

Det finansielle ankenævn

St. Kongensgade 62, 2. • DK-1256 København K
sek@fanke.dk • www.fanke.dk • Tlf. (+45) 3543 6333

ÅRSBERETNING ***for*** ***2019***

København
Februar 2020

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	Formandens bemærkninger	3
2.	Ankenævnet, medlemmer, medarbejdere og grænseoverskridende netværk	6
3.	Ankenævnets kompetence	9
4.	Ankenævnets hjemmeside	11
5.	"Systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende."	12
6.	Statistik.....	23
7.	Domme afsagt i 2019 i sager, hvor DFA tidligere har truffet afgørelse.....	33
8.	Udvalgte afgørelser fra 2019	34
9.	Det finansielle ankenævns vedtægter pr. den 1. februar 2019	37

1. Formandens bemærkninger

Den 1. februar 2019 blev 'Det finansielle ankenævn' etableret efter en sammenlægning af Pengeinstitutankenævnet, Realkreditankenævnet og Ankenævnet for investeringsfonde. Denne årsberetning omhandler aktiviteterne for Det finansielle ankenævn men har også medtaget statistiske oplysninger for brancherne pengeinstitut, realkredit og investeringsfond for januar måned 2019, jf. afsnit 6 – Statistik.

I 2019 modtog Det finansielle ankenævn 442 nye sager, hvilket er noget større end det af Pengeinstitutankenævnet, Realkreditankenævnet og Ankenævnet for investeringsfonde samlede antal af modtagne sager i 2018, der i alt kun udgjorde 363 nye sager.

Der har i januar 2019 været afholdt ét møde i Pengeinstitutankenævnet, og for perioden februar til december 2019 har der været afholdt 14 møder i Det finansielle ankenævn. I 2019 er der samlet truffet 223 afgørelser, og i samme periode har sekretariatet afsluttet 212 sager, før disse sager nåede til behandling af Ankenævnet.

I én afgørelse (sag nr. 40/2019), hvor klager fik fuldt medhold af Ankenævnet, har det respektive pengeinstitut meddelt, at man ikke ønsker at efterleve afgørelsen. Se i øvrigt afsnit 6.9, hvor denne sag er omtalt. Alle øvrige afgørelser er blevet efterlevet af de finansielle virksomheder.

1.1. Sager vedrørende 'betalinger'

Ca. 1/3 af samtlige modtagne sager i Ankenævnet er klager vedrørende betalingsloven, herunder ikke vedkendte hævninger foretaget med klagerens betalingskort, jf. afsnit 6.3 med 'lagkage' over typer af tvister over pengeinstitutter.

Ankenævnet ser en stigende tendens af den type betalingssager, og Ankenævnet har derfor også i sin årsberetning for 2019 valgt at have fokus på netop dette sagsområde, jf. afsnit 5 'Systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende'.

1.2. Administrative opgaver

Som omtalt i årsberetningen for 2018 foranledigede Sekretariatet for det finansielle ankenævn, at der blev skabt compliance med Persondataforordningen, da denne trådte i kraft den 25. maj 2018. Overholdelsen af Persondataforordningen er en løbende opgave, som blandt andet sker i takt med, at Datatilsynet jævnligt udsteder nye vejledninger/instrukser på området. Sådanne compliance opgaver blev også håndteret i 2019, herunder blandt andet ved gennemgang og justering af databehandlingsaftalerne, IT-revisionserklæringerne, forretningsgange, fortegnelse over behandlingsaktiviteter, risikovurderinger mv.

I sensommeren 2018 traf stifterorganisationerne bag Pengeinstitutankenævnet, Realkreditankenævnet og Ankenævnet for investeringsfonde beslutning om at sammen-

lægge de tre ankenævne til 'Det finansielle ankenævn' for bl.a. at opnå synergi og effektivisering. 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 m.v. Sammenlægningen fandt officielt sted pr. 1. februar 2019 samtidig med, at nye godkendte vedtægter for Det finansielle ankenævn trådte i kraft.

Der er i Det finansielle ankenævns godkendte vedtægter af 1. februar 2019, jf. afsnit 9, foretaget visse ændringer i forhold til de af Pengeinstitutankenævnets, Realkreditankenævnets og Ankenævnet for investeringsfondes tidligere godkendte vedtægter:

I § 1 fremgår det, at det nu er Finans Danmark, Realkreditrådet, Investering Danmark og Forbrugerrådet Tænk, der udgør stifterorganisationerne.

I § 2, stk. 1 er der en nærmere angivelse af ankenævnets kompetence, herunder hvilke finansielle virksomheder Ankenævnet behandler klager over. Der henvises til årsberetningens afsnit 3, hvor Ankenævnets kompetence er nærmere beskrevet.

I § 16 er inddragelsen af den fornødne fagekspertise i Ankenævnets behandling af sager på et branchespecifikt område angivet.

Vedtægterne er justeret på nogle områder:

Således er 'sagkyndige erklæringer' udtaget af vedtægterne af 1. februar 2019. Ændringen skyldes, at Pengeinstitutankenævnet, Realkreditankenævnet og Ankenævnet for investeringsfonde ikke har indhentet sagkyndige erklæringer, og det vil heller ikke være relevant for Det finansielle ankenævn at indhente sådanne erklæringer, da den fornødne fagekspertise allerede er repræsenteret ved nævnsmedlemmerne, jf. vedtægterne § 16.

Det gælder endvidere også muligheden for at behandle en sag under personligt fremmøde i Ankenævnet. Pengeinstitutankenævnet, Realkreditankenævnet og Ankenævnet for investeringsfonde har ikke tidligere benyttet sig af denne mulighed. Hvis Ankenævnet under behandlingen af en klagesag finder, at der forekommer usikkerhed om de fremkomne faktiske oplysninger, bevisafviser Ankenævnet sagen, jf. vedtægterne § 5, stk. 3, nr. 4), med formuleringen: 'Ankenævnet finder, at en stillingtagen til [...] 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.' Det finansielle ankenævn vil også benytte sig af tidligere praksis om at bevisafvise sager, hvor der er usikkerhed om bedømmelsen af de fremkomne faktiske oplysninger. 'Partshøringer' er således udtaget af vedtægterne af 1. februar 2019.

Det finansielle ankenævn blev som tidligere nævnt stiftet pr. 1. februar 2019 samtidig med de af erhvervsministeren godkendte vedtægter trådte i kraft. Det har betydet, at Pengeinstitutankenævnet, Realkreditankenævnet og Ankenævnet for investeringsfonde, der først formelt blev afviklet pr. 31. januar 2019, var virksomme i januar 2019. Aktiviteten i Realkreditankenævnet og Ankenævnet for investeringsfonde var minimal i januar 2019, og efter aftale med Nævnenes Hus i november 2019 er der således for hele 2019 kun indleveret én årsberetning for Det finansielle ankenævn og dermed de af Ankenævnet dækkende brancher, hvorfra de finansielle virksomheder hidrører (pengeinstitut, realkredit og investeringsfond). I statistik-afsnittet, jf. afsnit 6, vil der således på overordnet vis blive redegjort for 2019-tal i relation til Det finansielle ankenævn som helhed. Endvidere vil der på detaljeret vis blive redegjort for 2019-tal i relation til de respektive brancher, hvorfra de finansielle virksomheder hidrører (pengeinstitut, realkredit og investeringsfonde).

2. Ankenævnet, medlemmer, medarbejdere og grænseoverskridende netværk

Det finansielle ankenævn blev stiftet pr. 1. februar 2019 af Finans Danmark, Realkredit Rådet, Investering Danmark og Forbrugerrådet Tænk og er en sammenlægning af Pengeinstitutankenævnet, Realkreditankenævnet og Ankenævnet for Investeringsfonde.

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. februar 2019 er gengivet i årsberetningen under afsnit 9.

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

Ankenævnets formand er højesteretsdommer Vibeke Rønne. Næstformænd er højesteretsdommer Henrik Waaben og landsdommer John Mosegaard, Østre Landsret. (John Mosegaard har fratrådt sit hverv som næstformand pr. 31. december 2019, og til erstatning for ham er landsdommer Bo Østergaard udpeget som ny næstformand pr. 1. januar 2020.)

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

Ankenævnets medlemmer har i 2019 været følgende:

Udpeget af Finans Danmark:

Afdelingsdirektør Andreas Moll Årsnes, Danske Bank
Afdelingsdirektør Michael Reved, Danske Bank
Senior Legal Counsel Inge Kramer, Danske Bank (tiltrådt 1. februar 2019)
Chefjurist, Anders Holkmann Olsen, Nordea Danmark
Afdelingsdirektør Jesper Claus Christensen, Nordea Danmark
Afdelingsdirektør Anita Nedergaard, Nordea Danmark
Direktør Peter Stig Hansen, Jyske Bank
Chefjurist Karin Sønderbæk, Sydbank
Afdelingsdirektør David Sander Hjortsø, Nykredit Bank (fratrådt 31. december 2019)
Chefspecialist Kristian Ingemann Petersen, Nykredit Bank
Chefjurist Karin Duerlund, Spar Nord Bank
Juridisk direktør George Wenning, Lokale Pengeinstitutter
Chefjurist Mikkel Prehn, Lokale Pengeinstitutter (tiltrådt 1. februar 2019)

Udpeget af Realkreditrådet:

Senior jurist, Jes Zander Brinch, Nordea Kredit
Afdelingsdirektør, Søren Hoffmann Christiansen, Nykredit Realkredit/Totalkredit
Chefjurist Jacob Elverum, Realkredit Danmark
Chefjurist Lars K. Madsen, DLR Kredit
Afdelingsdirektør Steen Jul Petersen, Jyske Realkredit

Udpeget af Investering Danmark:

Direktør Eric Christian Pedersen, Nordea Invest
Managing Director Hans Jørgen Larsen, Jyske Invest (fratrådt 31. december 2019)
Direktør Malene Ehrenskjöld, BI Management
Head of Company and Fund Administration Nikoline Voetmann, Danske Invest Management

Udpeget af Forbrugerrådet Tænk:

Seniorøkonom Troels Hauer Holmberg, Forbrugerrådet Tænk (fratrådt 31. marts 2019)
Seniorøkonom Morten Bruun Pedersen, Forbrugerrådet Tænk
Økonom Ida Marie Moesby, Forbrugerrådet Tænk (tiltrådt 1. maj 2019)
Rådsmedlem, Cand. polit. Søren Geckler
Rådsmedlem, Cand. oecon., Jørn Ravn
Rådsmedlem, Økonomisk rådgiver Anna Marie Schou Ringive
Rådsmedlem Poul Erik Jensen
Rådsmedlem Finn Borgquist
Rådsmedlem Lisbeth Baastrup Burgaard

Ankenævnets sekretariat har i 2019 beskæftiget følgende medarbejdere:

Fastansatte

Direktør, cand.jur., Executive MBA, Ulla Wulff Kjær
Chefkonsulent, cand.jur. Heidi Egger
Specialkonsulent, cand.jur. Kirsten Risager
Specialkonsulent, cand.jur. Pia Møllmann
Assistent, PA Vibeke Molsted (fratrådt 31. august 2019)
Assistent, PA Jeannie Hermina Andersen (tiltrådt 1. oktober 2019)
Assistent, advokatsekretær Vivian Jespersen

Midlertidigt ansat

Piccoline Amanda Nordmann Noachsen (fratrådt 20. december 2019)

Grænseoverskridende netværk

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

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 2019 findes bestemmelserne om Ankenævnets kompetence i §§ 2-5 i de vedtægter, der er gældende pr. den 1. februar 2019, og som er gengivet i årsberetningen under afsnit 9.

