

Det finansielle ankenævn

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

ÅRSBERETNING

for

2021

København

Februar 2022

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	Formandens bemærkninger	3
2.	Ankenævnet, medlemmer, medarbejdere og grænseoverskridende netværk	7
3.	Ankenævnets kompetence	10
4.	Ankenævnets hjemmeside	12
5.	"Systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende."	13
6.	Statistik.....	14
7.	Domme modtaget i 2021 i sager, hvor Ankenævnet tidligere har truffet afgørelse.	25
8.	Udvalgte afgørelser fra 2021	28
9.	Det finansielle ankenævns vedtægter pr. den 1. februar 2019	30

1. Formandens bemærkninger

Siden 2019 har antallet af nye sager modtaget i Det finansielle ankenævn været stødt stigende. I 2019 modtog Ankenævnet 442 nye sager. I 2020 modtog Ankenævnet 475 nye sager, og i 2021 modtog Ankenævnet 537 nye sager. Der er således tale om en væsentlig stigning i antallet af nye sager på mere end 21% i perioden 2019 til 2021.

Sager modtaget i 2021 vedrører primært klager over pengeinstitutter (532). Ligesom i 2021 indbringes kun relativt få klager over realkreditinstitutter (8) og investeringsfonde (2).

Stigningen i antallet af klager i perioden 2019 til 2021 relaterer sig således primært til pengeinstitutter og vedrører ikke enkelte sagsområder. Stigningen fordeler sig således over stort set hele paletten af sagstyper, se årsberetningen afsnit 6.3.

Der har i perioden fra januar til december 2021 været afholdt 16 møder i Det finansielle ankenævn. I 2021 er der i alt truffet 294 afgørelser af Ankenævnet, hvilket er en stigning på ca. 25% i forhold til 2020, hvor Ankenævnet under 15 møder traf i alt 235 afgørelser.

I 2021 afsluttede Sekretariatet 180 sager, hvilket er betydeligt færre end i 2019, hvor Sekretariatet lukkede 212 sager. Det store antal afsluttede sager i 2019 skyldtes, at et ekstraordinært stort antal sager vedrørende betalingskort blev forligt, inden sagerne blev forelagt Ankenævnet.

Der blev således i 2021 afgjort/afsluttet i alt 474 sager.

Som følge af såvel det mindre antal sager afsluttet af Sekretariatet som den væsentlige stigning i antallet af nye sager blev der overført 330 sager fra 2021 til 2022, hvilket er en stigning på 67 sager i forhold til året før, hvor der kun blev overført 263 sager.

I tre afgørelser (sag nr. 285/2020, 359/2020 og 462/2020), hvor klagerne alle fik medhold af Ankenævnet, har henholdsvis Middelfart Sparekasse, Sydbank og BIL Danmark 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 2021, hvor klagerne fik fuld eller delvis medhold i klagen, er blevet efterlevet af de indklagede finansielle virksomheder.

1.1. Udviklingen af betalingskortsager

Ankenævnet havde i sine årsberetninger for 2017, 2018, 2019 og 2020 særlig fokus på betalingstjenester - ikke vedkendte hævningsforetaget med klagerens betalingskort, herunder fjernsalgstransaktioner (misbrug af betalingskort). Endvidere var der fokus på sager om ikke vedkendte hævningsforetaget i netbank (misbrug af netbank). Fokusområdet blev omtalt i de respektive fire årsberetninger under afsnittet

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

I 2017 udgjorde andelen af afsluttede/afgjorte betalingskortsager 15% ud af samtlige afsluttede/afgjorte sager. I 2018 var andelen steget til 22%, og i 2019 var den helt oppe på 35%. I 2020 faldt andelen til 20%, og i 2021 er andelen faldet til 18%. Det kan konstateres, at andelen af afsluttede/afgjorte betalingskortsager efter 2019 nærmest er blevet halveret.

