

Det finansielle ankenævn

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

ÅRSBERETNING

for

2020

København

Februar 2021

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	Formandens bemærkninger	3
2.	Ankenævnet, medlemmer, medarbejdere og grænseoverskridende netværk	5
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 modtaget i 2020 i sager, hvor Ankenævnet tidligere har truffet afgørelse.	33
8.	Udvalgte afgørelser fra 2020	38
9.	Det finansielle ankenævns vedtægter pr. den 1. februar 2019	41

1. Formandens bemærkninger

Siden 2018 har antallet af nye sager modtaget i Ankenævnet været stødt stigende. I 2018 modtog Ankenævnet 363 nye sager. I 2019 modtog Ankenævnet 442 nye sager, og i 2020 modtog Ankenævnet 475 nye sager. Der er tale om en væsentlig stigning i antallet af nye sager på næsten 1/3 fra 2018 til 2020.

Stigningen i antallet af nye sager i 2020 relaterer sig til tvister vedrørende værdipapirer, boligfinansiering, indlån & kontoforhold, renter samt udlån.

De nye sager modtaget i 2020 er primært klager over pengeinstitutterne (464), idet der fortsat kun indbringes relativt få klager over realkreditinstitutterne (24).

Der har for perioden januar til december 2020 været afholdt 16 møder i Det finansielle ankenævn. I 2020 er der samlet truffet 235 afgørelser af Ankenævnet, og i samme periode har Sekretariatet afsluttet 165 sager.

Sekretariatet lukkede betydelig flere sager i 2019 (212 sager) end i 2020. Dette skyldtes, at et ekstraordinært stort antal af betalingskortsager i 2019 blev forligt mellem pengeinstitutterne og klagerne, inden sagerne blev forelagt Ankenævnet.

Som følge af såvel det mindre antal sager afsluttet af Sekretariatet som den væsentlige stigning i antallet af nye sager blev der overført 263 sager fra 2020 til 2021, hvilket er ca. 100 flere i forhold til året før.

I 6 afgørelser (sag nr. 379/2018, 476/2019, 016/2020, 176/2020, 115/2020 og 165/2020), hvor klagerne alle fik fuldt medhold af Ankenævnet, har Bank Norwegian meddelt, at man ikke ønsker at efterleve afgørelserne. Se i øvrigt afsnit 6.9, hvor disse sager er omtalt. Alle øvrige afgørelser truffet af Ankenævnet i 2020, hvor klagerne fik fuldt eller delvist medhold i klagen, er blevet efterlevet af de indklagede finansielle virksomheder.

1.1. Sager vedrørende 'betalinger'

Ca. 1/4 af samtlige modtagne sager i Ankenævnet i 2020 er klager vedrørende betalingsloven, herunder ikke vedkendte hævninger foretaget med klagerens betalingskort, jf. afsnit 6.3 med 'lagkage' over typer af tvister over pengeinstitutter. Det er et mindre fald i forhold til 2019, hvor andelen af disse sager udgjorde ca. 1/3.

Betalingssagerne udgør fortsat den største andel af Ankenævnets modtagne sager, og Ankenævnet har derfor også i sin årsberetning for 2020 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

Sekretariatet og dermed også Ankenævnet blev som mange andre virksomheder i 2020 ramt af Covid-19 situationen, hvilket betød, at arbejdsprocesser og –metoder

måtte tilpasses bl.a. hjemmearbejde og afvikling af virtuelle nævnsmøder. Ikke desto mindre fik Ankenævnet afviklet alle sine berammede nævnsmøder, og nævnet fik endda afgjort en anelse flere sager i 2020 i forhold til 2019 (ca. 5% flere sager). Stigningen kan bl.a. tilskrives den juridiske interim ressource (deltid), som Sekretariatet fik tildelt ultimo maj 2020.

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 større 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 2020, herunder blandt andet ved gennemgang og justering af databehandleraftalerne, IT-revisionserklæringerne, forretningsgange, fortegnelse over behandlingsaktiviteter, risikovurderinger mv. Derudover gennemgik Sekretariatet i 2020 hele sin GDPR-dokumentstruktur og fik samtlige dokumenter tilpasset og opdelt i overordnede emner som 'Politikker', 'Procedurer', 'Dokumentation - Compliance', 'Vedligeholdelse, Awareness og Undervisning', 'Databehandlere', mv.

Sekretariatet håndterede endvidere i efteråret 2020 en større opgradering af Ankenævnets elektroniske sagsstyringssystem, klageskema, portal og mødemodul i samarbejde med sine IT-leverandører.

Der har som tidligere omtalt været en markant stigning i antallet af nye sager til Ankenævnet på næsten 1/3 fra 2018 til 2020. Bl.a. med henblik på at Ankenævnet fortsat kan tilsikre compliance med sagsbehandlingsfristerne i Forbrugerklageloven § 17 og § 18, jf. Ankenævnets vedtægter §5, stk. 4 og §18, stk. 1, fik Sekretariatet i efteråret 2020 bevilget to ekstra ressourcer til fastansættelse af henholdsvis en assistent på deltid og en juridisk sagsbehandler på fuldtid. Rekrutteringsprocessen blev tilendebragt ultimo 2020, og Sekretariatets to nye medarbejdere er tiltrådt i januar 2021.

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 Bo Østergaard, Østre Landsret.

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 2020 været følgende:

Udpeget af Finans Danmark:

Afdelingsdirektør Andreas Moll Årsnes, Danske Bank
Senior Legal Counsel Inge Kramer, Danske Bank
Afdelingsdirektør Michael Reved, Danske Bank (fratrådt 03.07.2020)
Afdelingsdirektør Jesper Claus Christensen, Nordea Danmark
Chefjurist Anders Holkmann Olsen, Nordea Danmark (fratrådt 31.12.2020)
Afdelingsdirektør Anita Nedergaard, Nordea Danmark (fratrådt 31.12.2020)
Direktør Peter Stig Hansen, Jyske Bank (fratrådt 30.09.2020)
Afdelingsdirektør Mette Lindekvis Højsgaard, Jyske Bank (tiltrådt 30.09.2020)
Chefjurist Karin Sønderbæk, Sydbank
Chefspecialist Kristian Ingemann Petersen, Nykredit Bank
Advokat Jimmy Bak, Nykredit Bank (tiltrådt 01.01.2020)
Chefjurist Karin Duerlund, Spar Nord Bank
Juridisk direktør George Wenning, Lokale Pengeinstitutter
Chefjurist Mikkel Prehn, Lokale Pengeinstitutter

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 (fratrådt 19.05.2020)
Direktør Malene Ehrenskjöld, BI Management (fratrådt 19.05.2020)
Head of Company and Fund Administration Nikoline Voetmann, Danske Invest Management (fratrådt 19.05.2020)
Managing Director Jan Houmann, Jyske Invest fund Management (tiltrådt 1.1.2020)
Direktør, COO Rasmus Bessing, PFA Asset Management (tiltrådt 29.06.2020)
Head of DK Branch Rasmus Eske Bruun, Nordea Funds (tiltrådt 29.06.2020)

Udpeget af Forbrugerrådet Tænk:

Seniorøkonom Morten Bruun Pedersen, Forbrugerrådet Tænk
Økonom Ida Marie Moesby, Forbrugerrådet Tænk
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 2020 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 (tiltrådt 27.07.2020)
Assistent, PA Jeannie Hermina Andersen (fratrådt 31.10.2020)
Assistent, advokatsekretær Vivian Jespersen

Midlertidigt ansat

Specialkonsulent, cand.jur. Karina Sandager Mikkelsen (tiltrådt 25.05.2020)
Piccoline Freja Marie Hjorth (fratrådt 21.08.2020)
Piccoline Silke Rathleff Kobbegaard (tiltrådt 03.11.2020)

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 - INFO).

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 2020 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 blev 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 ved dom, eller hvor en fogedret har taget stilling til kravet.

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 bevisbyreregler, 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, arbejdsform og behandling af personoplysninger. 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.

Årsberetninger fra 2019 omhandlende pengeinstitutter, realkreditinstitutter og investeringsfonde er nu samlet i årsberetninger under Det finansielle ankenævn.

Via hjemmesiden er der adgang til at søge i de over 12.000 afgørelser, som Ankenævnet har truffet siden 1988. Søgning kan ske via fritekstsøgning eller via et emne-register. 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 er 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 2020, ligesom Ankenævnet havde i 2017, 2018 og i 2019, haft særlig fokus på betalingstjenester - ikke vedkendte hævninger foretaget med klagerens betalingskort, herunder fjernsalgstransaktioner (misbrug af betalingskort). Endvidere har fokus været på sager om ikke vedkendte hævninger i netbank (misbrug af netbank).

I 2020 blev der afsluttet 81 sager vedrørende misbrug af betalingskort.

- 3 sager blev afsluttet på grund af manglende udfyldelse af klageskema/ manglende betaling af klagegebyr eller klagerens tilbagekaldelse af klagen
- 28 sager blev forligt eller imødekommet inden, Ankenævnet traf afgørelse i sagen
- 50 sager blev behandlet af Ankenævnet, hvorefter
 - Klageren i 16 sager fik medhold
 - Klageren i 2 sager fik medhold i en del af klagen og ikke medhold i resten af klagen
 - Klageren i 11 sager ikke fik medhold
 - Ankenævnet afviste 20 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

Klagerne fik således i 46 sager (28+16+2), eller i næsten 60 % af de i 2020 afsluttede sager om misbrug af betalingskort, et positivt resultat ud af deres klage til Ankenævnet. Der er tale om en lille stigning i forhold til 2017 og 2018, hvor ca. halvdelen af klagerne fik et positivt resultat ud af deres klage. I forhold til 2019 er der tale om et fald i antallet af sager, hvor klagerne fik et positivt resultat ud af deres klage, hvilket især skyldes, at 99 sager i 2019 blev forligt eller imødekommet inden, at Ankenævnet traf afgørelse i sagen.