Efter § 2, stk. 1, a) behandler Ankenævnet klager over pengeinstitutter, der er etableret i Danmark. Ankenævnet behandler tillige klager over danske pengeinstitutters 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 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.

Ankenævnet behandler klager over selskaber under Finansiell Stabilitet A/S, når klagerne vedrører et kundeforhold, som etableret på et tidspunkt, hvor klageren var kunde i et selskab med tilladelse til at drive virksomhed som pengeinstitut.

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

Efter § 2, stk. 1, b) behandler Ankenævnet klager over realkreditinstitutter, der er etableret i Danmark. En klage over et realkreditinstitut, der er etableret i udlandet kan tillige behandles, hvis sagen har større tilknytning til Danmark end til etableringslandet, eller hvis parterne er enige herom.

Efter § 2, stk. 1, c) behandler Ankenævnet klager over investeringsforeninger, SIKAV'er og værdipapirfonde omfattet af lov om investeringsforeninger m.v. samt kapitalforeninger omfattet af lov om forvaltere af alternative investeringsfonde m.v. (herefter kaldet investeringsfonde), der er etableret i Danmark. En klage over en investeringsfond, der etableret i udlandet, kan behandles, hvis sagen har større tilknytning til Danmark end til etableringslandet, eller hvis parterne er enige herom.

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

Hvis klagen ikke vedrører et konkret økonomisk mellemværende, kan Ankenævnet afvise at behandle klagen. Dette indebærer, at forespørgsler og klager af anden art, herunder om tilsidesættelse af god praksis for finansielle virksomheder, ikke realitetsbehandles, medmindre der foreligger en naturlig sammenhæng mellem denne klage og et konkret økonomisk mellemværende.

Efter vedtægterne § 3, kan Ankenævnet ikke behandle klager vedrørende sager, som er afgjort bl.a. ved 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.

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

Årsberetning for pengeinstitutter, realkreditinstitutter og Investeringsfonde er nu samlet i én årsberetning under Det finansielle ankenævn.

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 en finansiell virksomhed har valgt ikke at følge, jf. Ankenævnets vedtægter § 20, stk. 4, er markeret særskilt (med IF). Det samme gælder afgørelser, der er principielle eller på anden måde 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 de finansielle virksomheder. Sådanne oplysninger kan være ledsaget af anbefalinger til, hvordan sådanne problemer kan undgås eller løses."

Ankenævnet har i 2019, ligesom Ankenævnet havde i 2017 og i 2018, haft særlig fokus på betalingstjenester - ikke vedkendte hævn timer foretaget med klagerens betalingskort, herunder fjernsalgstransaktioner (misbrug af betalingskort). Endvidere er medtaget sager om misbrug af netbank, herunder misbrug af NemID-oplysninger.

I 2019 blev der afsluttet 153 sager vedrørende misbrug af betalingskort.

- 3 sager blev afsluttet på grund af manglende udfyldelse af klageskema/ manglende betaling af klagegebyr
- 99 sager blev forligt eller imødekommet inden, at Ankenævnet traf afgørelse i sagen
- 51 sager blev behandlet af Ankenævnet, hvorefter
 - Klageren i 13 sager fik medhold
 - Klageren i 1 sag fik medhold i en del af klagen og ikke medhold i resten af klagen
 - Klageren i 11 sager ikke fik medhold
 - Klageren i 1 sag ikke fik medhold i en del af klagen og resten af klagen blev bevisafvist
 - Ankenævnet afviste 24 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, da det ikke var muligt at behandle klagen på grund af, at klageren ikke havde medvirket til at oplyse sagen

Klagerne fik således i 113 sager (99+13+1), eller i næsten $\frac{3}{4}$ af de i 2019 afsluttede sager om misbrug af betalingskort, et positivt resultat ud af deres klage til Ankenævnet. Der er tale om en markant stigning i forhold til 2017 og 2018, hvilket især skyldes, at 99 sager i 2019 blev forligt eller imødekommet inden, at Ankenævnet traf afgørelse i sagen.

Af de 51 sager, som blev behandlet af Ankenævnet i 2019, vedrørte seks sager "phishing", otte sager forskellige indsigelser mod transaktioner, der blev gennemført som "3D Secure" betalinger, 12 sager indsigelse mod fjernsalgstransaktioner i form af investering hos udenlandske investeringsvirksomheder, og 25 sager øvrige

spørgsmål, især om misbrug af betalingskort i forretninger, barer, natklubber eller pengeautomater ved anvendelse af chip og pinkode.

Retsgrundlaget for de afgjorte sager i Ankenævnet i 2019 var primært efter betalingsloven, der trådte i kraft den 1. januar 2018. (Lovbekendtgørelse 2019-10-03 nr. 1024 om betalinger ændret ved L 2019-12-13 nr. 1374.) De nye EU-regler for stærk kundeautentifikation ved betalinger, der trådte i kraft den 14. september 2019, har Ankenævnet endnu ikke truffet afgørelser efter.

5.1 Sager om phishing

I forarbejderne til betalingsloven er 'phishing' beskrevet som de tilfælde, hvor en betaler er blevet franarret sin personlige sikkerhedsforanstaltning, f.eks. en SMS-kode, og dermed uforvarende – og uden forsæt – har overdraget den til andre uden at betaleren indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

Ankenævnet har i 2019 truffet afgørelse i seks phishing-sager. I sag 280/2019 fik klageren delvis medhold af et enigt ankenævn, der fandt, at klageren hæftede for 8.000 kr. I to af sagerne, 290/2018 og 88/2019, var der enighed i nævnet om, at klageren hæftede for 375 kr. i, og i tre af sagerne, 356/2018, 18/2019 og 207/2019, fandt tre medlemmer, at klageren hæftede for 375 kr., mens to medlemmer fandt, at klageren hæftede for 8.000 kr. I ingen af sagerne blev der pålagt klageren fuld hæftelse.

I sag 280/2019 blev der den 18. februar 2019 autoriseret betalingstransaktioner svarende til i alt 12.798,86 kr. med klagerens Visa/dankort. Transaktionerne blev gennemført ved brug af 3D Secure.

Baggrunden for transaktionerne var, at klageren den samme dag kl. 12:51 og kl. 17:00 var blevet kontaktet telefonisk af to personer, P1 og P2, der udgav sig for at være fra Microsoft, og som oplyste, at der var en sikkerhedsbrist ved klagerens computer, som de tilbød at rette. P1/P2 tilbød at sørge for, at klageren fik købesummen for computeren tilbage i kryptovaluta og tilbød endvidere, at klageren kunne købe software til 100 USD til beskyttelse af sin computer. Klageren gav herefter P1/P2 adgang til sin computer via Teamviewer og udleverede sine kortoplysninger, personnummer og kopi af sit kørekort. Klageren oplyste endvidere de sikkerhedskoder, som han modtog via SMS-beskeder, og som indeholdt oplysning om beløb og beløbsmodtager.

Ankenævnet fandt det godtgjort, at transaktionerne skyldtes tredjemands misbrug af klagerens Visa/dankort, og at misbruget også omfattede brugen af SMS-koderne.

Ankenævnet fandt, at klageren ved at videregive engangskoderne ved groft uforsvarlig adfærd havde muliggjort transaktionerne, og at klageren som følge heraf hæftede med 8.000 kr. Ankenævnet lagde blandt andet vægt på indholdet af "Microsofts" medarbejders "tilbud" til klageren, herunder om at købe computeren tilbage, og at købesummen ville blive overført i kryptovaluta.

I sag 290/2018 blev der den 16. august 2018 autoriseret to betalingstransaktioner på i alt 13.675 kr. med klagerens Visa/dankort. Transaktionerne blev gennemført ved brug af 3D Secure.

Klageren fremlagde en mail, som hun modtog den 16. august 2018, og som fremstod som om, den kom fra Nets, men som var falsk. Klageren klikkede på et link i mailen og indtastede sine kortoplysninger.

Betalingsmodtageren oplyste, at beløbene vedrørte betalinger for køb af to flyrejser til en person, T. Klageren anførte, at hun hverken havde kendskab til T eller til de pågældende rejser.

Ankenævnet fandt det godtgjort, at transaktionerne skyldtes tredjemands misbrug/uberettigede anvendelse af klagerens Visa/dankort, og at misbruget også omfattede SMS-koderne.

Ankenævnet fandt ikke, at pengeinstituttet havde godtgjort, at der var grundlag for at pålægge klageren videregående hæftelse, og klagerens hæftelse for tabet udgjorde herefter 375 kr., jf. lov om betalinger § 100, stk. 3.

I sag 88/2019 blev der den 13. februar 2019 autoriseret en betalingstransaktion på 17.150,52 kr. med klagerens Visa/dankort. Transaktionen blev gennemført ved brug af 3D Secure.

Klageren fremlagde en mail, som han modtog den 7. februar 2019 med et tilbud om køb af en kupon for 80 kr. til senere ombytning med to valgfrie flybilletter. Mailen fremstod som om, den kom fra et flyselskab, F, men var falsk. Klageren oplyste, at han klikkede på et link i mailen og kom videre til en falsk hjemmeside, der fremstod som F's hjemmeside, hvor han indtastede oplysninger.

SMS'en med engangskoden, der blev sendt til klagerens telefonnummer, indeholdt ikke oplysning om betalingsmodtager eller transaktionsbeløb.

