§ 1

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

Ankenævnets kompetence

§ 2

Stk. 1. Ankenævnet behandler klager over pengeinstitutter, der er etableret i Danmark. Ankenævnet behandler tillige klager over danske pengeinstitutters herværende datterselskaber, medmindre en klage over datterselskabet er undergivet et andet godkendt tvistløsningsorgans kompetence. En klage over et pengeinstitut, der er etableret i udlandet, kan behandles, hvis sagen har større tilknytning til Danmark end til etableringslandet, eller hvis parterne er enige herom. Ankenævnet behandler tillige klager over færøske pengeinstitutter samt deres datterselskaber, medmindre en klage over datterselskabet er undergivet et andet godkendt tvistløsningsorgans kompetence. Ankenævnet behandler endelig klager over selskaber under Finansiell Stabilitet A/S, når klagerne vedrører et kundeforhold, som blev etableret på et tidspunkt, hvor klageren var kunde i et selskab med tilladelse til at drive virksomhed som pengeinstitut. (De nævnte pengeinstitutter og selskaber er i det følgende dækket af ordet "pengeinstitutter".)

Stk. 2. Ankenævnet behandler ikke klager over danske pengeinstitutters fællesejede selskaber, som ikke har direkte kundeforhold, eller over Nationalbanken.

Stk. 3. Ankenævnet behandler klager vedrørende private kundeforhold. Klager fra erhvervsdrivende kan behandles, såfremt klagen ikke adskiller sig væsentligt fra en klage vedrørende et privat kundeforhold.

Stk. 4. Klager fra erhvervsdrivende falder i øvrigt uden for Ankenævnets kompetence.

Stk. 5. En klage kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne, herunder også omstændigheder, der er opstået, inden et egentligt kundeforhold etableres.

Stk. 6. Er en sag anlagt ved domstolene, og ønsker forbrugeren den indbragt for Ankenævnet, hæver retten sagen og sender den til Ankenævnet, medmindre det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives forbrugeren medhold i klagen, eller sagen ikke skønnes egnet til behandling ved Ankenævnet.

Stk. 7. Er en sag rejst ved voldgift eller andet særligt forum, og ønsker forbrugeren at indbringe den for Ankenævnet, skal voldgiftssagen udsættes, indtil den er behandlet af Ankenævnet.

Stk. 8. Aftaler om, at tvister skal behandles ved voldgift eller andet særligt forum, udelukker ikke, at klagen kan indgives til Ankenævnet.

§ 3

Stk. 1. Ankenævnet kan ikke behandle sager, som er afgjort ved endelig dom, gyldig bindende voldgift eller retsforlig eller sager, der kan forventes afgjort i forbindelse med en straffesag.

Stk. 2. En voldgiftskendelse er kun bindende, såfremt klageren forinden voldgiftssagen er blevet orienteret om muligheden for ankenævnsbehandling.

Stk. 3. Så længe en klagesag verserer for Ankenævnet, kan sagens parter ikke anlægge sag ved domstolene eller voldgiftsret om de spørgsmål, som klagen omfatter.

§ 4

Sager, hvis behandling i henhold til lovgivningen er henlagt til offentlige myndigheder eller andre tvistløsningsorganer, falder uden for Ankenævnets kompetence.

Afvisning af klagesager

§ 5

Stk. 1. Ankenævnet skal afvise at behandle en klage, hvis klagen hører under, er under behandling ved, eller har været behandlet af

- a) et andet privat tvistløsningsorgan, som er anmeldt til Europa-Kommissionen,
- b) et lovbestemt alternativt tvistløsningsorgan, som er anmeldt til Europa-Kommissionen,
- c) et udenlandsk tvistløsningsorgan, som er anmeldt til Europa-Kommissionen,
- d) Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller
- e) en domstol.

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

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

- 1) klageren ikke forudgående har klaget til den person eller afdeling, der i pengeinstituttet er ansvarlig for behandlingen af klagesager, eller hvis pengeinstituttets klagebehandling ikke er afsluttet. Ankenævnet kan indlede behandling af en kla-

gesag, såfremt pengeinstituttet har afvist klagen, eller der ikke forinden 5 uger fra modtagelsen af en klage er opnået forlig mellem klageren og pengeinstituttet.

- 2) klagen ikke vedrører et konkret økonomisk mellemværende
- 3) klagen er useriøs eller unødigt
- 4) klagen på grund af dens principielle juridiske karakter, usikkerheden om bedømmelsen af de fremkomne faktiske oplysninger eller af andre særlige grunde ikke skønnes egnet til behandling i Ankenævnet, eller
- 5) behandlingen af klagen i alvorlig grad vil hindre Ankenævnet i at fungere effektivt.