Af de 50 sager, som blev behandlet af Ankenævnet i 2020, vedrørte fire sager "phishing", otte sager forskellige indsigelser mod transaktioner, der blev gennemført som "3D Secure" betalinger, 14 sager indsigelse mod fjernsalgstransaktioner i form af investering hos udenlandske investeringsvirksomheder, og 24 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 2020 var primært efter betalingsloven, der trådte i kraft den 1. januar 2018. (Lovbekendtgørelse 2020-11-27 nr. 1719 om betalinger ændret ved L 2020-12-15 nr. 1940). De nye EU-regler for stærk kundeautentifikation ved betalinger, der trådte i kraft den 14. september 2019, har Ankenævnet truffet afgørelser efter i sag 165/2020, se nedenfor under pkt. 5.1.

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 2020 truffet afgørelse i fire phishing-sager. I sag 170/2020 og sag 373/2019 fik klageren delvis medhold af henholdsvis et enigt Ankenævn og tre medlemmer, der i begge sager fandt, at klageren hæftede for 8.000 kr. I sag 165/2020 fandt tre medlemmer, at klageren ikke hæftede, mens to medlemmer fandt, at sagen skulle bevisafvises. I sag 17/2020 blev klageren pålagt fuld hæftelse af et enigt Ankenævn. Den sidstnævnte afgørelse vil ikke blive yderligere omtalt set i lyset af sag 165/2020, der blev afgjort efterfølgende, se nedenfor.

I sag 170/2020 blev der via netbank den 24. juli 2019 foretaget syv overførsler á 15.000 kr. fra klagerens konto hos indklagede til tredjemands konti i andre pengeinstitutter. Indklagede fik stoppet overførsel af 11.127 kr. fra klagerens konto, og overførslerne fra klagerens konto udgjorde herefter 93.873 kr.

Baggrunden for overførslerne var, at klageren samme dag blev kontaktet telefonisk af en person, P, der udgav sig for at være fra et IT-sikkerhedsfirma, og som oplyste, at klageren var under hackerangreb, og at hun risikerede at miste mange penge, hvis ikke hun hurtigt lod ham hjælpe med at stoppe angrebet.

Klageren modtog under telefonsamtalerne med P i tidsrummet fra kl. 15.11 til kl. 16.20 syv SMS'er med engangskoder. Det fremgik af sms'erne, at engangskoden skulle indtastes i netbank for at godkende en betaling, at koden aldrig måtte udleveres til andre, og at hun skulle kontakte sit pengeinstitut og/eller spærre sit NemID, hvis hun ikke var i gang med en betaling. På trods af dette videregav klageren sine NemID oplysninger og SMS-koderne til P, der fik adgang til klagerens netbank.

Ankenævnet fandt, at klageren ved at videregive sine NemID-oplysninger og engangskoderne til P havde udvist groft uforsvarlig adfærd, og at klageren som følge heraf hæftede med op til 8.000 kr., og at indklagede skulle tilbageføre differencen på 85.873 kr. til klagerens konto.

I sag 373/2019 blev der via netbank den 18. juli 2019 foretaget otte overførsler á 15.000 kr. og en overførsel på 18.000 kr., i alt 138.000 kr., fra klagerens konti hos indklagede til tredjemands konti i forskellige pengeinstitutter. Det lykkedes efterfølgende indklagede at få returneret 27.500 kr. fra de pengeinstitutter, hvortil beløbene var overført.

Baggrunden for overførslerne var, at klageren samme dag blev kontaktet telefonisk af en mand, M, som udgav sig for at være fra Nets. Han oplyste, at han kunne se, at klageren havde en betalingsservice, og at den var ved at blive hacket, men at han ville hjælpe hende med at få det stoppet.

M bad klageren om at oplyse sit CPR-nummer, adgangskode til netbank og NemID-oplysninger. Klageren videregav de efterspurgte oplysninger til M. Klageren modtog herefter i tidsrummet fra kl. 15.39 til kl. 16.08 i alt 15 SMS'er fra sparekassen. Anvendelsen af SMS-engangskoder var en ekstra sikkerhed, når overførslerne var over en vis størrelse. Det fremgik af SMS'erne, at engangskoden skulle indtastes i netbank for at godkende en betaling, og at koden aldrig måtte udleveres til tredjemand, og at klageren skulle kontakte sit pengeinstitut og/eller spærre sit NemID, hvis hun ikke var i gang med en betaling. På trods af dette videregav klageren ligeledes SMS-koderne til M.

Det fremgik endvidere af udskrifter af telefonsamtaler den 18. juli 2019 mellem klageren og indklagede, at klageren under telefonsamtalen med M blev mistænksom og spurgte, hvordan hun kunne være sikker på, at han ikke var en hacker, der var ude på at snyde hende.

Ankenævnet fandt, at transaktionerne skyldtes tredjemands misbrug af de af klageren videregivne oplysninger, herunder klagerens adgangskode til netbank og NemID.

Tre medlemmer fandt, at klageren ved at videregive sine NemID-oplysninger, sin adgangskode til netbank og engangskoderne til M under de foreliggende omstændigheder havde udvist groft uforsvarlig adfærd, at klageren som følge heraf hæftede med op til 8.000 kr., og at indklagede skulle tilbageføre differencen på 102.500 kr. til klagerens konto. Dette gjaldt, selv om selv om Ankenævnet lagde til grund, at klageren havde været udsat for phishing.

To medlemmer fandt, at klageren ved at videregive sit CPR-nummer, sin adgangskode til netbank, sine NemID-oplysninger og engangskoderne til M under de foreliggende omstændigheder med forsæt (frivilligt) havde oplyst den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og at det var sket under omstændigheder, hvor klageren indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug. De fandt derfor, at klageren hæftede uden beløbsbegrænsning.

I sag 165/2020 traf Ankenævnet afgørelse efter EU-reglerne om stærk kundeautentifikation ved betalinger, der trådte i kraft den 14. september 2019.

Den 20. januar 2020 blev der gennemført en betaling på 1.108 EUR svarende til 8.425,49 DKK med klagerens betalingskort. Transaktionen skete med 3D Secure, det vil sige på grundlag af en SMS-engangskode, som blev sendt til klagerens telefonnummer, samt på grundlag af kortoplysninger bestående af kortnummer, udløbsdato samt det trecifrede sikkerhedsnummer på bagsiden af kortet.

Klageren oplyste, at hun den 20. januar 2020 modtog en mail med et fødselsdagstilbud, der fremstod som om, at det kom fra flyselskabet, F. Klageren klikkede på et link i mailen for at betale 80 DKK for køb af en billig flybillet. Hun indtastede sine kortoplysninger og fik efterfølgende sendt en engangskode via SMS til sit telefonnummer. Efter modtagelse af engangskoden læste klageren teksten i SMS'en. Herefter stoppede hun omgående købet og fik sit kort spærret.

Ankenævnet udtalte følgende om kravet om stærk kundeautentifikation:

"I henhold til Kommissionens delegerede forordning 2018/389 af 27. november 2017 artikel 38, stk. 2, trådte kravet om stærk kundeautentifikation (også kaldet to-faktor autentifikation) ved betalingstransaktioner i kraft den 14. september 2019. For så vidt angår kravet til udbydere, jf. lov om betalinger § 128, har Finanstilsynet meddelt, at implementering af reglerne for kortbaserede internetbetalinger kan udskydes senest til 31. december 2020, jf. EBA's udtalelse (EBA-Op-2019-11) af 16. oktober 2019 punkt 13. Udsættelsen af implementeringen påvirker imidlertid ikke betydningen af manglende to-faktor autentifikation i forhold til ansvarsreglerne i lov om betalinger, jf. punkt 11 i EBA's nævnte udtalelse. Tilsvarende meddelelse er udsendt af Finanstilsynet.

To-faktor autentifikation indebærer blandt andet, at betalingstjenesteudbydere i forbindelse med godkendelse af kortbaserede internetbetalinger skal forlange, at kunderne bruger minimum 2 ud af 3 mulige sikkerhedselementer (noget kunden ved (fx et kodeord), noget kunden besidder (fx en app eller SMS-engangskode modtaget via et SIM-kort), og noget kunden er (fx et fingeraftryk)), jf. EBA's udtalelse (EBA-Op-2019-06) af 21. juni 2019. Efter det for Ankenævnet oplyste er der ved betalingen, hvor der blev brugt den eksisterende 3DS løsning, ikke anvendt to-faktor autentifikation, idet der er benyttet kortdata og en SMS-engangskode modtaget via et SIM-kort. Da kortdata ikke er hemmelige, men derimod synlige på kortet, udgør de ikke et gyldigt sikkerhedselement, og da SMS-engangskoden sammen med SIM-kortet er noget kunden besidder, opfylder den anvendte betalingsikkerhedsløsning samlet set kun en af de krævede to elementer. Dermed lever den ikke op til kravet om stærk kundeautentifikation."

Tre medlemmer fandt, at når der ikke var brugt stærk kundeautentifikation, fulgte det af lov om betalinger § 100, stk. 7, at klageren kun kunne komme til at hæfte helt eller delvist for betalingen, jf. lov om betalinger § 100, stk. 3 - 5, hvis klageren havde handlet svigagtigt, hvilket der efter sagens oplysninger ikke var grundlag for at antage. Allerede som følge heraf fandt de, at indklagede skulle betale 8.425,49 DKK til klageren.

To medlemmer udtalte, at den anvendte SMS-engangskode, der opfyldte kravet til såkaldt "dynamisk linking", jf. lov om betalinger § 128, stk. 2, knyttede betalingstransaktionen til et bestemt beløb og en bestemt betalingsmodtager. Dette var klage-

ren opmærksom på forud for spærringen. De fandt, at det, således som sagen var oplyst for Ankenævnet, var uafklaret, hvordan det havde været muligt at gennemføre betalingen, inden klageren spærrede kortet, og dermed også om der forelå forhold i sagen, som indebar, at det var uden betydning, at der skulle have været anvendt to-faktor autentifikation ved gennemførelsen af betalingen, eller om der i øvrigt forelå forhold, der gjorde, at klageren hæftede, jf. lov om betalinger § 100, stk. 2 og stk. 7. De fandt derfor, at sagen skulle bevisafvises.

Det indklagede pengeinstitut meddelte efterfølgende, at det ikke ønskede at være bundet af Ankenævnets afgørelse, jf. Ankenævnets vedtægter § 20, stk. 4.