Ankenævnet fandt det godtgjort, at transaktionen skyldtes tredjemands misbrug/uberettigede anvendelse af klagerens Visa/dankort, og at misbruget også omfattede SMS-koden.

Ankenævnet fandt ikke, at pengeinstituttet havde godtgjort, at der var grundlag for at pålægge klageren videregående hæftelse, og da den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning havde været anvendt i forbindelse med misbruget, hæftede klageren for 375 kr., jf. lov om betalinger § 100, stk. 3.

I en tilsvarende sag 18/2019 havde klageren den 11. december 2018 modtaget en mail med tilbud om køb af en kupon for 80 kr. til senere ombytning med to valgfrie flybilletter. Mailen fremstod som om, den kom fra et flyselskab, F. Der blev herefter autoriseret en betalingstransaktion på 24.449 SEK svarende til 17.934,46 kr. på klagerens Visa/dankort. Transaktionen blev gennemført ved brug af 3D Secure.

Klageren oplyste, at hun klikkede på et link i mailen, kom videre til en falsk hjemmeside, der fremstod som F's hjemmeside, og indtastede sine kortoplysninger til brug for køb af to kuponer til i alt 160 DKK. I forbindelse med betalingen modtog klageren en engangskode fra Nets. Klageren har oplyst, at hun aflæste og indtastede koden fra forsiden af sin telefon uden at åbne og læse selve SMS-besked. Klageren så derfor ikke, at der efter engangskoden stod "til dit køb på 24.449,00 SEK" hos en svensk internetforretning og en opfordring til straks at spærre kortet, hvis klageren ikke var i gang med en onlinehandel.

Ankenævnet fandt det godtgjort, at transaktionen skyldtes tredjemands misbrug / uberettigede anvendelse af klagerens Visa/dankort, og at misbruget også omfattede SMS-koden.

Tre medlemmer fandt ikke, at pengeinstituttet havde godtgjort, at der var grundlag for at pålægge klageren videregående hæftelse, og da den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning havde været anvendt i forbindelse med misbruget, hæftede klageren for 375 kr., jf. lov om betalinger § 100, stk. 3.

To medlemmer fandt, at klageren havde udvist groft uforsvarlig adfærd ved ikke i sin helhed at åbne og læse den fremsendte SMS, der foruden engangskoden indeholdt oplysning om betalingsmodtager og transaktionsbeløb og at klageren derfor hæftede for 8.000 kr. af tabet på i alt 17.934,46 kr.

I sag 207/2019 blev der den 25. april 2019 via netbank overført 32.000 kr. fra klagerens konto hos indklagede til en tredjemands konto i pengeinstituttet, P.

Baggrunden for transaktionen var, at klageren den samme dag blev kontaktet telefonisk af en mand, M, der udgav sig for at være fra indklagede. M oplyste, at der foregik mistænkelige transaktioner på klagerens konto og anmodede klageren om hjælp til at stoppe disse. Klageren videregav herefter sine NemID oplysninger til M, der fik adgang til klagerens netbank. Klageren modtog en SMS fra indklagede med en engangskode, som hun videregav til M. Ankenævnet lagde til grund, at SMS'en indeholdt oplysning om, at koden var til godkendelse af en betaling på 32.000 kr. til den pågældende konto hos P.

Ankenævnet fandt, at transaktionen skyldtes tredjemands misbrug af klagerens NemID.

Tre medlemmer lagde til grund, at klageren var blevet franarret sin personlige sikkerhedsforanstaltning og fandt det ikke godtgjort, at betingelserne for, at klageren hæftede efter de udvidede ansvarsbestemmelser i betalingslovens § 100, stk. 4 eller 5 var opfyldt. Klageren hæftede derfor for 375 kr., jf. betalingslovens § 100, stk. 3.

To medlemmer anførte, at det fremgik af den til klageren sendte SMS, at klageren ved brug af engangskoden godkendte en overførsel på 32.000 kr. til en konto i P. De fandt, at klageren ved at videregive engangskoden ved groft uforsvarlig adfærd hav-

de muliggjort transaktionen, og at klageren som følge heraf hæftede med op til 8.000 kr.

5.2 Sager om 3D Secure

Ankenævnet har i 2019, ud over sagerne omtalt under afsnit 5.1, truffet afgørelse i otte sager, hvor klageren gjorde indsigelse mod betalingstransaktioner, der blev gennemført med 3D Secure. I fire af sagerne, 120/2018, 214/2018, 297/2018 og 401/2018, bevisafviste Ankenævnet sagerne. I en sag 212/2018 bevisafviste Ankenævnet et forhold og gav ikke klageren medhold i et andet forhold. I tre sager, 94/2019, 137/2019 og 249/2019, gav et enigt Ankenævn klageren medhold og fandt, at klagerens hæftelse udgjorde 375 kr.

I sag 94/2019 blev der den 12. januar 2019 autoriseret to betalingstransaktioner svarende til i alt 18.642,26 kr. vedrørende to køb hos to udenlandske internetforretninger, F1 og F2, med klagerens Visa/dankort. Transaktionerne blev gennemført ved brug af 3D Secure.

Klageren oplyste, at han den 12. januar 2019 forsøgte at købe fire biografbilletter til 365 kr. med kortet via en dansk billetsalgshjemmeside fra sin stationære PC. Da købet tilsyneladende ikke blev gennemført, gennemførte han uden problemer købet ved brug af et andet betalingskort.

Pengeinstituttet oplyste, at der den 12. januar 2019 blev sendt tre SMS-koder til klagerens telefonnummer via sikkerhedsløsningen 3D Secure, og at de to transaktioner på i alt 18.642,26 kr. hos F1 og F2 herefter blev autoriseret via 3D Secure.

Klageren bestred, at han skulle have modtaget eller anvendt de pågældende SMS-koder.

Ankenævnet fandt ikke grundlag for at betvivle klagerens oplysninger om manglende kendskab til F1 og F2 og de pågældende køb, og at han ikke havde modtaget eller anvendt SMS-koderne. Ankenævnet fandt det godtgjort, at transaktionerne skyldtes tredjemands misbrug/uberettigede anvendelse af klagerens Visa/dankort, og at misbruget også omfattede SMS-koderne.

Ankenævnet fandt ikke, at banken havde godtgjort, at der var grundlag for at pålægge klageren videregående hæftelse, og klagerens hæftelse for tabet udgjorde herefter 375 kr., jf. lov om betalinger § 100, stk. 3.

I sag 137/2019 blev der den 21. februar 2019 autoriseret en betalingstransaktion svarende til 13.707,43 kr. vedrørende et køb hos en udenlandsk internetforretning, F, med klagerens betalingskort. Transaktionen blev gennemført ved brug af 3D Secure.

Købet blev foretaget på grundlag af kortoplysninger og kortets trecifrede sikkerhedsnummer samt ved anvendelse af en SMS-kode, der blev sendt til klagerens telefonnummer.

Klageren oplyste, at hun intet kendte til F, og at hun heller ikke modtog noget fra F. Klageren bestred endvidere, at hun skulle have modtaget eller anvendt den pågældende SMS-kode. Hun fremlagde et skærmpoint af sin mobiltelefon vedrørende SMS-beskeder for perioden fra den 6. februar 2019 til den 26. februar 2019, og den omtalte SMS af 21. februar 2019 fremgik ikke af printet.

Ankenævnet fandt ikke grundlag for at betvivle klagerens oplysninger om manglende kendskab til F og det pågældende køb, og at hun ikke havde modtaget eller anvendt SMS-koden. Ankenævnet fandt det godtgjort, at transaktionen skyldtes tredjemands misbrug/uberettigede anvendelse af klagerens kort, og at misbruget også omfattede SMS-koden.

Ankenævnet fandt ikke, at pengeinstituttet havde godtgjort, at der var grundlag for at pålægge klageren videregående hæftelse, og klagerens hæftelse for tabet udgjorde herefter 375 kr., jf. lov om betalinger § 100, stk. 3.

I sag 243/2019 blev der i marts/april 2019 autoriseret tre betalingstransaktioner svarende til i alt 30.586,07 kr. med klagerens Visa/dankort. To af transaktionerne vedrørte taxi- og limousinekørsel på Cypern og én transaktion vedrørte telekommunikation i en onlineshop i Hong Kong. Transaktionerne blev gennemført ved brug af 3D Secure.

Klageren var pensionist og 76 år gammel. Han anvendte ikke sin telefon ret meget, og han skrev og læste kun sjældent SMS'er. Han bestred, at han skulle have anvendt SMS-koderne. Han anførte, at han ikke havde kendskab til betalingsmodtagerne eller de pågældende køb, og han havde anmeldt forholdet til politiet.

Ankenævnet fandt ikke grundlag for at betvivle klagerens oplysninger og fandt det godtgjort, at transaktionerne skyldtes tredjemands misbrug/uberettigede anvendelse af klagerens Visa/dankort, og at misbruget også omfattede SMS-koderne.

Ankenævnet fandt ikke, at pengeinstituttet havde godtgjort, at der var grundlag for at pålægge klageren videregående hæftelse, og klagerens hæftelse for tabet udgjorde herefter 375 kr., jf. lov om betalinger § 100, stk. 3.

5.3 Investeringsager

Ankenævnet har i 2019 truffet afgørelse i 12 investeringsager, hvor Ankenævnet afhængig af de konkrete omstændigheder typisk enten har bevisafvist sagerne eller har givet pengeinstituttet medhold. Fem af sagerne blev bevisafvist, se f.eks. 289/2018 og 20/2019, dog fandt to medlemmer i sagerne, 379/2017 og 378/2018, at klageren skulle have medhold. I seks sager, se f.eks. 309/2018 og 371/2018, fik pengeinstituttet medhold, og i en enkelt sag, 191/2018, fik klageren medhold.

I sag 379/2017 rejste klageren krav om tilbageførsel af fire betalinger med hans Visa/dankort på i alt 3.080 Euro til firmaet, F. Klageren oplyste, at han den 24. og 25. maj 2017 anvendte sit Visa/dankort til indbetalinger til F med henblik på indsættelse

på en konto hos F til brug for handel med finansielle produkter. Betalingerne skete med klagerens samtykke. Han fremsatte i slutningen af maj 2017 forgæves anmodning til F om at tilbageføre hans indbetalinger.

F blev den 27. november 2017 anført på en advarselsliste fra Finanstilsynet.