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

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

§ 6

Stk. 1. Er det åbenbart, at sagen falder uden for Ankenævnets kompetence, kan sekretariatet afvise klagen. Afvisningen skal begrundes over for klageren, der samtidig gøres opmærksom på, at afgørelsen vil kunne indbringes for Ankenævnet, hvilket sker ved sekretariatets foranstaltning, såfremt klageren fremsætter ønske herom.

Stk. 2. De stiftende organisationer kan bemyndige Ankenævnets formand til på Ankenævnets vegne at afvise sager, som ikke skønnes egnede til behandling ved Ankenævnet i medfør af § 5, stk. 3.

Ankenævnets sammensætning

§ 7

Stk. 1. Stifterorganisationerne udpeger hver et nærmere fastsat antal 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.

Sekretariatets opgaver

§ 8

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

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

Stk. 3. Klageren skal i forbindelse med klagens indgivelse til Ankenævnet give samtykke til, at pengeinstituttet uanset tavshedspligt kan afgive oplysninger til Ankenævnet til brug for sagens behandling.

Stk. 4. Sekretariatet påser ved modtagelsen af en klage, at klageren før klagens indgivelse forgæves har forsøgt at rette henvendelse til den person eller afdeling, der i pengeinstituttet er ansvarlig for behandlingen af klagesager, og at klagegebyret er indbetalt.

§ 9

Klager, der indsendes til Ankenævnet, men som henhører under et andet godkendt privat tvistløsningsorgan, under Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller et lovbestemt tvistløsningsorgan omfattet af forbrugerklageloven, videresendes af sekretariatet dertil. Enhører klagen ikke under et tvistløsningsorgan som anført i 1. pkt., kan klageren henvises til at anlægge sag ved de almindelige domstole. Klageren oplyses i så fald om muligheder for retshjælp og fri proces.

§ 10

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

§ 11

Parterne skal snarest oplyses om, at de ikke er forpligtet til at benytte en advokat eller en juridisk rådgiver, men at de kan søge uafhængig rådgivning eller lade sig repræsentere eller bistå af tredjemand i alle faser af proceduren. Parterne skal derudover vejledes om, at behandlingen ved nævnet ikke udelukker muligheden for domstolsprøvelse.

§ 12

Stk. 1. Efter modtagelsen af klagen sender sekretariatet en anmodning om en udtalelse til det indklagede pengeinstituts direktion eller til den person eller afdeling, som over for Ankenævnet er udpeget som kontakt for modtagelse af klager. Anmodningen ledsages af en genpart af det modtagne materiale med undtagelse af det, som utvivlsomt er pengeinstituttet bekendt. Sekretariatet drager i øvrigt omsorg for, at hver af parterne får kendskab til oplysninger fra modparten, som må anses at have betydning for sagens afgørelse, og til sagkyndige erklæringer eller udtalelser, der er indhentet til brug for ankenævnsbehandlingen. Sekretariatet fremskaffer desuden af egen drift oplysninger om det fornødne retlige og faktiske grundlag for afgørelsen, ligesom sekretariatet i fornødent omfang vejleder parterne om deres retsstilling.

Stk. 2. Sekretariatet fastsætter en frist for pengeinstituttet på 5 uger til at afgive sin første udtalelse. Sekretariatet fastsætter herefter en frist på 3 uger for parternes efterfølgende udtalelser. For indhentelse af eventuelle yderligere oplysninger fastsætter sekretariatet en frist på 2 uger. Fristen regnes fra datoen for sekretariatets fremsendelse af anmodning til parterne om en udtalelse. Hvis pengeinstituttet eller klageren ikke er fremkommet med en udtalelse inden fristens udløb – og sekretariatet ikke inden fristens udløb efter pengeinstituttets eller klagerens anmodning har forlænget fristen – kan sekretariatet afgive sagen til behandling i Ankenævnet, der kan beslutte at træffe afgørelse på det foreliggende grundlag.

Stk. 3. Når alle dokumenter med de relevante oplysninger er modtaget, herunder eventuelle sagkyndige erklæringer, oplyses parterne straks herom, hvorefter den i § 18, stk. 1 nævnte sagsbehandlingsfrist på 90 dage begynder at løbe.

Stk. 4. Sekretariatet kan søge sagen 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 pengeinstituttet under sagens forberedelse opfylder klagerens krav, eller der indgås forlig mellem parterne. Det samme gælder, hvis forbrugeren frafalder sin klage.

Stk. 7. Sekretariatet forelægger sager, der ikke er blevet afsluttet under den forberedende sekretariatsbehandling, for Ankenævnet.