5.2 Sager om 3D Secure

Ankenævnet har i 2020, ud over sagerne 165/2020 og 17/2020 omtalt under afsnit 5.1, truffet afgørelse i otte sager, hvor klageren gjorde indsigelse mod betalings-transaktioner, der blev gennemført med 3D Secure. I to af sagerne, 23/2020 og 246/2020, bevisafviste Ankenævnet sagerne. I de seks resterende sager fik klageren medhold, i sag 476/2019 af et enigt Ankenævn, og i fem sager, 97/2019, 42/2019, 16/2020, 176/2020 og 475/2019, fandt tre medlemmer, at klageren skulle have medhold, mens to medlemmer enten ville bevisafvise, pålægge klageren en selvrisko på 375 kr. eller en hæftelse på 8.000 kr.

I sag 97/2019 blev der den 18. december 2018 autoriseret en betalingstransaktion på 914,92 EUR vedrørende et køb hos et udenlandsk rejsebureau med klagerens Visa/dankort. Transaktionen blev gennemført ved brug af 3D Secure, det vil sige på grundlag af en SMS-kode, som blev sendt til klagerens telefonnummer, samt på grundlag af kortoplysninger og kortets trecifrede sikkerhedsnummer.

Klageren bestred, at hun skulle have modtaget eller anvendt den pågældende SMS-kode.

Tre medlemmer fandt ikke grundlag for at betvivle klagerens oplysninger om manglende kendskab til rejsebureauet og det pågældende køb, og at hun ikke havde modtaget eller anvendt SMS-koden. De fandt det godtgjort, at transaktionen skyldtes tredjemands misbrug/uberettigede anvendelse af klagerens kort, og at misbruget også omfattede SMS-koden. De fandt ikke grundlag for at fastslå, at klageren kunne have opdaget misbruget forud for den uberettigede anvendelse, og fandt derfor ikke, at klageren hæftede for transaktionen, jf. betalingslovens § 100, stk. 8.

To medlemmer fandt, at sagen skulle bevisafvises med henblik på en stillingtagen til, om der måtte antages at være tale om tredjemandsmisbrug.

I sag 42/2019 blev der den 10. oktober 2018 autoriseret en betalingstransaktion på 2.106 EUR vedrørende et køb hos en udenlandsk elektronikforretning, F, med klagerens Visa/dankort. Transaktionen blev gennemført ved brug af 3D Secure, det vil sige på grundlag af en SMS-kode, som blev sendt til klagerens telefonnummer den 10.

oktober 2018 om morgenen, samt på grundlag af kortoplysninger og kortets trecifrede sikkerhedsnummer.

Klageren bestred, at han havde anvendt SMS-koden og oplyste, at han ikke havde kendskab til F eller til det pågældende køb, og at han havde anmeldt forholdet til politiet. Han oplyste, at han først så SMS'en efter, betalingstransaktionen var blevet gennemført, da hans telefon var sat på lydløs.

Det havde under sagens forberedelse i Ankenævnet ikke været muligt for indklagede - efter indhentelse af fuldmagt hertil fra klageren - via Nets eller på anden måde at indhente nærmere oplysninger fra F om, hvem der havde givet ordren, og til hvem og hvortil varen var sendt. F havde tidligere oplyst, at forretningen ikke kunne se oplysninger længere end seks måneder tilbage i tid.

Et enigt Ankenævn fandt ikke grundlag for at betvivle klagerens oplysninger og fandt det godtgjort, at transaktionen skyldtes tredjemands misbrug/uberettigede anvendelse af klagerens Visa/dankort, og at misbruget også omfattede SMS-koden. Ankenævnet bemærkede, at indklagede var nærmest til at bære risikoen for, at det på daværende tidspunkt ikke længere var muligt at få oplysninger fra F om købet.

Tre medlemmer fandt ikke grundlag for at fastslå, at klageren kunne have opdaget misbruget forud for den uberettigede anvendelse og fandt derfor ikke, at klageren hæftede for transaktionen, jf. betalingslovens § 100, stk. 8.

To medlemmer fandt, at klageren hæftede med 375 kr. efter lov om betalinger § 100, stk. 3, idet det kunne forventes, at klageren havde opdaget misbruget ved at reagere på SMS'en om morgenen, og de fandt derfor ikke, at betalingslovens § 100, stk. 8, kunne anvendes i sagen.

I en stort set tilsvarende sag, 476/2019, fandt et enigt Ankenævn heller ikke, at klageren hæftede for en transaktion på 28.540 SEK gennemført ved brug af 3D Secure hos en udenlandsk internetforretning, jf. betalingslovens § 100, stk. 8.

I sagerne 476/2019, 16/2020 og 176/2020 meddelte det indklagede pengeinstitut, der i alle tre sager var samme pengeinstitut, at det ikke ønskede at være bundet af Ankenævnets afgørelse, jf. Ankenævnets vedtægter § 20, stk. 4.

5.3 Investeringsager

Ankenævnet har i 2020 truffet afgørelse i 14 investeringsager, hvor Ankenævnet afhængig af de konkrete omstændigheder enten har bevisafvist sagerne eller har givet pengeinstituttet medhold. Fire af sagerne blev bevisafvist, se f.eks. 277/2019 og 365/2019, mens pengeinstituttet fik medhold i ti sager, hvoraf der både var tale om kortbetalinger, se f.eks. 126/2019 og 163/2020 og/eller kontooverførsler/netbankoverførsler, se f.eks. 465/2019 og 83/2020.

I sag 126/2019 rejste klageren krav om tilbageførsel af tre betalinger foretaget i juli 2018 med hans Mastercard på i alt 2.650 USD. til et firma, G, med henblik på inve-

stering. Betalingerne skete med klagerens samtykke. Ankenævnet fandt ikke, at klageren skulle have medhold med følgende begrundelse:

"Ankenævnet lægger til grund, at indbetalingerne blev indsat på klagerens kundekonto hos G.

Ankenævnet finder ikke, at klageren har godtgjort, at der foreligger omstændigheder, som kan føre til, at banken i medfør af § 112 i betalingsloven 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 eller er forpligtet til at søge betalingerne tilbageført fra G's bank.

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

Til belysning af spørgsmålet, om klagerens indsigelse over for pengeinstituttet var fremsat for sent, kan nævnes sag 465/2019, der vedrørte krav om tilbageførsel af netbankoverførsler til et investeringsfirma, F, foretaget i maj/juni 2019. Ankenævnet fandt ikke, at klageren skulle have medhold med følgende begrundelse:

"I perioden fra den 13. til den 16. maj 2019 foretog klageren tre kontooverførsler via netbank (transaktionerne 1-3) på i alt 124.500 kr. fra sin konto i [indklagede] til et firma, F, via en betalingsmodtager, M, med henblik på investering. Transaktionerne skete med klagerens samtykke, hvilket klageren heller ikke har bestridt.

Ankenævnet finder ikke, at banken i medfør af betalingslovens § 112 er forpligtet til at opfylde klagerens krav om tilbageførsel af transaktionerne 1-3. Ankenævnet finder ikke, at der er oplyst omstændigheder, der kan medføre, at banken på andet grundlag er forpligtet til at godtgøre klageren disse transaktioner.

Klageren får herefter ikke medhold i denne del af klagen.

I perioden fra den 23. maj til den til den 6. juni 2019 blev der foretaget fire kontooverførsler via netbank (transaktionerne 4-7) på i alt 72.000 kr. fra klagerens konto til F via M. Transaktionerne blev gennemført ved brug af NemID og ved bekræftelse af sms'er, der blev sendt til klagerens telefonnummer, om godkendelse af de fire transaktioner. Sms'erne indeholdt oplysning om transaktionsbeløb og kontonummer, som beløbene skulle overføres til. Klageren har anført, at han ikke har foretaget eller godkendt transaktionerne 4-7.

Det følger af betalingslovens § 97, at indsigelser mod uautoriserede eller fejlbehæftede betalingstransaktioner skal være udbyderen i hænde snarest muligt efter, at betaleren har konstateret en sådan betalingstransaktion og senest 13 måneder efter debiteringen af den pågældende transaktion. Klageren anførte i en e-mail fra oktober 2019 til banken, at han opdagede transaktionerne 4-5 efter "nogle dage", og at han opdagede transaktion nr. 6, der fandt sted den 3. juni 2019, "lige bag efter".

Ankenævnet finder, at klageren ved først at indgive indsigelse til banken den 24. eller 25. juli 2019 har fremsat sin indsigelse for sent, hvorfor klageren allerede af denne grund ikke får medhold i sit krav vedrørende transaktionerne 4-7.”

Det forhold, at den investeringsvirksomhed, som klageren havde foretaget betalinger til, efterfølgende enten blev noteret på en liste fra det engelske finanstillsyn (FCA) som et ikke autoriseret firma og/eller blev noteret på en liste over advarsler fra andre tilsynsmyndigheder har i sagerne 126/2019, 465/2019 og 92/2020 ikke medført, at Ankenævnet har givet klageren medhold.

5.4 Øvrige sager

Ankenævnet har i 2020 truffet afgørelse i 24 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 fem sager, Ankenævnet bevisafviste 14 sager og afviste en sag som et erhvervsmæssigt forhold.

Af særlig interesse kan nævnes 53/2020, der vedrørte spørgsmål om klagerens hæftelse for ikke vedkendte korttransaktioner på en natklub i Polen gennemført som betalinger med virtuelle kort via Apple Pay. Klageren oplyste, at hans telefon ikke var bortkommet.

Nævnet bevisafviste sagen ud fra en vurdering af sagens konkrete omstændigheder med følgende begrundelse:

” Klageren har gjort indsigelse mod otte transaktioner svarende til i alt 158.362,73 DKK, der blev foretaget med Apple Pay på en natklub, B, i Polen. Ved transaktionerne blev der foretaget aflæsning af klagerens virtuelle kort tilknyttet Apple Pay på klagerens telefon ved godkendelse med biometri (ifølge det oplyste enten aflæsning af fingeraftryk eller ansigts-genkendelse).

Ankenævnet lægger til grund, at transaktionerne er korrekt registrerede og bogførte. 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. Uanset at betalingerne blev gennemført ved aflæsning af klagerens virtuelle kort tilknyttet Apple Pay på hans telefon ved godkendelse med biometri, kan det efter omstændighederne ikke udelukkes, at der var tale om misbrug.

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

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, jf. Ankenævnets vedtægter § 5, stk. 3, nr. 4.”