Tre medlemmer 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, da det på baggrund af registreringen hos Finanstilsynet må lægges til grund, at klageren har været udsat for svindel og således ikke har fået leveret den aftalte ydelse.

I sag 309/2018 rejste klageren krav om tilbageførsel af tre netbankoverførsler svarende til i alt 75.716,02 kr. i januar 2018 til en investeringsvirksomhed, A, i udlandet med henblik på handel med valuta og aktier.

Klageren oplyste, at han gik ind på A's hjemmeside og indsatte et mindre beløb for at prøve at se, om han kunne tjene lidt. Han blev efterfølgende kontaktet af en person fra A, som overtalte klageren til at lade ham handle på hans vegne, og fortjenesten gik herefter ind på klagerens konto hos A. Klageren blev herefter overbevist om, at det var en god forretning. Klageren var løbende i kontakt med en person fra A via Skype og indbetalte efterfølgende flere penge til A.

Klageren forsøgte flere gange forgæves at få sine penge tilbage fra A.

Ankenævnet fandt ikke, at klageren skulle have medhold med bl.a. følgende begrundelse:

"Ankenævnet lægger til grund, at klageren oprettede sig som kunde på A's hjemmeside og indgik en aftale med A om investering og samtidig fik en kunde-konto hos A. Klageren drøftede herefter løbende investeringer med sin kontaktperson i A via Skype og foretog selv netbankoverførslerne nr. 2 – 4 til en konto tilhørende en kunde i en tysk bank og en konto tilhørende en kunde i en ungarsk bank ved anvendelse af sine NemID-oplysninger.

Ankenævnet finder ikke, at § 112 i betalingsloven finder anvendelse i dette tilfælde, hvor klageren ifølge det oplyste efter indgåelsen af aftalen om investering med A, selv valgte at betale via netbank til de af hans kontaktperson i A oplyste kontonumre i henholdsvis Tyskland og Ungarn."

I sag 371/2018 rejste klageren krav om tilbageførsel af seks betalinger foretaget med hans Visa/dankort svarende til i alt 105.582,94 kr. i perioden fra den 27. juli til den 8. september 2017 til en investeringsvirksomhed, F, til investering. Klageren fremsatte forgæves over for F den 4. juli 2018 anmodning om at tilbageføre hans indbetalinger. Herefter gjorde klageren over for pengeinstituttet indsigelse om, at han havde "modtaget en vare, som ikke var som beskrevet."

Ankenævnet fandt ikke, at klageren skulle have medhold med følgende begrundelse:

” Ankenævnet lægger som anført af banken til grund, at indbetalingerne blev indsat på en kundekonto hos F, som klageren fik password til.

Ankenævnet finder ikke, at banken i medfør af betalingslovens § 112 om manglende levering er forpligtet til at opfylde klagerens krav om tilbageførsel af betalingerne.

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

Den omstændighed, at banken ikke søgte chargeback hos Visa/Nets i forbindelse med klagerens indsigelse i juli 2018, kan ikke føre til et andet resultat.”

Det forhold, at den investeringsvirksomhed, som klageren havde foretaget kortbetalinger til, efterfølgende enten blev noteret på en liste fra det engelske finanstilsyn (FCA) som et ikke autoriseret firma og/eller blev noteret på en liste fra Finanstilsynet over advarsler fra en udenlandsk tilsynsmyndighed har i sagerne 124/2019 og 183/2019 ikke medført, at Ankenævnet har givet klageren medhold.

I en enkelt sag, 191/2018, den såkaldte ”klon-sag”, gav Ankenævnet dog klageren medhold med følgende begrundelse:

” I december 2017 anvendte klageren sine MasterCards, der var udstedt af [indklagede], til indbetalinger på i alt 8.730 euro til F, der fremstod som et værdipapirhandlerfirma, med henblik på indsættelse på en konto hos F til brug for handel med finansielle produkter. Betalingerne skete med klagerens samtykke, hvilket klageren heller ikke har bestridt.

Klageren har anført, at der var tale om svindel, at F ikke havde tilladelse til at handle med finansielle produkter, at F opsatte en fiktiv handelsplatform og en fiktiv konto, og at han ikke har fået leveret den bestilte ydelse. Banken har oplyst, at den på vegne klageren forsøgte at lave charge back via MasterCard, men at sagen blev afvist af MasterCard med henvisning til, at MasterCard, hvis kortholder indsætter penge via sit MasterCard i et investeringsfirma, betragter ydelsen som leveret.

F blev den 27. juni 2018 noteret på en advarselsliste fra det engelske finanstilsyn (FCA), hvori F er omtalt som en såkaldt klon af en godkendt virksomhed.

Det fulgte af betalingstjenestelovens § 74, stk. 1, nr. 2 om fjernsalg, at banken var forpligtet til straks at tilbageføre en betaling, når betaleren fremsatte indsigelse om, at den bestilte vare eller tjenesteydelse ikke var leveret. Efter lovens § 74, stk. 3, måtte banken kun gendebitere betalerens konto, hvis banken kunne godtgøre, at indsigelsen var uberettiget.

Ankenævnet finder efter de foreliggende oplysninger, herunder navnlig oplysningerne om baggrunden for registreringen hos FCA, at det må lægges til grund, at klageren har været udsat for svindel, og således ikke har fået leveret den aftalte ydelse. Ankenævnet finder herefter, at [indklagede] skal tilbageføre de omhandlede betalinger til klageren.”

5.4 Øvrige sager

Ankenævnet har i 2019 truffet afgørelse i 25 øvrige sager, hvoraf hovedparten var sager om misbrug af betalingskort i forretninger, barer, natklubber eller pengeautomater ved anvendelse af chip og pinkode. I denne "blandede" kategori fik klageren medhold i fire sager, pengeinstituttet fik medhold i fire sager, og Ankenævnet bevisafviste 17 sager.

Af særlig interesse kan blandt andet nævnes sag 132/2018, hvor klageren den 29. december 2017 sammen med to venner besøgte en natklub i Warszawa, hvor han først selv anvendte sit Visa/dankort til to mindre køb. Efterfølgende blev der gennemført fem transaktioner med klagerens Visa/dankort svarende til i alt 24.065,78 kr., som klageren gjorde indsigelse mod. Klageren anførte, at han og hans to venner blev dopet på natklubben, og at transaktionerne blev foretaget, uden at han var vidende om det.

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.

Til belysning af i hvilket omfang et tredjemandsmisbrug må anses for godtgjort, kan nævnes sag 349/2018, hvor klagerens Visa/dankort hos indklagede i august 2017 blev spærret af for mange forkerte pinkodeforsøg. På baggrund af en telefonisk henvendelse sendte indklagede senere på måneden et nyt Visa/Dankort, nr. -0553, og en ny pinkode til klagerens hjemadresse. Kortet blev aktiveret via NETS systemer ved et opkald til aktiveringsrobotten, hvor der blev indtastet kortnummer samt 0+sidste 4 cifre i CPR-nummeret.

Kortet blev herefter benyttet ved 67 transaktioner på i alt 434.772,64 kr. i perioden 20. august 2017 - 31. oktober 2017, herunder til et meget stort antal hævninger på 15.000 kr. Den 1. november 2017 spærrede indklagede Visa/Dankortet på baggrund af en henvendelse fra klagerens bopælskommune.

Indklagede afslog at godtgøre klageren de 434.772,64 kr., og den 31. oktober 2018 indbragte klageren sagen for Ankenævnet.

Ved en straffedom af 2. juli 2019 blev en tredjemand, T, dømt for bl.a. underslæb ved at have skaffet sig uberettiget vinding på ikke under 425.000 kr. I forbindelse med dommen fandt retten det ubetænkeligt at lægge til grund, at et kontantbeløb på 144.000 kr., som blev fundet hos T, var en del af de beløb, som blev hævet på klagerens konto. Beløbet blev derfor konfiskeret. Endvidere blev T dømt til at betale erstatning til klageren for transaktionerne med Visa/Dankortet. Erstatningen blev skønsmæssigt fastsat til 425.000 kr., da det ikke kunne afvises, at visse af transaktionerne havde dækket indkøb til klagerens husholdning.

Ankenævnet gav klageren medhold med følgende begrundelse:

” Ankenævnet finder efter udfaldet af straffesagen, at det må lægges til grund, at kortet (-0553) hverken blev bestilt, aktiveret eller benyttet af klageren eller med klagerens viden og samtykke.

Ankenævnet finder herefter, at klageren som udgangspunkt ikke hæfter for transaktionerne med kortet på i alt 434.772,64 kr. og gebyrbeløbene på henholdsvis 37,50 kr. og 25 kr. i perioden fra den 20. august 2017 til den 31. oktober 2017.

Ankenævnet finder det på baggrund af straffedommen over T godtgjort, at visse af transaktionerne har dækket klagerens behov. Klagerens krav mod banken skal i overensstemmelse hermed nedsættes til 425.000 kr.

Ankenævnet finder herefter, at banken mod at få transport i klagerens krav mod T, herunder klagerens mulige krav i relation til det ved straffedommen konfiskerede beløb, skal betale 425.000 kr. til klageren med tillæg af renter efter renteloven fra den 31. oktober 2018, hvor klagen blev indgivet til Ankenævnet. Ankenævnet forudsætter herved, at klageren giver banken fuldmagt til at opkræve det konfiskerede beløb og forfølge kravet mod T.”

Konklusion:

I 2019 blev der afsluttet 153 sager om misbrug af betalingskort, herunder misbrug af NemID-oplysninger, ud af Ankenævnets i alt 435 afsluttede sager, hvilket svarer til 35 % af samtlige afsluttede sager. I næsten $\frac{3}{4}$ af de 153 afsluttede sager om misbrug af betalingskort, fik forbrugerne et positivt resultat ud af deres klage til Ankenævnet, jf. ovenfor. I 2019 er der således sket en markant stigning i antallet af sager om misbrug af betalingskort set i forhold til samtlige afsluttede sager, idet sager om misbrug af betalingskort udgjorde 15 % af samtlige afsluttede sager i 2017 og 22 % af samtlige afsluttede sager i 2018.

En stor del af de sager om misbrug af betalingskort, der blev behandlet af Ankenævnet i 2019, er afgjort efter betalingsloven (og ikke efter den tidligere betalingstjenestelov), og derfor har de afgørelser, hvor Ankenævnet har haft mulighed for at træffe en materiel afgørelse i sagen, fastlagt en praksis om fortolkning af reglerne om misbrug i betalingsloven. Intet pengeinstitut har i 2019 meddelt Ankenævnet, at det ikke ønsker at være bundet af en sag om misbrug af betalingskort, jf. nævnets vedtægter § 20, stk. 4.