Hovedparten af de sager om misbrug af betalingskort, der blev behandlet af Ankenævnet i de senere år, er afgjort efter betalingsloven, der trådte i kraft 1. januar 2018, (og ikke efter den tidligere betalingstjenestelov). Ankenævnet har herved haft mulighed for at tage stilling til fortolkning af reglerne om misbrug i betalingsloven.

Ankenævnet skrev i sin årsberetning for 2020, at Ankenævnet havde en forventning om, at EU-reglerne om stærk kundeautentifikation (også kaldet to-faktor autentifikation) fremadrettet ville begrænse misbrugsmulighederne og dermed på sigt medføre færre klagesager. Ankenævnet fik ret i sin forventning, jf. Finanstilsynets nyhedsbrev af 14. december 2021, hvor tilsynet omtalte sin 'Temaundersøgelse om brugen af stærk kundeautentifikation i e-handlen'. Undersøgelsen viser blandt andet, at omfanget af misbrug af betalingskort på nettet efter indførelse af kravet om to-faktor-godkendelse er faldet til ca. en tredjedel i forhold til første halvår af 2020.

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

Ankenævnet omtalte i sin årsberetning for 2020, hvorledes Finans Danmark på foranledning af Ankenævnet og med henblik på at fremskaffe alle relevante oplysninger til brug for Ankenævnets behandling af betalingskortsagerne havde udarbejdet en "Tjekliste til oplysning af sager om kortmisbrug i Det finansielle ankenævn" af 5. november 2020. Finans Danmark har udsendt 'tjeklisten' til sine medlemmer til brug for pengeinstituttets oplysning af 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.

Ankenævnets Sekretariat henviser til denne 'tjekliste' i forbindelse med fremsendelse af en klage om misbrug af betalingskort til det indklagede pengeinstitut. Ankenævnet oplever, at 'tjeklisten' er et godt værktøj til at få alle relevante oplysninger fra pengeinstituttet med henblik på oplysning af sagen. Ankenævnets forventning – som omtalt

i årsberetningen for 2020 – om, at 'tjeklisten' vil forbedre Ankenævnets mulighed for at træffe en materiel afgørelse i sager om kortmisbrug, er således blevet indfriet i 2021.

Finans Danmark, Forbrugerrådet Tænk og Ankenævnet drøfter løbende ajourføring af 'tjeklisten', da 'lyssky personer hele tiden arbejder på at udvikle nye metoder til at omgå sikkerhedsforanstaltningerne', jf. Finanstilsynets førnævnte nyhedsbrev af 14. december 2021 herom.

1.2. Forventninger til 2022 (sagstype)

Kreditgivere har siden 2010 været forpligtede til at vurdere forbrugeres kreditværdighed, inden de bevilger kredit, og i 2019 blev kreditværdighedsvurderingspligten udvidet til at omfatte flere kredittyper.

Finanstilsynet og Forbrugerombudsmanden udsendte i marts 2021 'Vejledning om kreditværdighedsvurdering'. Formålet med vejledningen er at hjælpe kreditgivere med at efterleve forpligtelsen efter kreditaftaleloven § 7c og lov om forbrugslånsvirksomhed § 9, således at uansvarlig kreditgivning kan undgås.

Ankenævnet forventer, at nye sager om kreditværdighedsvurderinger på sigt vil stige i lyset af publiceringen af Finanstilsynets og Forbrugerombudsmandens vejledning i 2021.

Ankenævnet tog i oktober 2021 initiativ til et møde med Forbrugerombudsmanden med henblik på gensidig erfaringsudveksling vedrørende denne type af sager.

Der er grund til at fremhæve, at virkningen af en låneaftale tilsidesættes som følge af uansvarlig långivning, jf. kreditaftalelovens § 7c, er, at låntager alene skal tilbagebetale selve lånebeløbet. Hvis en låntager i en sådan situation har betalt renter og gebyrer på lånet, skal disse beløb fratrækkes lånebeløbet før tilbagebetaling.