I sag 115/2020 fik klageren medhold i, at der var tale om misbrug af hans betalingskort i forbindelse med forsøg på en pinkodebaseret betaling med kortet i en taxa i Chile.

Den 4. marts 2020 blev der foretaget tre transaktioner med kortet på hver 1.980.000 CLP (chilenske pesos) svarende til i alt 49.774,53 DKK. Betalingsmodtagerne var tre forskellige forretninger A, B og C.

Klageren anførte, at han ikke havde anvendt sit kort i tre forskellige terminaler, men kun i en taxa i Chile. Han ville betale for taxaturen fra lufthavnen til sit hotel med sit kort og blev bedt om at indtaste pinkoden i "taxa-terminalen". Han fik at vide, at det var et udenlandsk kort, der ikke kunne 'anvendes'. Han hævede herefter penge i en ATM og betalte 20.000 CLP kontant. Kortet havde ikke været bortkommet.

Banken anførte, at der er tale om autoriserede betalinger. Transaktionerne blev foretaget på tre forskellige terminaler. Alle transaktionerne blev gennemført ved læsning af kortets chip, og pinkoden blev tastet korrekt i første forsøg. Banken havde herefter ikke mulighed for at gå videre med sagen, hvis den ikke modtog dokumentation for, at beløbene er forkerte eller for, at transaktionerne skulle have været afvist.

Ankenævnet fandt efter en konkret vurdering, at det var tilstrækkeligt sandsynliggjort, at de tre transaktioner på hver 1.980.000 CLP beroede på misbrug af klagerens kort og pinkode, hvorfor transaktionerne således ikke var autoriseret af klageren. Ankenævnet lagde vægt på klagerens forklaring, at der er tale om tre helt identiske beløb og beløbenes størrelse samt sagens øvrige omstændigheder, herunder at transaktionerne blev foretaget inden for en periode på ca. tre minutter, og at klageren havde fremlagt en kvittering dateret den 4. marts 2020 for, at han havde betalt 20.000 USD (der ifølge klageren rettelig skulle være 20.000 CLP) kontant for taxaturen.

Det indklagede pengeinstitut meddelte efterfølgende, at det ikke ønskede at være bundet af Ankenævnets afgørelse, jf. Ankenævnets vedtægter § 20, stk. 4.

Sag 408/2019 vedrørte spørgsmålet om, hvorvidt klageren hæftede for en ikke vedkendt transaktion som følge af for sen spærring af sit Visa/dankort frastjålet ved overfald.

Den 15. oktober 2019 underskrev klageren en indsigelsesblanket med tro- og loveerklæring, hvor han gjorde indsigelse mod en transaktion på 7.859,57 kr. den 12. oktober 2019 kl. 03.56 på en natklub i Warszawa i Polen. Kortet var senest anvendt af klageren samme nat kl. 00.09 til et køb på 331,41 kr. på en bar i Warszawa i Polen.

Klageren oplyste, at han blev overfaldet og frarøvet sin jakke, at kortet var i jakken, og at transaktionen på 7.859,57 kr. skyldtes tredjemands misbrug af kortet. Banken bestred ikke dette, men påberåbte sig alene, at klagerens spærring af kortet ikke var rettidig.

Ankenævnet fandt, at det ikke kunne lægges til grund, at klageren fik kendskab til, at kortet var bortkommet og skulle have spærret kortet på et tidligere tidspunkt end den 12. oktober 2019 kl. 03.56, hvorved misbrugstransaktionen kunne have været undgået. Ankenævnet lagde vægt på, at kortet blev stjålet i forbindelse med et overfald, og at det på baggrund af den af klageren vedkendte transaktion med kortet kl. 00.09 måtte lægges til grund, at overfaldet skete relativ kort tid før kl. 03.56, hvor misbrugstransaktionen skete. Klageren hæftede herefter alene for 375 kr. af transaktionen på 7.859,57 kr.

Konklusion:

I 2020 blev der afsluttet 81 sager om misbrug af betalingskort, herunder misbrug af netbank, ud af Ankenævnets i alt 400 afsluttede sager, hvilket svarer til ca. 20 % af samtlige afsluttede sager. I næsten 60 % af de 81 afsluttede sager om misbrug af betalingskort, fik forbrugerne et positivt resultat ud af deres klage til Ankenævnet, jf. ovenfor. I 2020 var antallet af sager om misbrug af betalingskort set i forhold til samtlige afsluttede sager lavere end 2019, men lå på samme niveau som i 2017 og 2018, idet sager om misbrug af betalingskort udgjorde 15 % af samtlige afsluttede sager i 2017 og 22 % af samtlige afsluttede sager i 2018.

Hovedparten af de sager om misbrug af betalingskort, der blev behandlet af Ankenævnet i 2020, 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. Et enkelt pengeinstitut har i 2020 fem gange meddelt Ankenævnet, at det ikke ønsker at være bundet af en sag om misbrug af betalingskort, jf. nævnets vedtægter § 20, stk. 4.

Ankenævnet har ligeledes i en afgørelse henvist til EU-reglerne om stærk kundeautentifikation ved betalinger, der trådte i kraft den 14. september 2019. Ankenævnet gav klageren medhold i, at en ikke vedkendt betalingstransaktion, der blev gennemført den 20. januar 2020 ved brug af 3D Secure, skulle tilbageføres, idet den anvendte betalingssikkerhedsløsning ikke levede op til kravet om stærk kundeautentifikation.

Ankenævnet har i 2020 truffet afgørelse i fire phishing-sager. I to sager fik klageren delvis medhold af henholdsvis et enigt Ankenævn og tre medlemmer, der i begge sager fandt, at klageren hæftede for 8.000 kr. I en sag fandt tre medlemmer, at klageren ikke hæftede, mens to medlemmer fandt, at sagen skulle bevisafvises, og i en sag fik pengeinstituttet medhold, se i øvrigt afsnit 5.1.

Ud over phishing-sagerne omtalt i afsnit 5.1 har Ankenævnet i 2020 truffet afgørelse i otte sager, hvor klageren gjorde indsigelse mod betalingstransaktioner, der blev gennemført med 3D Secure. Ankenævnet bevisafviste to af sagerne. I de seks resterende sager fik klageren medhold: I en sag af et enigt Ankenævn, og i fem sager fandt tre medlemmer, at klageren skulle have medhold, mens to medlemmer enten ville

bevisafvise, pålægge klageren en selvrisko på 375 kr. eller en hæftelse på 8.000 kr., se afsnit 5.2.

Ankenævnet har i 2020 truffet afgørelse i 14 investeringssager, hvor Ankenævnet afhængig af de konkrete omstændigheder enten har bevisafvist sagerne eller har givet pengeinstituttet medhold. Fire af sagerne blev bevisafvist, mens pengeinstituttet fik medhold i ti sager, se afsnit 5.3.

Endvidere har Ankenævnet i 2020 truffet afgørelse i 24 øvrige sager, hvoraf hovedparten var sager om misbrug af betalingskort i forretninger, barer, natklubber eller pengeautomater ved anvendelse af chip og pinkode. Ankenævnet bevisafviste 14 af disse sager, se afsnit 5.4.

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.

Finans Danmark har på foranledning af Det finansielle ankenævn udarbejdet en "Tjekliste til oplysning af sager om kortmisbrug i Det finansielle ankenævn" af 5. november 2020, som Finans Danmark har udsendt til sine medlemmer med henblik på at få oplyst klagesager vedrørende betalingslovens § 98. Tjeklisten, der ikke er udtømmende, angiver, hvilke oplysninger, det er muligt for pengeinstituttet at indhente fra henholdsvis Nets, pengeinstituttet selv og/eller datacentralen samt i visse tilfælde fra betalingsmodtageren (butikken) til brug for behandling af klagesager om kortmisbrug.

Ankenævnet er begyndt at henvise til denne tjekliste i forbindelse med fremsendelse af en klage over misbrug af betalingskort til det indklagede pengeinstitut med henblik på, at det indklagede pengeinstitut medvirker til at skaffe alle relevante oplysninger til brug for Ankenævnets behandling af sagen. Ankenævnet forventer, at det vil forbedre Ankenævnets mulighed for at træffe en materiel afgørelse i sagerne om kortmisbrug.

Finans Danmark og Det finansielle ankenævn har til hensigt løbende at drøfte en ajourføring af tjeklisten.

Ankenævnet har desuden en forventning om, at de forholdsvis nye EU-regler om stærk kundeautentifikation (også kaldet to-faktor autentifikation) fremadrettet vil begrænse misbrugsmulighederne og dermed på sigt medføre færre klagesager.

6. Statistik

I statistik-afsnittet vil der på overordnet vis blive redegjort for 2020-tal i relation til 'Det finansielle ankenævn' som helhed.

Endvidere vil der på detaljeret vis blive redegjort for 2020-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)

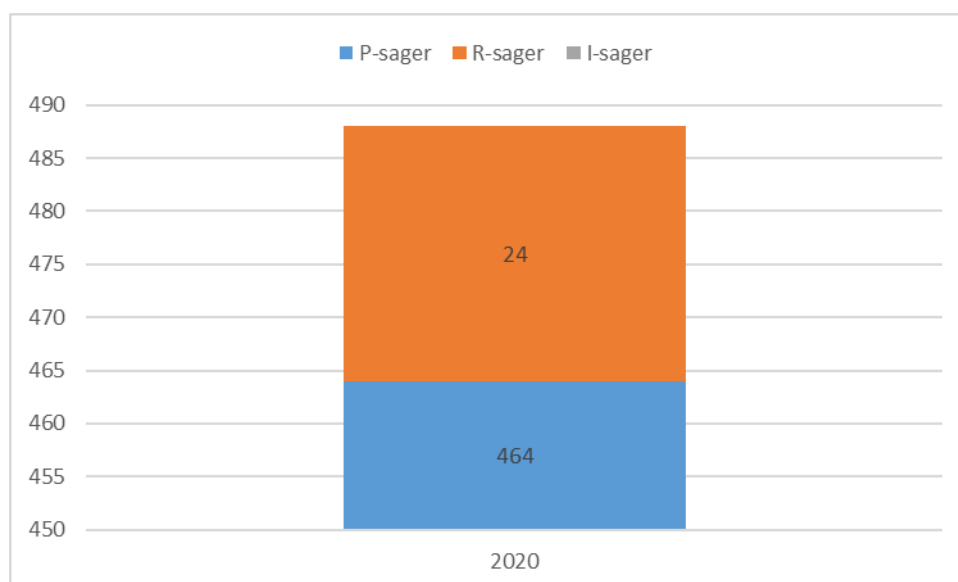
R-sag = En sag over et realkreditinstitut, jf. Vedtægten § 2, stk. 1, b)

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 2020



DFA modtog i alt 475 sager i 2020. I 13 af sagerne er der to finansielle virksomheder fra hver sin branche, hvorfor det samlede antal P- og R-sager udgør 488. Der blev ikke modtaget nogen I-sager i 2020.