Habilitet og tavshedspligt

§ 13

Stk. 1. For Ankenævnets medlemmer, sekretariat og sagkyndige gælder,

- 1) at der ikke må modtages instrukser fra nogen af parterne eller disses repræsentanter, og
- 2) at aflønningen skal ske på en måde, der ikke er knyttet til resultatet af proceduren.

Stk. 2. For sekretariatet gælder derudover, at udnævnelsen skal være til et mandat af en varighed, som er tilstrækkelig til at sikre, at sekretariatet handler uafhængigt, og ikke er i fare for at blive afsat uden gyldig grund.

§ 14

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

- 1) den pågældende selv har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald, eller i samme sag er eller har været repræsentant for nogen, der har en sådan interesse,
- 2) den pågældendes ægtefælle, beslægtede eller besvogrede i op- eller nedstigende linje eller sidelinje så nær som søskendebørn eller andre nærtstående har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller er repræsentant for nogen, der har en sådan interesse, eller
- 3) der i øvrigt foreligger omstændigheder, som er egnede til at vække tvivl om den pågældendes fuldstændige upartiskhed.

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

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

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

§ 15

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

Ankenævnets afgørelser

§ 16

Stk. 1. Ankenævnet træffer afgørelse på det af sekretariatet tilvejebragte grundlag, herunder spørgsmål om betaling af gebyrer, jf. § 26. Afgørelse i de enkelte sager træffes på et møde ved almindelig stemmeflerhed. Ved Ankenævnets behandling af den enkelte klagesag deltager formanden eller en næstformand og fire af de i § 7, stk. 1, 1. pkt. nævnte medlemmer, således at forbrugerinteresser og pengeinstitutinteresser er ligeligt repræsenteret. Ankenævnet er beslutningsdygtigt, når der foruden formanden er mødt mindst én forbrugerrepræsentant og mindst én pengeinstitutrepræsentant, uden at der herved ændres på antallet af stemmer, dvs. to forbrugerstemmer og to pengeinstitutstemmer.

Stk. 2. Ankenævnets afgørelser træffes efter en juridisk og faglig bedømmelse. Afgørelserne skal være skriftlige, og de skal være ledsaget af en begrundelse, ligesom de skal underskrives af formanden. Hvis en afgørelse beror på en flertalsbeslutning, skal dette, sammen med mindretallets begrundelse for sin stilling, anføres i afgørelsen.

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

Stk. 4. Ankenævnet holder møder et passende antal gange om året, så fristerne i § 5, stk. 4, og § 18, stk. 1, jf. forbrugerklagelovens § 17 og § 18, kan overholdes.

§ 17

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

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

§ 18

Stk. 1. Ankenævnet skal afgøre en klage inden 90 dage fra det tidspunkt, hvor sagen er fuldt oplyst.

Stk. 2. I særlige tilfælde kan Ankenævnet forlænge tidsfristen efter stk. 1. Ankenævnet skal i disse tilfælde informere parterne om, at tidsfristen forlænges, og samtidig oplyse, hvornår sagen kan forventes henholdsvis afgjort eller afsluttet.

Stk. 3. Ankenævnet kan i særlige tilfælde udsætte behandlingen af en sag. Ankenævnet skal i disse tilfælde informere parterne om, på hvilken baggrund sagen udsættes, og, om muligt, hvornår en fortsættelse af sagens behandling kan forventes.

§ 19

Stk. 1. Afgørelser skal være begrundede og skal udstedes skriftligt på et varigt medie. Det skal fremgå, hvilken formand der har medvirket ved afgørelsen. Der fastsættes en frist på normalt 30 kalenderdage til efterlevelse af afgørelsen.

Stk. 2. Hvis klagegebyret skal tilbagebetales, jf. § 26, skal dette fremgå af afgørelsen.

§ 20

Stk. 1. Ankenævnets afgørelser skal sendes til sagens parter inden 10 kalenderdage efter, at afgørelsen er truffet.

Stk. 2. Har klageren fået helt eller delvist medhold, skal afgørelsen forkyndes for pengeinstituttet i overensstemmelse med reglerne i forbrugerklageloven.

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

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

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

§ 21

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

- 1) adgangen til at få Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen til at udtage stævning på forbrugerens vegne samt dække visse omkostninger til en retssag,

- 2) mulighederne for retshjælp eller dækning af sagsomkostninger gennem eventuel retshjælpsforsikring, og
- 3) at der kan ske forældelse af kravet, hvis sagen ikke indbringes for domstolene senest et år efter Ankenævnets afgørelse.