1.3. Administrative opgaver

Sekretariatet og dermed også Ankenævnet blev som mange andre virksomheder også i 2021 ramt af Covid-19 situationen, hvilket betød, at arbejdsprocesser og -metoder som i 2020 måtte tilpasses blandt andet med hjemmearbejde og afvikling af virtuelle nævnsmøder. Ikke desto mindre fik Ankenævnet afviklet alle de berammede nævnsmøder, og nævnet fik som tidligere nævnt endda afgjort en del flere sager i 2021 end i 2020 (ca. 25% flere sager). Stigningen kan blandt andet tilskrives, at Sekretariatet i 2021 fik tildelt ekstra ressourcer i form af en assistent på deltid og en juridisk sagsbehandler på fuldtid.

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. Ankenævnets overholdelse af Persondataforordningen er en større løbende opgave, og compliance opgaver blev således også i 2021 håndteret af Sekretariatet, herunder blandt andet ved gennemgang og justering af

databehandleraftalerne, IT-revisionserklæringerne, Ankenævnets GDPR-politikker og -procedurer, dokumentation for vedligeholdelse, awareness og undervisning mv.

Ankenævnet afholdt i oktober 2021 plenarmøde for sine stifterorganisationer og nævnsmedlemmer, hvor temaet var 'Hvorfor klager folk?' Professor Søren Askegaard ved Syddansk Universitet gav sit bud på tendenser i samfundet herunder spillet mellem forbrugerne og erhvervslivet. Desuden blev der givet bud på den korte vej fra utilfredshed hos privatkunderne, til klagen ender hos Ankenævnet. Derudover var der oplæg fra kontorchef Heidi Ravnholt fra Finanstilsynets hvidvaskkontor, der redegjorde for KYC-processen (Know Your Customer) i forbindelse med hvidvaskssagerne. Plenarmødet blev afsluttet med en livlig og interessant paneldebat, der tog udgangspunkt i de to oplæg, som set i lyset af det stigende antal klagesager til Ankenævnet over de senere år var yderst relevante.

I december 2021 deltog Ankenævnet som aktiv bidragsyder i 'Dansk Klagenævns-konference 2021', der var arrangeret af Forbruger Europa og Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Temaet var 'Sårbare forbrugeres adgang til ankenævnene'. Til at belyse dette emne var der oplæg fra professor Ole Hammerslev ved Syddansk Universitet og fra det britiske klagenævn 'Ombudsman Services'. I de efterfølgende gruppedrøftelser kunne de private godkendte ankenævne mødes og udveksle erfaringer omkring bistand til sårbare forbrugere, og hvordan den kunne forbedres.

Ankenævnet fik på vegne af sine stifterorganisationer i løbet af sensommeren 2021 udarbejdet udkast til nye vedtægter til erstatning for de vedtægter, der af erhvervsministeren blev godkendt pr. 1. februar 2019. De nye vedtægter blev sendt til Nævnes Hus den 22. september 2021 sammen med ansøgning om godkendelse af Ankenævnet som privat tvistløsningsorgan pr. 1. februar 2022.

Erhvervsministeren har den 1. februar 2022 godkendt Ankenævnets nye vedtægter med virkning fra og med 1. februar 2022 og frem til og med 31. januar 2025.

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 2021 været følgende:

Udpeget af Finans Danmark:

Afdelingsdirektør Andreas Moll Årsnes, Danske Bank (fratrådt 30.06.2021)
Head of Personal & Business Customers Legal DK, Christina Bryanth Konge, Danske Bank (tiltrådt 27.08.2021)
Senior Legal Counsel Inge Kramer, Danske Bank
Afdelingsdirektør Jesper Claus Christensen, Nordea Danmark
Head of Personal Banking Legal Denmark, Bjarke Levinsky Svejstrup, Nordea Danmark (tiltrådt 01.01.2021)
Afdelingsdirektør Mette Lindekvis Højsgaard, Jyske Bank
Chefjurist Karin Sønderbæk, Sydbank
Chefspecialist Kristian Ingemann Petersen, Nykredit Bank (fratrådt 31.12.2021)
Advokat Jimmy Bak, Nykredit Bank
Chefjurist Karin Duerlund, Spar Nord Bank
Juridisk direktør George Wenning, Lokale Pengeinstitutter
Chefjurist Mikkel Prehn, Lokale Pengeinstitutter (fratrådt 31.07.2021)
Kontorchef Kritte Sand Nielsen, Lokale Pengeinstitutter (tiltrådt 01.08.2021)