6.2. Skematisk oversigt over DFA's indkomne sagers behandling i 2020

2020		
Overført fra året før	P= 172 R= 8 I= 0	180 -1 P/R = 179
Modtagne i året + genoptaget	P= 464 + 9 R= 24 I= 0	488 + 9 - 13 P/R = 475 + 9 = 484
Til behandling		663
Afgørelser fra Ankenævnet:	P= 228 R= 8 I= 0	236 - 1 P/R = * 235
Klager fuldt medhold	P= 22 R= 1 I= 0	= 23
Klager delvist medhold	P= 9 R= 0 I= 0	9
Klager delvist imødekommet under sagens forberedelse, men indklagede medhold i øvrigt	P= 21 R= 0 I= 0	21
Indklagede medhold	P= 137 R= 7 I= 0	144 - 1 P/R = 143
Afvist	P= 39 R= 0 I= 0	39
Afsluttet af sekretariatet:	P= 152 + 7 R= 10 I= 0	162 + 7 - 4 P/R = 158 + 7 = 165
Opfyldt/forligt	P= 107 R= 7 I= 0	114 - 2 P/R = 112
Afvist	P= 45 + 7 R= 3 I= 0	48 + 7 - 2 P/R ** = 46 + 7 = 53
I alt afgjort/afsluttet:	P= 380 + 7 R= 18 I= 0	398 + 7 - 5 P/R = 393 + 7 = 400
Under forberedelse/afventer nævnsbehandling:	P= 258 R= 14 I= 0	272 - 9 P/R = 263
Antal afgørelser, hvor indklagede har meddelt ikke at ville være bundet af afgørelsen	P= 6 R= 0 I= 0	6

* Ankenævnet har afgjort 235 sager, inkl. 2 P-sager, som er genoptaget efter Nævnets afgørelse.

** 1 P/R-sag blev i året konverteret til en ren R-sag.

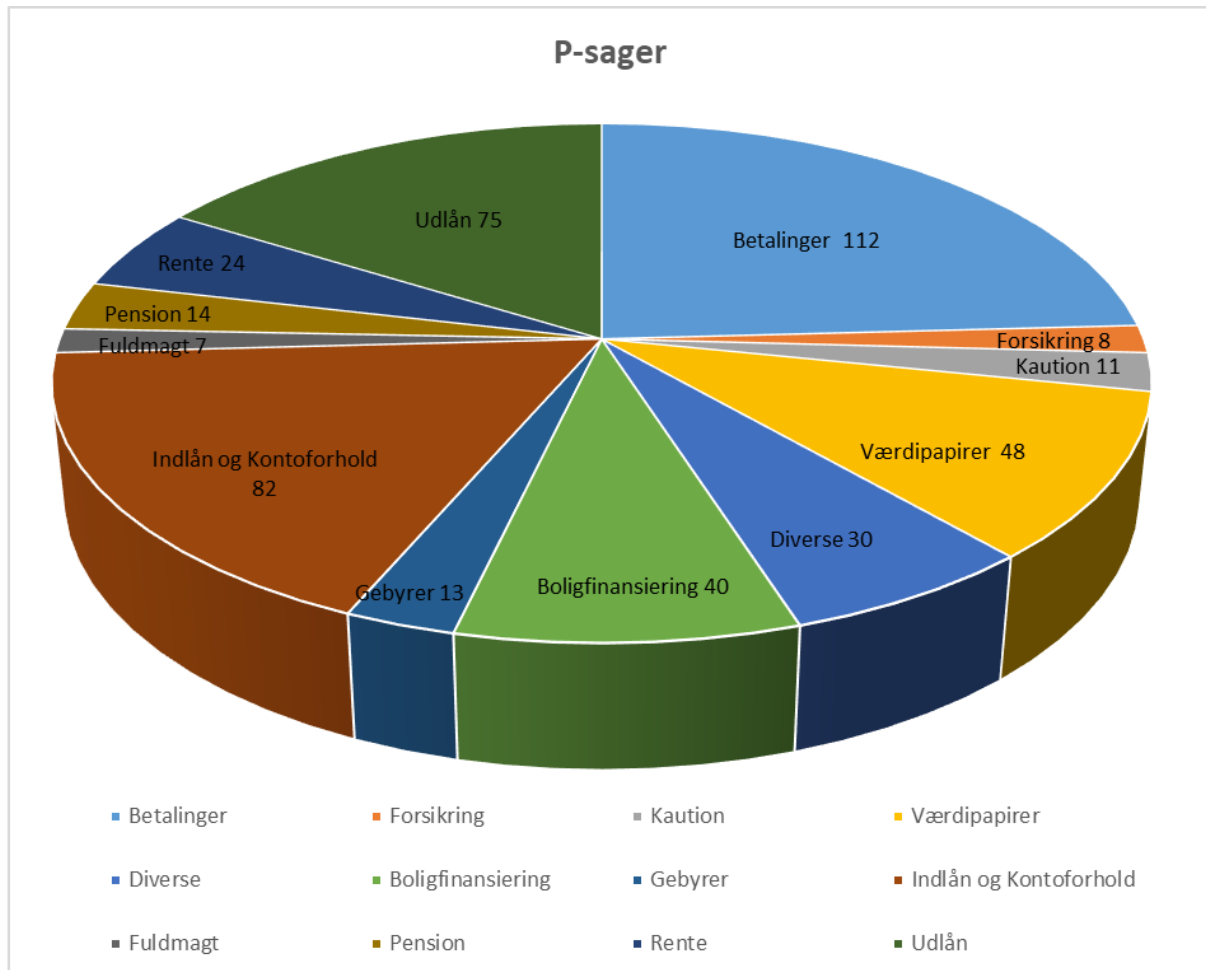
6.2.1. Skematisk oversigt over sagernes behandling i årene 2019 - 2020

	2019	2020
Overført fra året før	169	179
Modtagne i året + genoptaget	445	484
Til behandling	614	663
Afgørelser fra Ankenævnet:	223	235
Klager fuldt medhold	20	23
Klager delvist medhold	8	9
Klager delvist imødekommet under sagens forberedelse, men pengeinstituttet medhold i øvrigt	19	21
Indklagede medhold	136	143
Afvist	40	39
Afsluttet af sekretariatet:	212	165
Opfyldt/forligt	168	112
Afvist	44	53
I alt afsluttede:	435	400
Under forberedelse/afventer nævnsbehandling:	179	263
Antal afgørelser, hvor indklagede har meddelt ikke at ville være bundet af afgørelsen	1	6

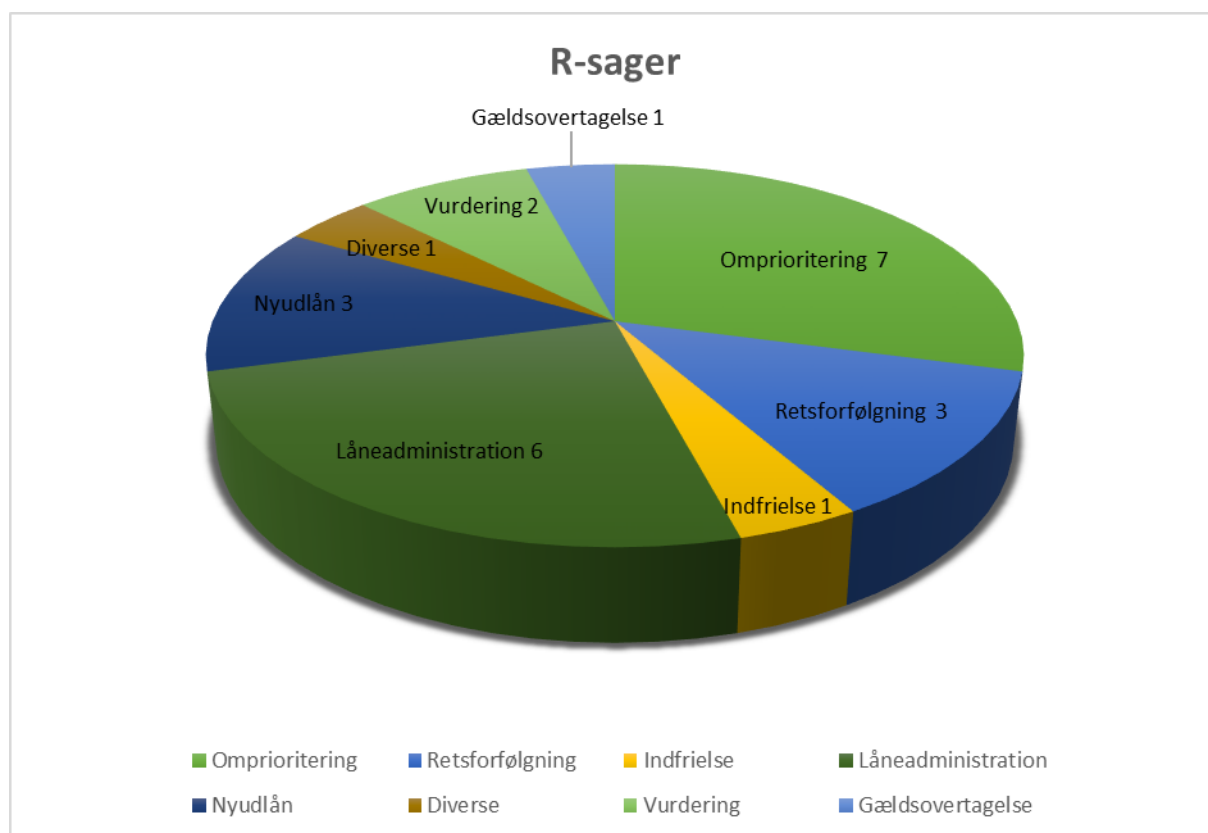
6.3. Klager modtaget i DFA i 2020 fordelt på typer af tvister for pengeinstitutter (P-sager), realkreditinstitutter (R-sager) og investeringsfonde (I-sager)

I 2020 blev der modtaget i alt 475 klager. I 13 af sagerne er der to finansielle virksomheder fra hver sin branche, hvorfor det samlede antal P- og R- sager udgør i alt 488 (464 + 24). Der blev ikke modtaget nogen I-sager i 2020.