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

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

§ 22

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

§ 23

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

Genoptagelse

§ 24

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

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

Stk. 2. En anmodning fra pengeinstituttet om genoptagelse af klagesagen, der er indgivet skriftligt til Ankenævnet inden 30 kalenderdage fra forkyndelsen af afgørelsen, har opsættende virkning. Fristen på 30 kalenderdage regnes herefter fra det tidspunkt, hvor anmodningen om genoptagelse er blevet afvist, eller hvor Ankenævnet har truffet afgørelse i genoptagelsessagen.

Stk. 3. Anmodning om genoptagelse, der indgives af et pengeinstitut senere end 30 kalenderdage efter forkyndelsen, afvises.

Gebyrer og omkostninger

§ 25

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

Stk. 2. Samtlige omkostninger ved ankenævnsbehandlingen, herunder udgifter til de af Ankenævnet i medfør af § 17, stk. 2, indhentede erklæringer eller udtalelser, afholdes af Ankenævnet.

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

§ 26

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

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

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

§ 27

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

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

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

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

§ 28

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

Årsrapport og oplysningskrav m.v.

§ 29

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

- 1) antallet af modtagne klager og typen af tvister klagerne har vedrørt,
- 2) den procentvise andel af sager, der er indstillet, inden der er nået et resultat,
- 3) den gennemsnitlige sagsbehandlingstid,
- 4) systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem klagerne og pengeinstitutterne. Sådanne oplysninger kan være ledsaget af anbefalinger til, hvordan sådanne problemer kan undgås eller løses,
- 5) antal afviste klager, herunder den procentvise andel af afviste klager i forhold til hver af de afvisningsmuligheder, som Ankenævnet har fået godkendt,
- 6) andelen af sager, hvor klageren har fået medhold,
- 7) i hvilket omfang afgørelser efterleves, hvis dette vides, og
- 8) oplysning om eventuel deltagelse i netværk, som samarbejder om grænseoverskridende tvister, og en vurdering af effektiviteten af dette.

Stk. 2. Ankenævnet afrapporterer årligt til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Oplysningspligt

§ 30

Stk. 1. Ankenævnet opretter og ajourfører en hjemmeside. Hjemmesiden skal på en klar og lettilgængelig måde indeholde følgende oplysninger, der tillige skal gives på varigt medie på forespørgsel, om

- 1) proceduren for tvistløsningen,
- 2) navn på Ankenævnet, postadresse og e-mailadresse,
- 3) at Ankenævnet er opført på en liste i overensstemmelse med forbrugerklageloven § 4, stk. 3, og artikel 20 i ATB-direktivet,
- 4) de fysiske personer, der er ansvarlige for Ankenævnet, hvordan de er udpeget og for hvor lang tid,
- 5) eventuelt medlemskab af ATB-instanser, der letter grænseoverskridende tvistbilæggelse,

- 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 persondatalovens regler på Ankenævnets hjemmeside uden angivelse af klagerens og eventuelle tredjemænds identitet. Ankenævnet kan i forbindelse med en sags afgørelse bestemme, at også pengeinstitutets identitet skal tilbageholdes, såfremt særlige forhold taler herfor.

§ 31

Hvis pengeinstituttet har afgivet meddelelse efter § 20, stk. 4 om, at pengeinstituttet ikke ønsker at være bundet af Ankenævnets afgørelse, angives dette ved offentliggørelsen af afgørelsen på Ankenævnet hjemmeside.

§ 32

Enhver kan ved henvendelse til Ankenævnets sekretariat forlange at blive gjort bekendt med Ankenævnets afgørelser, hvis disse kan identificeres. Navne på klagerne anonymiseres. Videregivelse af oplysninger skal ske i overensstemmelse med persondatalovens regler. Sekretariatet kan enten ved fotokopi eller elektronisk fremsende kopi af afgørelser. Sekretariatet kan til dækning af omkostningerne fastsætte gebyr for udlevering af fotokopier.

Tegningsregler, finansiering, regnskab m.v.

§ 33

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

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

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

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

Vedtægtsændringer

§ 34

Ændring af vedtægterne kan ske efter aftale mellem stifterorganisationerne, jf. § 1, og skal godkendes af ressortministeren i henhold til den til enhver tid gældende lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven).

Opløsning af Ankenævnet

§ 35

De bag Ankenævnet stående stifterorganisationer kan med et års varsel udtræde, hvorved Ankenævnet opløses. Der skal ved opløsning fastsættes betryggende vilkår for afvikling af verserende sager m.v.

Ikrafttrædelse og overgangsbestemmelser

§ 36

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

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

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

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