Der var i 2019 en væsentlig stigning i antallet af afsluttede sager om misbrug af betalingskort, hvor forbrugerne fik et positivt resultat ud af deres klage til Ankenævnet. Dette skyldes især, at 99 sager blev forligt eller imødekommet, inden at Ankenævnet traf afgørelse i sagen. Herudover fik klageren medhold i 13 sager ud af de 51 sager om misbrug af betalingskort, der blev behandlet af Ankenævnet.

Ankenævnet har i 2019 truffet afgørelse i seks phishing-sager. I en sag fik klageren delvis medhold, idet Ankenævnet fandt, at klageren hæftede for 8.000 kr. I de øvrige

sager fandt Ankenævnet, at klagerens hæftelse udgjorde 375 kr., se i øvrigt afsnit 5.1.

Ud over phishing-sagerne omtalt i afsnit 5.1 har Ankenævnet i 2019 truffet afgørelse i otte sager, hvor klageren gjorde indsigelse mod betalingstransaktioner, der blev gennemført med 3D Secure. Ankenævnet bevisafviste fire af sagerne. I en sag bevisafviste Ankenævnet et forhold og gav ikke klageren medhold i et andet forhold. I tre sager gav Ankenævnet klageren medhold og fandt, at klagerens hæftelse udgjorde 375 kr., se afsnit 5.2.

Ankenævnet har i 2019 truffet afgørelse i 12 investeringssager, hvor Ankenævnet afhængig af de konkrete omstændigheder typisk enten har bevisafvist sagerne eller har givet pengeinstituttet medhold, se afsnit 5.3.

Endvidere har Ankenævnet i 2019 truffet afgørelse i 25 øvrige sager, hvoraf hovedparten var sager om misbrug af betalingskort i forretninger, barer, natklubber eller pengeautomater ved anvendelse af chip og pinkode. Ankenævnet bevisafviste 17 af disse sager.

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, der skal bevise, at de ikke vedkendte transaktioner ikke skyldes tredjemands misbrug.

Ankenævnet har i flere år anmodet Finans Danmark om at oplyse, hvilke muligheder pengeinstitutterne har for at oplyse klagesager vedrørende betalingslovens § 98, idet dette vil have betydning for Ankenævnets mulighed for at træffe en materiel afgørelse i sagerne.

Det bemærkes, at Ankenævnet jævnligt må konstatere, at såfremt pengeinstituttet ikke – eventuelt efter indhentelse af fuldmagt hertil fra klageren – inden en vis tidsfrist fra debiteringen af den omtvistede betalingstransaktion via Nets eller på anden måde har fremskaffet nærmere oplysninger om betalingstransaktionen fra betalingsmodtageren, er det efterfølgende ikke muligt at fremskaffe oplysningerne, f.eks. fordi betalingsmodtageren ofte kun gemmer oplysningerne i en begrænset tidsperiode.

Finans Danmark har indkaldt til møde om emnet primo marts 2020.

6. Statistik

I statistik-afsnittet vil der på overordnet vis blive redegjort for 2019-tal i relation til 'Det finansielle ankenævn' som helhed.

Endvidere vil der på detaljeret vis blive redegjort for 2019-tal i relation til de respektive brancher, hvorfra de finansielle virksomheder hidrører (bank, realkredit og investeringsfonde).

For at undgå dobbeltregistrering af antallet af sager, hvor der er finansielle virksomheder fra hver sin branche, er der i statistikken tillige taget højde herfor.

DFA = Det finansielle ankenævn

P-sag = En sag over et pengeinstitut, jf. Vedtægten § 2, stk. 1, a)

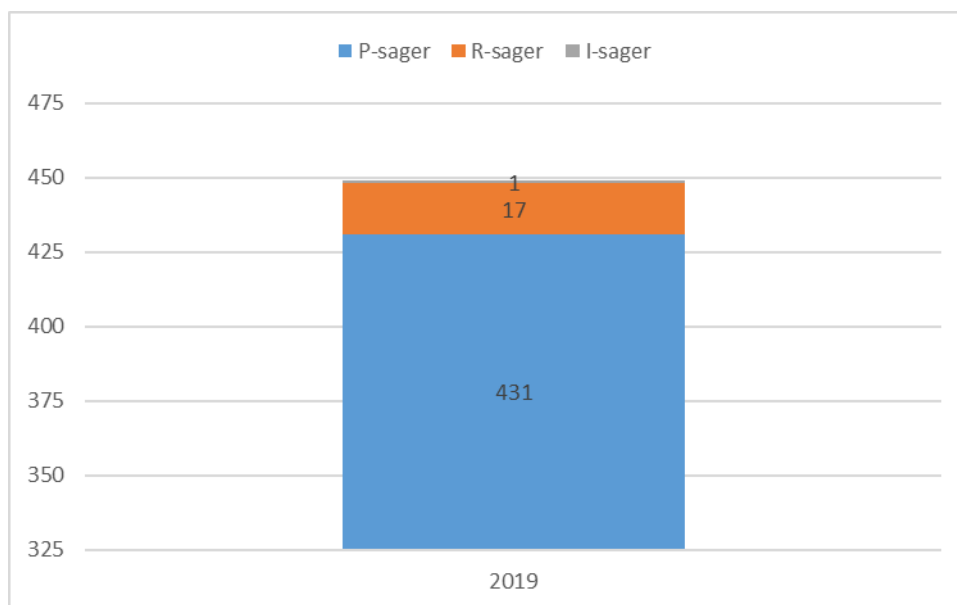
R-sag = En sag over et realkreditinstitut, jf. Vedtægten § 2, stk. 1, b)

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

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

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

6.1. Antallet af modtagne klager i DFA i 2019



DFA modtog i alt 442 sager i 2019. I 7 af sagerne er der to finansielle virksomheder fra hver sin branche, hvorfor det samlede antal P-, R- og I-sager udgør 449.

6.2. Skematisk oversigt over DFA's indkomne sagers behandling i 2019

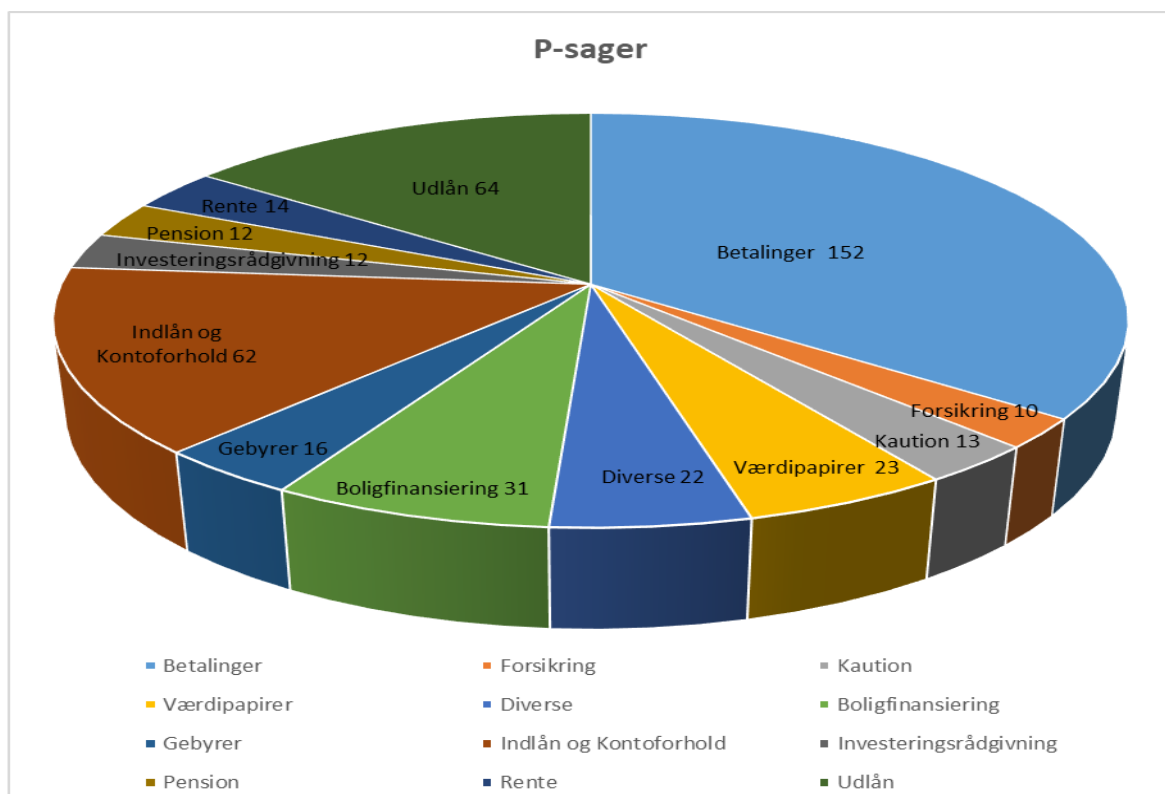
2019		
Overført fra året før	P=162 R=6 I=1	169
Modtagne + genoptagne i året	P=431+2 R=17 I=1+1	449+3 - 6 P/R - 1 P/I = 442+3= 445
Til behandling		614
Afgørelser fra Ankenævnet:	P= 213 R= 11 I= 2	226 - 3 P/R = *223
Klager fuldt medhold	P= 20 R= 0 I= 0	20
Klager delvist medhold	P= 8 R= 0 I= 0	8
Klager delvist imødekommet under sagens forberedelse, men indklagede medhold i øvrigt	P= 18 R= 1 I= 0	19
Indklagede medhold	P=128 R=9 I=2	139 - 3 P/R = 136
Afvist	P=39 R=1 I=0	40
Afsluttet af sekretariatet:	P=210 R=4 I=1	215 - 2 P/R - 1 P/I = 212
Opfyldt/forligt	P=166 R=4 I=1	171 - 2 P/R - 1 P/I = 168
Afvist	P=44 R=0 I=0	44
I alt afgjort/afsluttet:	P= 423 R= 15 I= 3	441 - 5 P/R - 1 P/I = 435
Under forberedelse/afventer nævnsbehandling:	P=172 R=8 I=0	180 - 1 P/R = 179
Antal afgørelser, hvor indklagede har meddelt ikke at ville være bundet af afgørelsen	P=1 R=0 I=0	1

* Ankenævnet har afgjort 223 sager, der er offentliggjort på hjemmesiden. I 3 af sagerne er der to finansielle virksomheder fra hver sin branche.