Modtaget 464 P-sager:

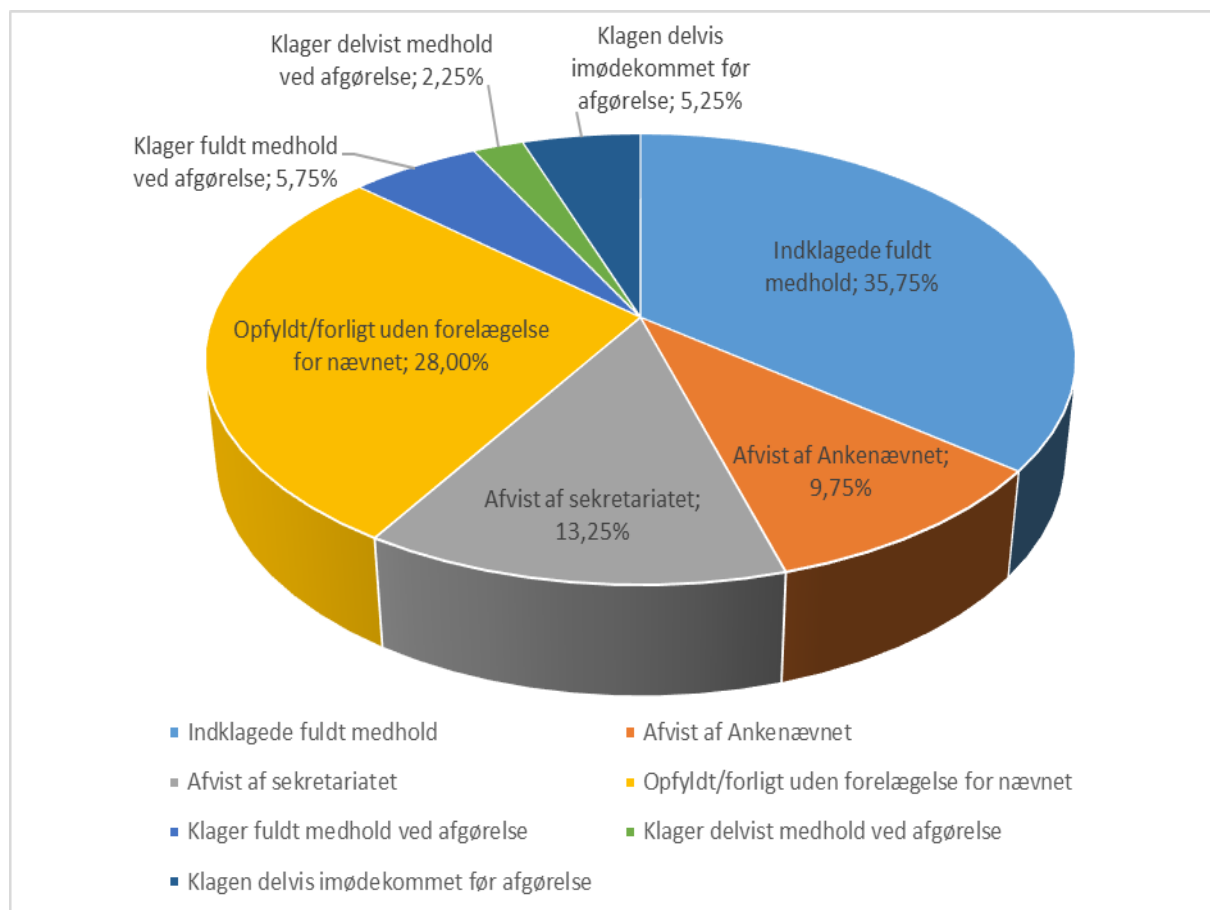


Modtaget 24 R-sager:



6.4. Klager afgjort/afsluttet i DFA for 2020 fordelt på afslutningsresultat

I 2020 blev der afgjort/afsluttet i alt 400 sager.



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

I 2020 blev der afgjort/afsluttet i alt 400 sager.

Af disse sager blev 36 % (eller 144 sager) afsluttet uden forelæggelse for Ankenævnet:

- 77,78 % (eller 112 sager) blev forligt eller imødekommet
- 22,22 % (eller 32 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 2020 har været **4,96 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 2020 har været **84,66 dage**.

6.7. Andel af afviste klager

På baggrund af det for 2020 foreliggende statistiske materiale kan det oplyses, at der i 2020 blev lukket i alt 92 sager (svarende til 23 % af samtlige afsluttede/afgjorte sager) af enten Sekretariatet (53 sager) eller Ankenævnet (39 sager) med begrundelsen "Afvisning".

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

- 34,7 % "Manglende gebyr, skema eller tilbagekaldt af klager" (32 klager lukket af Sekretariatet)
- 11,9 % "Erhverv" (11 klager afvist af Sekretariatet)
- 2,2 % "Anden myndighed (offentlige myndigheder eller andre tvistløsningsorganer)" (2 klager afvist af Sekretariatet)
- 5,4 % "Behandles ved andet privat tvistløsningsorgan" (5 klager afvist af Sekretariatet)
- 1,1 % "Behandles ved et udenlandsk tvistløsningsorgan" (1 klage afvist af Sekretariatet)
- 2,2 % "Behandles ved Nævnenes Hus" (2 klager afvist af Sekretariatet)
- 1,1 % "Erhverv" (1 klage afvist af Ankenævnet)
- 2,2 % "Behandles ved andet privat tvistløsningsorgan" (2 klager afvist af Ankenævnet)
- 1,1 % "Behandles ved udenlandsk tvistløsningsorgan" (1 klage afvist af Ankenævnet)
- 2,2 % "Behandles ved domstolene" (2 klager – afvist af Ankenævnet)
- 1,1 % "Ikke økonomisk mellemværende" (1 klage afvist af Ankenævnet)
- 1,1 % "Anden myndighed" (1 klage afvist af Ankenævnet)
- 33,7 % "Uegnet til behandling / bevis" (31 klager afvist af Ankenævnet)

6.8. Andel af sager, hvor klager har fået medhold

I 2020 blev der afsluttet/afgjort i alt 400 sager. Heraf fik klagerne i **41,25 %** af alle de afsluttede/afgjorte sager (eller 165 sager) et positivt resultat af deres klage:

- 13,94 % af klagerne fik fuldt medhold ved sagernes afgørelse af Ankenævnet (23 sager)
- 5,45 % af klagerne fik delvist medhold ved sagernes afgørelse af Ankenævnet (9 sager)
- 12,73 % 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 (21 sager)
- 67,88 % af klagerne blev opfyldt eller forligt uden at være behandlet af selve Ankenævnet (112 sager)

6.9. I hvilket omfang efterleves Ankenævnets afgørelser

I 2020 har **Bank Norwegian** i **6 sager** – hvor klagerne i alle 6 sager fik fuldt medhold – meddelt, at man ikke vil være bundet af afgørelserne:

379/2018 vedrørte, hvorvidt klageren hæftede for en låneaftale med banken ved misbrug af klagerens NemID. (5-0 afgørelse)

476/2019 vedrørte indsigelse mod korttransaktion vedrørende et køb hos en udenlandsk internetforretning gennemført som en "3D Secure" betaling. (5-0 afgørelse)

016/2020 vedrørte indsigelse mod at hæfte for misbrug af betalingskort som følge af, at SMS-engangskode blev anvendt, uden at den fulde SMS-tekst blev læst. (3-2 afgørelse, hvor mindretallet fandt, at klageren skulle hæfte for 8.000 kr. af tabet.)

176/2020 vedrørte indsigelse mod korttransaktion vedrørende køb hos en udenlandsk internetforretning gennemført som en "3D Secure" betaling. (3-2 afgørelse, hvor mindretallet fandt, at en afgørelse af sagen forudsatte en bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer.)

165/2020 vedrørte indsigelse mod at hæfte for misbrug af betalingskort i forbindelse med phishing som følge af manglende anvendelse af stærk kundeautentifikation (også kaldet to-faktor autentifikation). (3-2 afgørelse, hvor mindretallet fandt, at en afgørelse af sagen forudsatte en bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer.)

115/2020 vedrørte indsigelse mod tre debiterede beløb i forbindelse med forsøg på en pinkodebaseret betaling med et kreditkort i en taxa i udlandet. (5-0 afgørelse)

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 2020 modtog Ankenævnet 46 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 et par stykker – indbragt for Ankenævnet via Ankenævnets egen hjemmeside ved udfyldelse af web-klageskema og indbetaling af klagegebyr. (De to sager blev indbragt til Ankenævnet på anden vis og efterfølgende ved udfyldelse af klageskema og indbetaling af klagegebyr).

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 erhvervsministeriet 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 ingen klagesager i 2020 via Europa-Kommissionens onlineplatform.

6.12. Oversigt over DFA's afgørelser i 2020 fordelt på de indklagede finansielle virksomheder

Alm. Brand Bank (nu Sydbank)	5	Merkur Andelskasse	3
Arbejdernes Landsbank	5	Middelfart Sparekasse	2
BankNordik	5	Møns Bank	1
Bank Norwegian	11	Nordea Bank	35
Basisbank	2	Nordea Kredit	2
Broager Sparekasse	1	Nordfyns Bank	1
Collector Bank AB	1	Nordnet Bank AB	5
Coop Bank	1	Nordoya Sparikassi	1
Danske Andelskasser Bank	1	Nykredit Bank	8
Danske Bank	22	Nykredit Realkredit	2
Din Andelskasse, Østervrå	5	Pensam Bank	1
Djurslands Bank	4	Ringkjøbing Landbobank	8
Den Jyske Sparekasse	2	Rise Sparekasse	1
Ekspres Bank	1	Santander Consumer Bank	3
Finansiel Stabilitet (Københavns Andelskasse)	2	Saxo Bank	8
Frøs Sparekasse	1	SEB Kort Bank Danmark	4
Fynske Bank	3	Skjern Bank	1
Handelsbanken	3	Spar Nord Bank	7
Jutlander Bank	4	Sparekassen Balling	1
Jyske Bank	17	Sparekassen Kronjylland	4
Jyske Finans	1	Sparekassen Sjælland-Fyn	8
		Sparekassen Vendsyssel/	
Jyske Kredit	2	Dronning Lund	5
Kreditbank	1	Sydbank	13
Lollands Bank	2	Totalkredit	2
Lån & Spar Bank	5	vestjyskBANK	2
Lægernes Bank	1		

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.

Ankenævnet traf derudover to formalitetsafgørelser over to virksomheder, som ikke er nævnt i oversigten ovenfor: 330/2019 (Entercard Danmark) og 360/2019 (Ferratum).

7. Domme modtaget i 2020 i sager, hvor Ankenævnet tidligere har truffet afgørelse.

Der har - Ankenævnet bekendt - været afsagt en dom i 2019, jf. 7.1, og en dom i 2020, jf. 7.2, hvor Ankenævnet tidligere har truffet afgørelse:

7.1 København Byrets dom af 20. marts 2019, jf. Ankenævnets afgørelse af 24. august 2017 i sag nr. 299/2016

Ankenævnet traf den 24. august 2017 følgende afgørelse:

"Ankenævnets bemærkninger

I overensstemmelse med den fremlagte transaktionsliste lægges det til grund, at chippen på klagerens Mastercard blev aflæst ved de ikke vedkendte transaktioner, og at korrekt pinkode blev indtastet ved disse transaktioner. Ankenævnet lægger endvidere til grund, at transaktionerne er korrekt registreret og bogført og ikke ramt af tekniske svigt eller andre fejl, jf. lov om betalingstjenester § 64, stk. 1.

Efter bestemmelsens tredje punktum er 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, jævnfør § 59.

Som anført af banken må det lægges til grund, at klagerens erklæring ved afkrydsning af den fortrykte tekst: "*Kortet **var** i min besiddelse på tidspunktet for de ikke-godkendte transaktioner*" skal forstås således, at kortet ikke med klagerens viden eller samtykke 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.

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.

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet kan ikke behandle klagen.

Klageren får klagegebyret tilbage."

Klageren anlagde herefter retssag mod Nordea Bank.

Den 20. marts 2019 afsagde Københavns Byret dom i sagen. Af dommen fremgår bl.a.:

"Det lægges til grund som ubestridt, at de omtvistede betalingstransaktioner er korrekt registreret og bogført og ikke er ramt af tekniske svigt eller andre fejl, jf. dagældende betalingstjenestelovs § 64, stk. 1, 1. pkt. Efter bevisførelsen lægges det til grund, at de omtvistede transaktioner er gennemført ved anvendelse af sagsøgers originale MasterCard og den dertil hørende rette pin-kode. Den til kortet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er således blevet anvendt i forbindelse med transaktionen, jf. dagældende betalingstjenestelovs § 64, stk. 1, 2. pkt.

Efter sagsøgers troværdige forklaring, der findes understøttet af indsigelsen straks efter hjemkomsten, politianmeldelsen og mønsteret i de afviste forsøg på anvendelse af kortet, lægges det til grund, at sagsøger ikke selv har anvendt eller tilladt nogen anden at anvende MasterCard'et til de omtvistede transaktioner, men at der ved de 10 omtvistede transaktioner har været tale om en andens uberettigede anvendelse af kortet efter afluring af den til kortet hørende pin-kode i forbindelse med sagsøgers eget brug af kortet.

Sagsøgte hæfter som udgangspunkt for en sådan uberettiget anvendelse, jf. dagældende betalingstjenestelovs § 62, stk. 1, 1. pkt.

Der er efter bevisførelsen intet belæg for at antage, at sagsøger har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde sine forpligtelser efter den dagældende betalingstjenestelovs § 59. Sagsøger hæfter derfor ikke for det opståede tab efter bestemmelsen i dagældende betalingstjenestelovs § 59. Sagsøger hæfter derfor ikke for det opståede tab efter bestemmelsen i dagældende betalingstjenestelovs § 62, stk. 1, sidste pkt.

Sagsøger findes efter det foreliggende at have underrettet sagsøgte om misbruget snarest muligt efter at have fået kendskab hertil. Efter det ovenfor anførte har sagsøger ikke overgivet pin-koden til nogen. Efter det oplyste om omstændighederne i forbindelse med sagsøgers eget brug og opbevaring af kortet findes sagsøger ikke ved groft uforvarlig adfærd at have muliggjort den uberettigede anvendelse. Herefter findes sagsøger ikke at hæfte med op til 8.000 kr. for tabet efter dagældende betalingstjenestelovs § 62, stk. 3.

Da pin-koden er anvendt, hæfter sagsøger for op til 1.100 kr. for tabet efter § 62, stk. 2, hvilket der også er taget hensyn til ved den reduktion af sagsøgers påstand, der fandt sted ved hovedforhandlingens begyndelse.

Herefter tages sagsøgers påstand, der beløbsmæssigt og for så vidt angår renter er ubestridt, til følge.

Med hensyn til sagens omkostninger forholdes som nedenfor bestemt. Beløbet er sammensat af 30.000 kr. som et efter sagens værdi, udfald og forløb passende beløb til dækning af advokatudgift inkl. moms og 3.340 kr. til dækning af retsafgift af det vundne beløb. Efter sagens karakter er det lagt til grund, at sagsøger ikke er momsregistreret i relation til sagen.

Thi kendes for ret

Sagsøgte, Nordea Danmark, Filial af Nordea Bank Abp, Finland, skal inden 14 dage til sagsøger, ..., betale 126.561,01 kr. med tillæg af procesrente fra den 27. juli 2016, til betaling sker, samt 33.340 kr. i sagsomkostninger.

De idømte sagsomkostninger forrentes efter rentelovens § 8 a.”

7.2 Københavns Byrets dom af 27. februar 2020, jf. Ankenævnets afgørelse af 27. september 2017 i sag nr. 059/2017

Ankenævnet traf den 27. september 2017 følgende afgørelse:

”Ankenævnets bemærkninger

Ankenævnet lægger til grund, at de omtvistede betalinger på i alt 3.050 EUR, svarende til 23.161,70 kr., med klagerens Nordea Pay betalingskort i perioden fra den 15. september 2015 til den 2. december 2015, skete på grundlag af kortnummeret og den trecifrede kode, der var anført på kortet, og at klageren havde oplyst disse numre til betalingsmodtageren.

Ankenævnet finder, at den trecifrede kode ikke er en personlig sikkerhedsforanstaltning i tilknytning til kortet, som omtalt i lov om betalingstjenester § 62, jf. Folketingstidende 2008-2009 tillæg A, side 3558, hvorefter 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.

Klageren har ikke redegjort for omstændighederne i forbindelse med betalingerne og banken har ikke ved henvendelse til betalingsmodtager eller på anden måde fremlagt dokumentation for, at betalingerne skete med klagerens samtykke. Det er derfor uklart, om de omtvistede betalinger var uautoriserede betalinger, som klageren ikke hæfter for, jf. betalingstjenestelovens § 61.

Tre ankenævnsmedlemmer – [...] – udtaler:

Det følger af lov om betalingstjenester § 63, at indsigelser mod uautoriserede eller fejlbehæftede betalingstransaktioner skal være udbyderen i hænde snarest muligt og senest 13 måneder efter debiteringen af den pågældende transaktion.

Ifølge det anførte i indsigelsesblanketten havde klageren den 15. september 2015 opdaget, at kortet var misbrugt. Klageren spærrede kortet den 30. marts 2016, og den 9. oktober 2016 underskrev klageren en indsigelsesblanket til banken.

Efter en samlet vurdering finder vi, at klageren herved som følge af passivitet har tabt sin eventuelle ret til at kræve betalingerne tilbageført. Dette gælder uanset, at 13 måneders fristen i lov om betalingstjenester § 63 ikke er overskredet.

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

To ankenævnsmedlemmer – [...] – udtaler:

Ifølge det anførte i indsigelsesblanketten havde klageren den 15. september 2015 opdaget, at kortet var misbrugt. Klageren spærrede kortet den 30. marts 2016, og den 9. oktober 2016 underskrev klageren en indsigelsesblanket til banken. Indsigelsen til banken fremkom således inden 13 måneder efter debiteringerne, jf. lov om betalingstjenester § 63. Forinden havde klageren anmeldt betalingsmodtageren til myndigheder i udlandet og forsøgt få transaktionerne tilbageført dels via disse myndigheder, dels ved henvendelse til betalingsmodtager. Der foreligger ikke oplysninger om, hvorvidt klageren i forbindelse med spærringen af kortet blev rådgivet om fremgangsmåden i forhold til banken ved eventuel indsigelse, og om banken i forbindelse med sin afvisning af at behandle indsigelsessagen vejledte klageren om muligheden for at forelægge sagen for bankens klageansvarlige og eventuelt indgive klage til Ankenævnet.

På baggrund af ovenstående finder vi, at en afgørelse af sagen vil kræve bevisførelse, herunder i form af parts- og vidneforklaringer, der ikke kan ske for Ankenævnet, men i givet fald må ske ved domstolene. Det følger af Ankenævnets vedtægter § 5, stk. 3, nr. 4, at Ankenævnet herefter må afvise sagen.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Klageren får derfor ikke medhold i klagen.

Ankenævnets afgørelse

Klageren får ikke medhold i klagen.”

Klageren anlagde herefter retssag mod Nordea Bank.

Den 27. februar 2020 afsagde Københavns Byret dom i sagen. Af dommen fremgår bl.a.:

”Der er mellem parterne enighed om, at parternes uenighed skal afgøres efter § 74 i dagældende lov om betalingstjenester og Nordeas betalingskortvilkår for den af [...] anvendte konto.