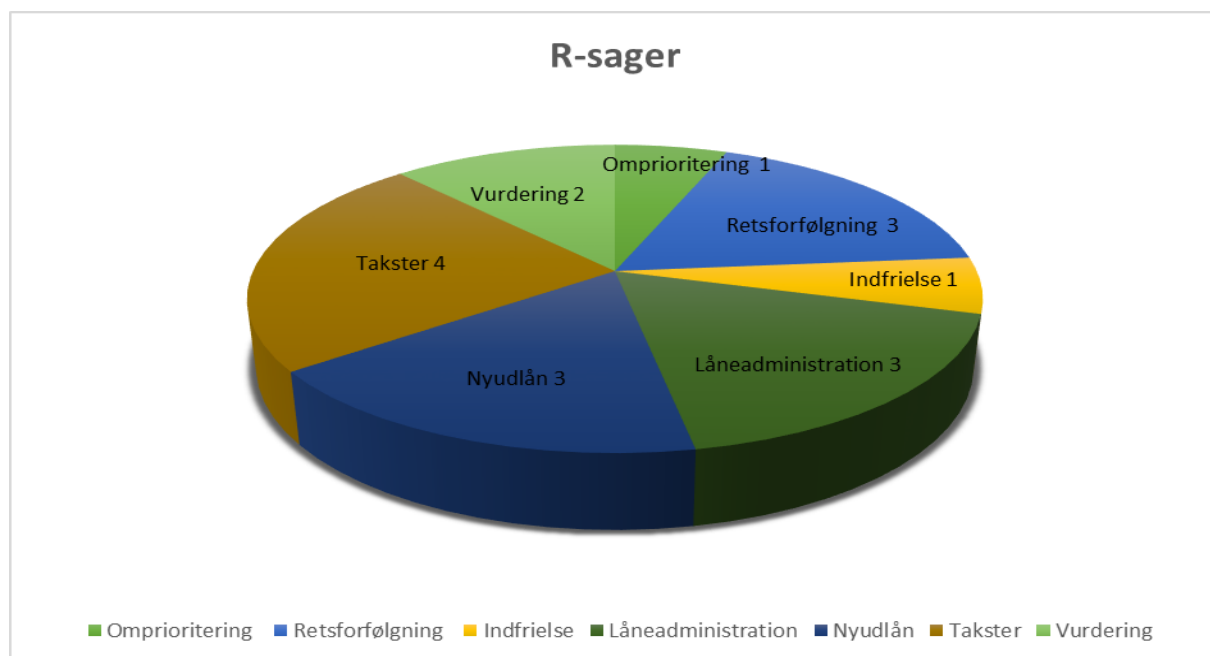
6.3. Klager modtaget i DFA i 2019 fordelt på typer af tvister for pengeinstitutter (P-sager), realkreditinstitutter (R-sager) og investeringsfonde (I-sager)

I 2019 blev der modtaget i alt 442 klager. I 7 af sagerne er der to finansielle virksomheder fra hver sin branche, hvorfor det samlede antal P-, R- og I-sager udgør 449.

Modtaget 431 P-sager:



Modtaget 17 R-sager:

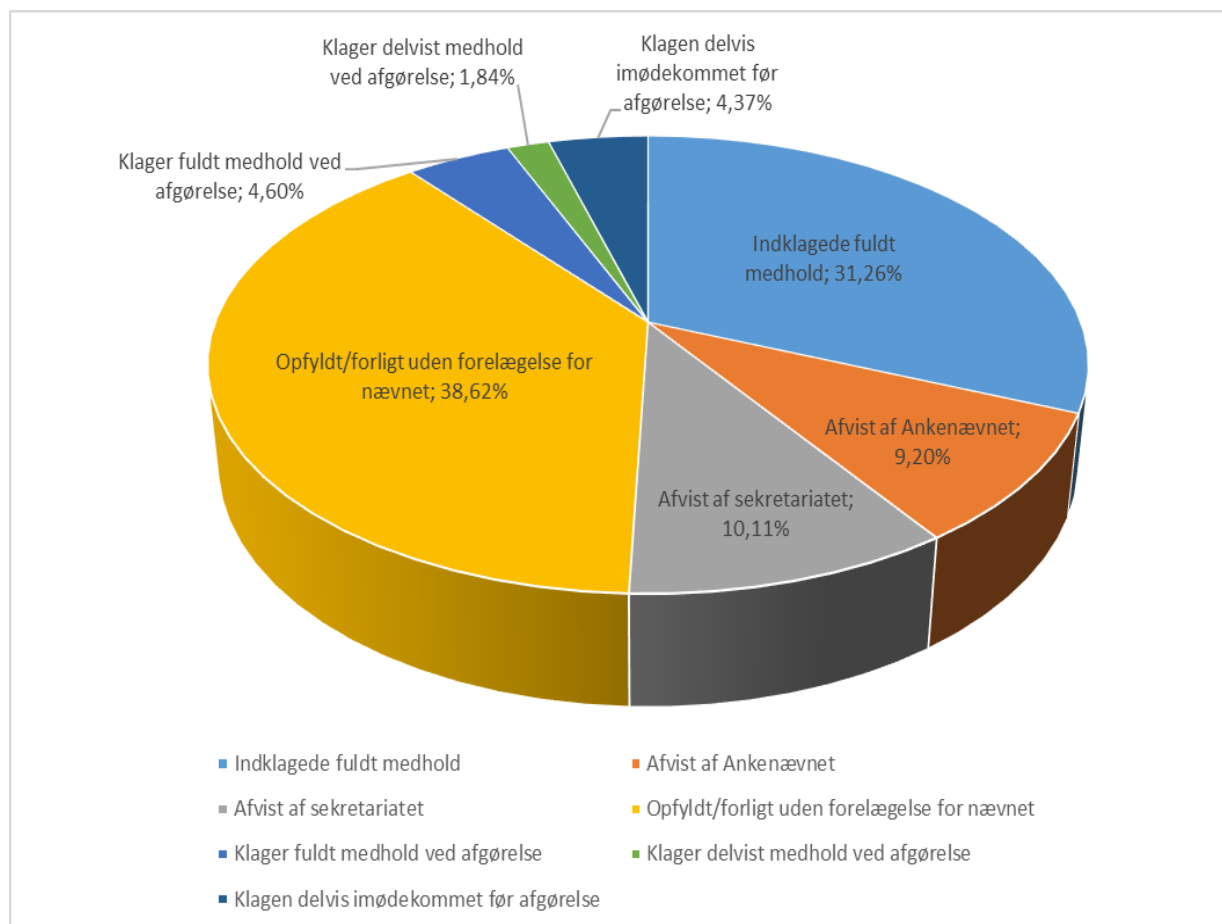


Modtaget 1 I-sag:



6.4. Klager afgjort/afsluttet i DFA for 2019 fordelt på afslutningsresultat

I 2019 blev der afgjort/afsluttet i alt 435 sager.



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

I 2019 blev der afgjort/afsluttet i alt 435 sager.

Af disse sager blev 44,14 % (eller 192 sager) afsluttet uden forelæggelse for Ankenævnet:

- 87,5 % (eller 168 sager) blev forligt eller imødekommet
- 12,5 % (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 2019 har været **4,81 måneder**.

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

Den gennemsnitlige berammelsestid for sager afgjort af Ankenævnet i 2019 har været **86,15 dage**.

6.7. Andel af afviste klager

På baggrund af det for 2019 foreliggende statistiske materiale kan det oplyses, at der i 2019 blev lukket i alt 84 sager (svarende til 19,31 % af samtlige afsluttede/afgjorte 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:

- 28,6 % "Manglende gebyr, skema eller tilbagekaldt af klager" (24 klager lukket af sekretariatet)
- 9,5 % "Erhverv" (8 klager afvist af sekretariatet)
- 1,2 % "Ikke kundeforhold" (1 klage afvist af sekretariatet)
- 4,7 % "Anden myndighed (offentlige myndigheder eller andre tvistløsningsorganer)" (4 klager afvist af sekretariatet)
- 1,2 % "Behandles ved andet privat tvistløsningsorgan" (1 klage afvist af sekretariatet)
- 1,2 % "Behandles ved lovbestemt alternativt tvistløsningsorgan" (1 klage afvist af sekretariatet)
- 1,2 % "Behandles ved et udenlandsk tvistløsningsorgan" (1 klage afvist af sekretariatet)
- 3,6 % "Behandles ved Nævnenes Hus" (3 klager afvist af sekretariatet)
- 1,2 % "Behandles ved domstolene/ Afgjort ved dom" (1 klage afvist af sekretariatet)
- 2,4 % "Anden myndighed" (2 klager afvist af Ankenævnet)
- 1,2 % "Ikke kundeforhold" (1 klage afvist af Ankenævnet)
- 4,7 % "Erhverv" (4 klager afvist af Ankenævnet)
- 39,3 % "Uegnet til behandling / bevis" (33 klager afvist af Ankenævnet)

6.8. Andel af sager, hvor klager har fået medhold

I 2019 blev der afsluttet/afgjort i alt 435 sager. Heraf fik klagerne i **49,43 %** af alle de afsluttede/afgjorte sager (eller 215 sager) et positivt resultat af deres klage:

- 9,3 % af klagerne fik fuldt medhold ved sagernes afgørelse af Ankenævnet (20 sager)
- 3,72 % af klagerne fik delvist medhold ved sagernes afgørelse af Ankenævnet (8 sager)
- 8,84 % af klagerne blev delvist imødekommet under sagens forberedelse, og Ankenævnet har ved afgørelsen af sagerne givet de finansielle virksomheder medhold i, at klagerne ikke havde yderligere krav (19 sager)
- 78,14 % af klagerne blev opfyldt eller forligt uden at være behandlet af selve Ankenævnet (168 sager)

6.9. I hvilket omfang efterleves Ankenævnets afgørelser

I 2019 har ét pengeinstitut i én sag meddelt, at man ikke vil være bundet af afgørelsen:

40/2019 (Borbjerg Sparekasse) vedrørte om pengeinstituttet kunne gøre en kautionsforpligtelse gældende over for klageren.

Alle øvrige afgørelser er blevet efterlevet af de finansielle virksomheder.

6.10. Effektiviteten af netværk, som samarbejder om grænseoverskridende tvister

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

I 2019 modtog Ankenævnet 22 grænseoverskridende klagesager, som alle blev/bliver håndteret uden bistand fra deltagerne i de samarbejdende netværk, da dette foreløbig ikke har vist sig at være nødvendigt. De indkomne klagesager blev alle – på nær en enkelt – indbragt for Ankenævnet via Ankenævnets egen hjemmeside ved udfyldelse af web-klageskema og indbetaling af klagegebyr. (Den ene sag blev indbragt til Ankenævnet ved indsendelse af e-mail. Sagen blev imidlertid lukket af Sekretariatet, da der ikke blev modtaget formelt udfyldt klageskema eller klagegebyr i sagen.)

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. Ankenævnet er af erhvervministeriet 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 det finansielle ankenævn fået oprettet en brugerprofil hos Europa-Kommissionen. Ankenævnet har således fra den 15. februar 2016 haft mulighed for at modtage klagesager via onlineplatformen.

Ankenævnet modtog én klagesag i 2019 via Europa-Kommissionens onlineplatform. Sagen blev imidlertid lukket af Sekretariatet, da der ikke blev modtaget formelt udfyldt klageskema eller klagegebyr i sagen.

6.12. Oversigt over DFA's afgørelser i 2019 fordelt på de indklagede finansielle virksomheder

Andelskassen Fælleskassen	1	Merkur Andelskasse	1
Alm. Brand Bank	2	Middelfart Sparekasse	3
Arbejdernes Landsbank	6	Nordania Finans	2
BankNordik	7	Nordea Bank	39
Bank Norwegian	5	Nordea Kredit	1
Basisbank	3	Nordnet Bank AB	5
Betri Bank P/F	1	Nykredit Bank	11
BI Management	2	Nykredit Realkredit	6
Borbjerg Sparekasse	1	Realkredit Danmark	2
Danske Andelskassers Bank	5	Resurs Bank	1
Danske Bank	29	Ringkjøbing Landbobank	2
Din Andelskasse, Østervrå	1	Salling Bank	1
Djurslands Bank	1	Santander Consumer Bank	2
Den Jyske Sparekasse	2	Saxo Bank	7
Ekspres Bank	1	SEB Kort Bank Danmark	6
Faster Andelskasse	1	Skjern Bank	1
Finansiell Stabilitet	4	Spar Nord Bank	9
Frøs Herreds Sparekasse	1	Sparekassen Djursland	1
Fynske Bank	3	Sparekassen Kronjylland	4
Handelsbanken	3	Sparekassen Sjælland-Fyn	5
Jutlander Bank	4	Sparekassen Thy	1
Jyske Bank	16	Sparekassen Vendsyssel	1
Kreditbanken	1	Sydbank	12
Langå Sparekasse	1	Totalkredit	2
Lægernes Bank	1	vestjyskBANK	2
Lån & Spar Bank	5		

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

7. Domme afsagt i 2019 i sager, hvor DFA tidligere har truffet afgørelse.

Der har Ankenævnet bekendt ikke været afsagt domme i 2019, hvor Ankenævnet tidligere har truffet afgørelse.

8. Udvalgte afgørelser fra 2019

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 2019 blev følgende afgørelser udvalgt:

- | | |
|----------|--|
| 223/2019 | Klager fuldt medhold i en situation, hvor et kurssikret obligationslån som følge af en fejl i pengeinstitut ikke kunne effektueres, hvorefter der i stedet blev hjemtaget et obligationslån til lavere rente/kurs. |
| 178/2019 | Klager fuldt medhold i indsigelse om, at hævnninger på konto skete i strid med aftalt rådighedsbegrænsning. |
| 349/2018 | Banken hæftede fuldt ud for transaktioner med et betalingskort, som den udstedte til klageren på baggrund af en telefonisk anmodning, som viste sig at være fremsat af tredjemand. |
| 243/2019 | Klager fuldt medhold i indsigelse mod transaktioner gennemført ved 3D Secure. |
| 280/2019 | Klager delvist medhold i indsigelse mod korttransaktioner efter telefoniske henvendelser. Videregivelse af kortoplysninger og sms-koder samt oplysninger, der gav adgang til klagerens computer via Teamviewer. |
| 182/2018 | Klager delvist medhold i krav begrundet i mangelfuld rådgivning om realkreditbelåning af ideelle anparter af fast ejendom. |
| 40/2019 | Klager fuldt medhold i indsigelse mod kautionsforpligtelse. |

- 207/2019 Klager fuldt medhold i indsigelse mod netbank transaktion efter telefonisk henvendelse. Videregivelse af Nemid oplysninger og sms-kode.
- 25/2019 Klager fuldt medhold i krav begrundet i tinglysningsfejl og mangelfuld rådgivning i forbindelse med køb af andelslejlighed.
- 90/2019 Klager fuldt medhold i indsigelse mod pengeinstituts påstand om klagers hæftelse for gæld i henhold til realkreditlån, der ikke blev dækket i forbindelse med klagers køb af sin samlevers faste ejendom på tvangsauktion.
- 405/2018 Indklagede medhold i spørgsmål om kaution for lån i pengeinstitut, senere finansieringsselskab, som var delvist ejet af Finansiell Stabilitet. Indklagede ikke medhold i sin afvisningspåstand angående Ankenævnets kompetence til at behandle sagen. (Formalitetsafgørelse)
- 137/2019 Klager fuldt medhold i indsigelse mod korttransaktion vedrørende et køb hos en udenlandsk internetforretning gennemført ved brug af 3D Secure/Verified by Visa.
- 88/2019 Klager fuldt medhold i indsigelse mod korttransaktion efter modtagelse af falsk e-mail og indtastning af oplysninger på falsk hjemmeside. Modtagelse af 3D Secure sms, der alene angav en talkode.
- 18/2019 Klager fuldt medhold i indsigelse mod hæftelse for misbrug af betalingskort som følge af klik på link i en falsk e-mail og indtastning af sms-engangskode efter aflæsning af koden på mobiltelefons forside uden åbning og læsning af den fulde sms-tekst.
- 174/2019 Indklagede medhold i indsigelse mod bankens krav om legitimation i forbindelse med udbetaling af et boudlæg til klageren, der ikke var kunde i banken. Ankenævnets realitetsbehandling af spørgsmål omfattet af hvidvaskloven.

- 94/2019 Klager fuldt medhold i indsigelse mod korttransaktioner vedrørende køb hos to udenlandske internetforretninger gennemført ved brug af 3D Secure/Verified by Visa
- 38/2019 Klager delvist medhold i spørgsmål om ret til at forlænge en kredit, der var delvis uudnyttet, på uændrede vilkår, herunder med uændret kreditmaksimum.
- 218/2018 Klager delvist medhold i krav om erstatning for salg af aktier, der medførte aktieavancebeskatning og reduktion af social pension.
- 290/2018 Klager fuldt medhold i indsigelse mod transaktioner med betalingskort. Spørgsmål vedrørende sms-engangskoder og en e-mail, der fremstod som om, den kom fra Nets, men som var falsk.
- 191/2018 Klager fuldt medhold i krav om tilbageførsel af betalinger med MasterCard til værdipapirhandlerfirma, der efterfølgende blev noteret som "klon" virksomhed på advarselsliste fra det engelske finanstilsyn. Indsigelse om svindel og forfalsket handelsplatform.
- 322/2018 Indklagede medhold i sag om salg af aktier gennemført uden hensyn til reduceret beholdning som følge af omvendt aktiesplit. Krav om erstatning for kursgevinst. Uanset om banken havde handlet ansvarspådragende, fandt Ankenævnet ikke, at klageren havde lidt et erstatningsberettiget tab.
- 249/2018 Indsigelse mod ændringer af certifikater foretaget af indklagede som udsteder vedrørte ikke et kundeforhold med indklagede. (Klagen afvist af Ankenævnet)
- 212/2018 Klager delvist imødekommet under sagens forberedelse i sag om indsigelse mod kortbetalinger med Visa/dankort, der blev gennemført som "3D Secure" betalinger. Ankenævnet gav ved afgørelsen indklagede medhold i, at klager ikke havde yderligere krav.
- 132/2018 Spørgsmål om hæftelse for ikke vedkendte betalinger på en natklub i Polen bevisafvist. (Interessant forbrugerdissens)

9 Det finansielle ankenævns vedtægter pr. den 1. februar 2019

INDHOLDSFORTEGNELSE:

Stifterorganisationer § 1

Ankenævnets kompetence §§ 2-4

Afvisning af klagesager §§ 5-6

Ankenævnets sammensætning § 7

Sekretariatets opgaver §§ 8-12

Habilitet og tavshedspligt §§ 13-15

Ankenævnets afgørelser §§ 16-23

Genoptagelse § 24

Gebyrer og omkostninger §§ 25-26

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

Årsrapport og oplysningskrav m.v. § 29

Oplysningspligt §§ 30-32

Tegningsregler, finansiering, regnskab m.v. § 33

Vedtægtsændringer § 34

Opløsning af Ankenævnet § 35

Ikrafttrædelse § 36

Stifterorganisationer

§ 1

Det finansielle ankenævn (Ankenævnet) er oprettet af Finans Danmark, Realkreditrådet og Investering Danmark samt Forbrugerrådet Tænk.

Ankenævnets kompetence

§ 2

Stk. 1. Ankenævnet behandler klager over

- a) pengeinstitutter, der er etableret i Danmark. Ankenævnet behandler tillige klager over danske pengeinstitutters herværende datterselskaber, medmindre en klage over datterselskabet er undergivet et andet godkendt tvistløsningsorgans kompetence. En klage over et pengeinstitut, der er etableret i udlandet, kan behandles, hvis sagen har større tilknytning til Danmark end til etableringslandet, eller hvis parterne er enige herom. Ankenævnet behandler tillige klager over færøske pengeinstitutter samt deres datterselskaber, medmindre en klage over datterselskabet er undergivet et andet godkendt tvistløsningsorgans kompetence. Ankenævnet behandler endelig klager over selskaber under Finansiell Stabilitet A/S, når klagerne vedrører et kundeforhold, som blev etableret på et tidspunkt, hvor klageren var kunde i et selskab med tilladelse til at drive virksomhed som pengeinstitut.
- b) realkreditinstitutter, der er etableret i Danmark. En klage over et realkreditinstitut, der er etableret i udlandet, kan tillige behandles, hvis sagen har større tilknytning til Danmark end til etableringslandet, eller hvis parterne er enige herom.
- c) investeringsforeninger, SIKAV'er og værdipapirfonde omfattet af lov om investeringsforeninger m.v. samt kapitalforeninger omfattet af lov om forvaltere af alternative investeringsfonde m.v. (herefter kaldet investeringsfonde), der er etableret i Danmark. En klage over en investeringsfond, der er etableret i udlandet, kan behandles, hvis sagen har større tilknytning til Danmark end til etableringslandet, eller hvis parterne er enige herom.