Det følger af §74, stk. 1, i dagældende lov om betalingstjenester blandt andet, at ved betalingstransaktioner i forbindelse med aftaler om køb af varer eller tjenesteydelser ved fjernsalg, som er iværksat ved brug af et betalingsinstrument, skal betalers udbyder uanset lovens 73, stk. 1, undlade at gennemføre en betalingstransaktion eller, hvis debitering er sket, straks kreditere betalers konto, hvis betaler gør gældende, at den bestilte vare eller tjenesteydelse ikke er leveret. Af bestemmelsens stk. 2 fremgår endvidere, at forud for en indsigelse efter stk. 1, skal betaler forgæves have kontaktet betalingsmodtager med krav om tilbagebetaling af udestående beløb eller levering af manglende vare eller tjenesteydelse. Af stk. 4 fremgår yderligere, at indsigelser efter stk. 1

skal fremsættes snarest muligt, efter betaleren er blevet bekendt med eller burde være blevet bekendt med, at debitering er sket uretmæssigt.

Det læges i overensstemmelse med blandt andet [...] egen forklaring til grund, at han forud for den 15. september 2015 indgik en form for investeringsaftale med Binary Book. Indholdet af og vilkårene for denne investeringsaftale, herunder vilkårene for udbetaling, foreligger uoplyst under denne sag. Det lægges endvidere til grund, at der i perioden fra den 15. september 2015 til den 2. december 2015 fandt 7 indbetalinger sted i henhold til investeringsaftalen, og at [...] var bekendt med og accepterede disse betalinger. [...] har i relation til de skete betalinger forklaret, at de fleste investeringer efter aftalen medførte overskud, og at han løbende havde adgang til og faktisk modtog oplysning om forløbet af sine investeringer. [...] har dertil forklaret, at han flere gange fik oplyst, at han ikke kunne foretage hævnninger på sin investeringskonto, før den havde fået en vis størrelse. Det er i sagen uoplyst, hvor mange gange [...] modtog denne oplysning og tidspunkterne herfor. [...] spærrede i marts 2016 det kort, som var anvendt i forbindelse med de ovennævnte betalinger. Den 9. oktober 2016 indgav [...] en skriftlig betalingsindsigelse.

Retten lægger på den nævnte baggrund blandt andet til grund, at de sagen vedrørende betalinger er foretaget med [...] accept og viden.

[...] har gjort gældende, at den aftalte ydelse ikke er blevet leveret af Binary Book. Retten bemærker hertil, at [...] under sagen ikke har fremlagt oplysninger i relation til den aftalte ydelse, ligesom [...] ikke har redegjort for eller dokumenteret eventuelle forgæves indsigelser efter betalingstjenestelovens § 74, stk. 2.

Som angivet ovenfor er der i sagen ikke oplysninger om, på hvilket tidspunkt [...] faktisk fik kendskab til eller burde have fået kendskab til de forhold, som medførte betalingsindsigelsen af 9. oktober 2016. Under disse omstændigheder findes, [...] ikke at have dokumenteret, at han efter betalingstjenestelovens § 74, stk. 4, og Nordea betalingskortvilkår har fremsat betalingsindsigelse snarest muligt efter at være bekendt med eller burde være blevet bekendt med at debitering er sket uretmæssigt.

Nordeas frifindelsespåstand findes herefter at måtte tages til følge.

Efter sagens udfald findes [...] at burde betale sagsomkostninger til Nordea. Nordea, der er momsregistreret, har i sagens anledning ikke andre udgifter end omkostning til advokatbistand. Henset til sagens værdi udfald, forløb og omfang forholdes der herefter med sagsomkostninger, som bestemt nedenfor.

Thi kendes for ret:

Nordea Danmark, Filial af Nordea Bank Abp, Finland, frifindes for de af [...] under denne sag nedlagte påstande.

[...] skal til Nordea, Danmark, Filial af Nordea Bank Abp, Finland, inden 14 dage betale sagsomkostninger med 14.000 kr.

Sagsomkostningerne forrentes efter rentelovens § 8 a.”

8. Udvalgte afgørelser fra 2020

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 2020 blev følgende 23 afgørelser udvalgt:

- | | |
|----------|---|
| 042/2019 | Klageren fuldt medhold i indsigelse mod transaktion, der blev gennemført som en "3D Secure" betaling. |
| 285/2019 | Indklagede medhold i indsigelse om, at opsigelse af prioritetslån ikke var modtaget og mod forhøjelse af rente samt i spørgsmål om varsel for renteforhøjelse på baggrund af, at klageren ikke længere opfyldte betingelserne for at være tilmeldt bankens fordelsprogram. |
| 097/2019 | Klageren fuldt medhold i indsigelse mod en korttransaktion vedrørende et køb hos et rejsebureau i udlandet gennemført ved brug af 3D Secure. |
| 373/2019 | Klageren delvis medhold i indsigelse mod netbank-transaktioner efter telefonisk henvendelse fra en person, der udgav sig for at være fra Nets. Videregivelse af NemID-oplysninger og SMS-kode. |
| 257/2019 | Klagerens ønske om en yderligere betalingskonto imødekommet under sagen for Ankenævnet. Indklagede i øvrigt medhold i indsigelse mod ekspeditionstid og øvrige omstændigheder i forbindelse med oprettelse af betalingskonto. Basal betalingskonto, jf. lov om betalingskonti. Basal indlånskonto, jf. bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder. |
| 408/2019 | Klageren fuldt medhold i spørgsmål om hæftelse for ikke vedkendt transaktion som følge af for sen spærring af Visa/Dankort frastjålet ved overfald. |
| 075/2019 | Klageren delvis medhold i indsigelse mod en kautionsforpligtelse begrundet i misforhold til klagerens økonomi. |
| 261/2019 | Indsigelse mod pengeinstituts modtagelse af formidlingsprovision fra provisionsbærende fonde, som klageren havde investeret i. Spørgsmål om der forelå en kvalitetsforbedrende service, der var proportional med den modtagne betaling. Sagen afvist under henvisning til, at sager, hvis |

behandling i henhold til lovgivningen er henlagt til offentlige myndigheder (Finanstilsynet), falder uden for Ankenævnets kompetence.

- 404/2019 I afgørelse af 30.04.2020 fik klagerne medhold i indsigelse mod hæftelse for båd lån på grund af manglende tegning af tilknyttet forsikring. Sagen blev imidlertid genoptaget, og i afgørelse af 30.10.2020 fik klagerne ikke medhold, for så vidt angik erstatning fra banken, da klagerne efter forsikringsselskabets opfattelse havde modtaget den erstatning, som de ifølge forsikringsbetingelserne havde været berettiget til.
- 330/2019 Klage over Entercard Danmark, filial af EnterCard Group AB, Sverige, er etableret i Danmark, men er hverken et pengeinstitut, realkreditinstitut eller en investeringsfond. Entercard Danmark er heller ikke hverken et datterselskab af et dansk pengeinstitut eller en filial af et udenlandsk pengeinstitut. Sagen afvist, da den falder uden for Ankenævnets kompetence.
- 442/2019 Spørgsmål om ansvar som følge af pengeinstituts taksators manglende besigtigelse af byggeri forinden udbetaling af rater fra byggekonto. Færdiggørelse af byggeri efter entreprenørs konkurs. Ankenævnet fandt, at indklagede havde handlet ansvarspådragende, men at en yderligere stillingtagen til sagen ville kræve en bevisførelse i form af bl.a. parts- og vidneforklaringer, der ikke kunne ske for Ankenævnet, men i givet fald måtte finde sted ved domstolene. Ankenævnet bevisafviste herefter sagen.
- 357/2019 Indklagede medhold i krav om tilbagebetaling af finansieringsomkostninger i forbindelse med et pengeinstituts finansiering af køb af en bil i et oprindeligt trepartsforhold. Spørgsmål om købet var hævet på grund af væsentlige mangler.
- 040/2020 Klageren fuldt medhold i ekspeditionstid for forlængelse af udbetalingsperiode på ratepension, herunder spørgsmål om erstatning for betaling af topskat som følge af, at udbetalingsperiode ikke blev forlænget inden årsskifte.
- 017/2020 Indklagede medhold i indsigelse mod at hæfte for misbrug af betalingskort i forbindelse med phishing, da Ankenævnet lagde vægt på sms-kodens indhold og opbygning samt på, at klageren ikke befandt sig i en presset situation svarende til f.eks. den situation, hvor phishing sker i forbindelse med telefonisk kontakt med en svindler.

- 453/2019 Indklagede medhold i indsigelse mod opsigelse af boligkredit få måneder efter oprettelse begrundet i krav til pengeinstituttet fra Finanstilsynet. Gebyr for formidling af realkreditlån og boligkredit.
- 434/2019 Indklagede medhold i indsigelse mod opsigelse af et 30-årigt boliglån mindre end ét år efter, at lånet var blevet oprettet, begrundet i krav til pengeinstituttet fra Finanstilsynet.
- 458/2019 Klageren fuldt medhold i krav om realkreditlån eller krav om erstatning begrundet i mangelfuld rådgivning om, at realkreditlån ikke kunne tilbydes i hus på grund af dettes beliggenhed i blandet bolig- og erhvervsområde.
- 053/2020 Bevisafvisning af sag vedrørende spørgsmål om hæftelse for ikke vedkendte korttransaktioner på natklub i Polen gennemført som betalinger med virtuelle kort via Apple Pay. Telefon ikke bortkommet.
- 165/2020 Klageren fuldt medhold i indsigelse mod at hæfte for misbrug af betalingskort i forbindelse med phishing som følge af manglende anvendelse af stærk kundeautentifikation (også kaldet to-faktor autentifikation). Afgørelsen ikke fulgt af indklagede.
- 055/2020 Klageren fuldt medhold i spørgsmål om erstatningsansvar for tab af erstatning fra ulykkesforsikring grundet for sen skadesanmeldelse. Ukendskab til den tegnede forsikring.
- 187/2020 Krav om tilbageførsel af overførsler foretaget via netbank fra kunde i banks filial i Finland. Formalitetsafgørelse om Ankenævnets kompetence. Ankenævnet afviste at behandle sagen, da klagen efter sagens oplysninger henhører under et finsk tvistløsningsorgan, som er anmeldt til Europa-Kommissionen.
- 170/2020 Klageren delvis medhold i indsigelse mod netbank-transaktioner i forbindelse med telefonisk henvendelse. Videregivelse af NemID-oplysninger og sms-koder.
- 185/2020 Indklagede medhold i indsigelse mod negativ rente på indekskonto.

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

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

Stk. 6. Sekretariatet afslutter sagen, hvis 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.