(De nævnte pengeinstitutter, selskaber, realkreditinstitutter og investeringsfonde er i det følgende omtalt generelt som de(n) finansielle virksomhed(er).)

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

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

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

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

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

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

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

§ 3

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

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

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

§ 4

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

Afvisning af klagesager

§ 5

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

- a) et andet privat tvistløsningsorgan, som er anmeldt til Europa-Kommissionen,

- b) et lovbestemt alternativt tvistløsningsorgan, som er anmeldt til Europa-Kommissionen,
- c) et udenlandsk tvistløsningsorgan, som er anmeldt til Europa-Kommissionen,
- d) Nævnenes Hus eller
- e) en domstol.

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

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

- 1) klageren ikke forudgående har klaget til den person eller afdeling, der i den finansielle virksomhed er ansvarlig for behandlingen af klagesager, eller hvis den finansielle virksomheds klagebehandling ikke er afsluttet. Ankenævnet kan indlede behandling af en klagesag, såfremt den finansielle virksomhed har afvist klagen, eller der ikke forinden 5 uger fra modtagelsen af en klage er opnået forlig mellem klageren og den finansielle virksomhed,
- 2) klagen ikke vedrører et konkret økonomisk mellemværende,
- 3) klagen er useriøs eller unødigt,
- 4) klagen på grund af dens principielle juridiske karakter, usikkerheden om bedømmelsen af de fremkomne faktiske oplysninger eller af andre særlige grunde ikke skønnes egnet til behandling i Ankenævnet, eller
- 5) behandlingen af klagen i alvorlig grad vil hindre Ankenævnet i at fungere effektivt.

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

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

§ 6

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

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

Ankenævnets sammensætning

§ 7

Stk. 1. Stifterorganisationerne udpeger hver et nærmere fastsat antal ankenævnsmedlemmer. Stifterorganisationerne udpeger i 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 den finansielle virksomhed uanset tavshedspligt kan afgive oplysninger til Ankenævnet til brug for sagens behandling.

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

§ 9

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

§ 10

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

§ 11

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

§ 12

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

Stk. 2. Sekretariatet fastsætter en frist for den finansielle virksomhed på 5 uger til at afgive sin første udtalelse. Sekretariatet fastsætter herefter en frist på 3 uger for parternes efterfølgende udtalelser. For indhentelse af eventuelle yderligere oplysninger fastsætter sekretariatet en frist på 2 uger. Fristen regnes fra datoen for sekretariatets fremsendelse af anmodning til parterne om en udtalelse. Hvis den finansielle virksomhed eller klageren ikke er fremkommet med en udtalelse inden fristens udløb –

og sekretariatet ikke inden fristens udløb efter den finansielle virksomheds eller klagerens anmodning har forlænget fristen – kan sekretariatet afgive sagen til behandling i Ankenævnet, der kan beslutte at træffe afgørelse på det foreliggende grundlag.

Stk. 3. Når alle dokumenter med de relevante oplysninger er modtaget, oplyses parterne straks herom, 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 den finansielle virksomhed under sagens forberedelse opfylder klagerens krav, eller der indgås forlig mellem parterne. Det samme gælder, hvis forbrugeren frafalder sin klage.

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

Habilitet og tavshedspligt

§ 13

Stk. 1. For Ankenævnets medlemmer og sekretariat gælder,

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

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

§ 14

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

- 1) den pågældende selv har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald, eller tidligere i samme sag er eller har været repræsentant for nogen, der har en sådan interesse,

- 2) den pågældendes ægtefælle, beslægtede eller besvogrede i op- eller nedstigende linje eller i siderlinjen 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, sekretariatets medarbejdere og Nævnenes Hus har med undtagelse af oplysninger, der er offentligt tilgængelige, tavshedspligt om, hvad der fremkommer under ankenævnsbehandlingen.

Ankenævnets afgørelser

§ 16

Ankenævnet træffer afgørelse på det af sekretariatet tilvejebragte grundlag, herunder spørgsmål om betaling af gebyrer, jf. § 26. Afgørelse i de enkelte sager træffes på et møde ved almindelig stemmeflerhed. Ved Ankenævnets behandling af den enkelte klagesag deltager formanden eller en næstformand og fire af de i § 7, stk. 1, 1. pkt. nævnte medlemmer, således at forbrugerinteresser og de finansielle virksomheders interesser er ligeligt repræsenteret. Ankenævnet er beslutningsdygtigt, når der foruden formanden er mødt mindst én forbrugerrepræsentant og mindst én repræsentant fra en finansiell virksomhed, uden at der herved ændres på antallet af stemmer, dvs. to forbrugerstemmer og to finansielle virksomhedsstemmer. For at inddrage den fornødne fagekspertise i Ankenævnets behandling af klagesager på et branchespecifikt område, vil nævnsmedlemmerne fra de finansielle virksomheder afspejle klage-temaet i den konkrete sag, således at der ved en

- a) klage over et pengeinstitut deltager to institutrepræsentanter fra pengeinstitutterne,
- b) klage over et realkreditinstitut deltager to institutrepræsentanter fra realkreditinstitutterne,

- c) klage over en investeringsfond deltager to institutrepræsentanter fra investeringsfondene.

Hvis en klage fx vedrører både et pengeinstitut og et realkreditinstitut, deles behandlingen af klagen på mødet op i to behandlinger med de respektive institutrepræsentanter fra fx henholdsvis penge- og realkreditinstitutter under hver deres del.

§ 17

Stk. 1. Ankenævnets afgørelser træffes efter en juridisk og faglig bedømmelse. Afgørelserne skal være skriftlige, og de skal være ledsaget af en begrundelse, ligesom de skal underskrives af formanden. Hvis en afgørelse beror på en flertalsbeslutning, skal dette, sammen med mindretallets begrundelse for sin stilling, anføres i afgørelsen.

Stk. 2. En repræsentant for Nævnenes Hus har til enhver tid uden stemmeret adgang til at deltage i Ankenævnets møder.

Stk. 3. Ankenævnet holder møder et passende antal gange om året, så fristerne i § 5, stk. 4, og § 18, stk. 1, jf. forbrugerklagelovens § 17 og § 18, kan overholdes.

§ 18

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

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

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

§ 19

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

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

Stk. 3. Hvis klagegebyret skal tilbagebetales, jf. § 26, skal dette fremgå af afgørelsen.

§ 20

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

Stk. 2. Har klageren fået helt eller delvist medhold, skal afgørelsen forkyndes for den finansielle virksomhed i overensstemmelse med reglerne i forbrugerklageloven, med mindre den finansielle virksomhed i den enkelte sag har frafaldet kald og varsel, jf. retsplejeloven § 160.

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

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

§ 21

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

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

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

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

§ 22

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

§ 23

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

Genoptagelse

§ 24

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

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

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

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

Gebyrer og omkostninger

§ 25

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

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

§ 26

Stk. 1. For behandling af en klage ved Ankenævnet skal klageren betale et gebyr på 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 de finansielle virksomheder. Sådanne oplysninger kan

være ledsaget af anbefalinger til, hvordan sådanne problemer kan undgås eller løses,

- 5) antal afviste klager, herunder den procentvise andel af afviste klager i forhold til hver af de afvisningsmuligheder, som Ankenævnet har fået godkendt,
- 6) andelen af sager, hvor klageren har fået medhold,
- 7) i hvilket omfang afgørelser efterleves, hvis dette vides, og
- 8) oplysning om eventuel deltagelse i netværk, som samarbejder om grænseoverskridende tvister, og en vurdering af effektiviteten af dette.

Stk. 2. Ankenævnet afrapporterer årligt til Nævnenes Hus.

Oplysningspligt

§ 30

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

- 1) proceduren for tvistløsningen,
- 2) navn på Ankenævnet, postadresse og e-mailadresse,
- 3) at Ankenævnet er opført på en liste i overensstemmelse med forbrugerklageloven § 4, stk. 3, og artikel 20 i ATB-direktivet,
- 4) de fysiske personer, der er ansvarlige for Ankenævnet, hvordan de er udpeget og for hvor lang tid,
- 5) eventuelt medlemskab af ATB-instanser, der letter grænseoverskridende tvistbi-læggelse,
- 6) de former for tvister, som Ankenævnet kan behandle herunder eventuelle værdigrænser,
- 7) de procedureregler, der gælder for bilæggelse af en tvist, og de kriterier, på grundlag af hvilke Ankenævnet kan afvise at behandle en klage,
- 8) de sprog, på hvilke en klage kan indgives, og hvorpå behandlingen foregår,

- 9) de omkostninger til betaling af sagens behandling, som parterne skal dække,
- 10) tvistløsningens gennemsnitlige varighed,
- 11) retsvirkningen af tvistløsningens resultat, herunder i hvilket omfang, det kan tvangsfuldbyrdes,
- 12) årsrapporter om Ankenævnets virksomhed, og om
- 13) udvalgte afgørelser.

Stk. 2. Ankenævnets afgørelser offentliggøres i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningen og databeskyttelseslovens regler på Ankenævnets hjemmeside uden angivelse af klagerens og eventuelle tredjemænds identitet. Ankenævnet kan i forbindelse med en sags afgørelse bestemme, at også den finansielle virksomheds identitet skal tilbageholdes, såfremt særlige forhold taler herfor.

§ 31

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

§ 32

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

Tegningsregler, finansiering, regnskab m.v.

§ 33

Stk. 1. Ankenævnet tegnes af formanden for Finans Danmark og Finans Danmarks administrerende direktør i forening eller af direktøren for Ankenævnet i forening med enten formanden for Finans Danmark eller Finans Danmarks administrerende direktør.

Stk. 2. Formanden og den administrerende direktør for Finans Danmark kan i forening meddele specialfuldmagter.

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

Stk. 4. Ankenævnets regnskaber godkendes af formanden og den administrerende direktør for Finans Danmark.

Vedtægtsændringer

§ 34

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

Opløsning af Ankenævnet

§ 35

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

Ikrafttrædelse

§ 36

Disse vedtægter, der er godkendt af erhvervsministeren i overensstemmelse med lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven), træder i kraft den 1. februar 2019.

Vedtægterne er af erhvervsministeren godkendt frem til og med den 31. januar 2022.