Udpeget af Realkreditrådet:

Senior jurist Jes Zander Brinch, Nordea Kredit
Afdelingsdirektør Søren Hoffmann Christiansen, Nykredit Realkredit/Totalkredit (fratrådt 31.12.2021)
Chefjurist Jacob Elverum, Realkredit Danmark
Chefjurist Lars K. Madsen, DLR Kredit
Afdelingsdirektør Steen Jul Petersen, Jyske Realkredit

Udpeget af Investering Danmark:

Managing Director Jan Houmann, Jyske Invest Fund Management A/S
Direktør, COO Rasmus Bessing, PFA Asset Management
Head of DK Branch Rasmus Eske Bruun, Nordea Funds

Udpeget af Forbrugerrådet Tænk:

Seniorøkonom Morten Bruun Pedersen, Forbrugerrådet Tænk
Økonom Ida Marie Moesby, Forbrugerrådet Tænk (fratrådt 01.06.2021)
Økonom Jacob Ruben Hansen, Forbrugerrådet Tænk (tiltrådt 07.09.2021)
Rådsmedlem, Cand. polit. Søren Geckler (fratrådt 31.12.2021)
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 2021 beskæftiget følgende medarbejdere:

Fastansatte

Direktør, cand.jur., Executive MBA, Ulla Wulff Kjær
Chefkonsulent, cand.jur. Heidi Egger
Specialkonsulent, cand.jur. Kirsten Risager
Specialkonsulent, cand.jur. Pia Møllmann
Specialkonsulent, cand.jur. Juliana Hansen (fratrådt 30.11.2021)
Specialkonsulent, cand.jur. Sonja Fevre (tiltrådt 01.10.2021)
Assistent, PA Vibeke Molsted
Assistent, advokatsekretær Vivian Jespersen
Assistent, Lene Munch

Midlertidigt ansat

Specialkonsulent, cand.jur. Karina Sandager Mikkelsen
Piccoline Silke Rathleff Kobbegaard (fratrådt 31.12.2021)
Piccoline Nilla Delara Hatamian (tiltrådt 13.12.2021)

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 2021 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 udenlandske pengeinstitutter, 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 klagen 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 blandt andet 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 havde i 2017, 2018, 2019 og 2020 særlig fokus på betalingstjenester - ikke vedkendte hævninger foretaget med klagerens betalingskort, herunder fjernsalgstransaktioner (misbrug af betalingskort). Endvidere havde fokus været på sager om ikke vedkendte hævninger i netbank (misbrug af netbank).

Ankenævnets formand har under sine bemærkninger i årsberetningen for 2021, afsnit 1.1., omtalt udviklingen af betalingskortsagerne de senere år.

Antallet af nye sager til Ankenævnet har været stigende også i 2021. Der er i 2021 imidlertid ikke tale om systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem klagerne og de finansielle virksomheder. Ankenævnet har således ikke fundet anledning til at redegøre yderligere herfor.

6. Statistik

I statistik-afsnittet vil der på overordnet vis blive redegjort for 2021-tal i relation til 'Det finansielle ankenævn' som helhed.

Endvidere vil der på detaljeret vis blive redegjort for 2021-tal i relation til de respektive brancher, hvorfra de finansielle virksomheder hidrører (pengeinstitut, realkredit og investeringsfonde).

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

DFA = Det finansielle ankenævn

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

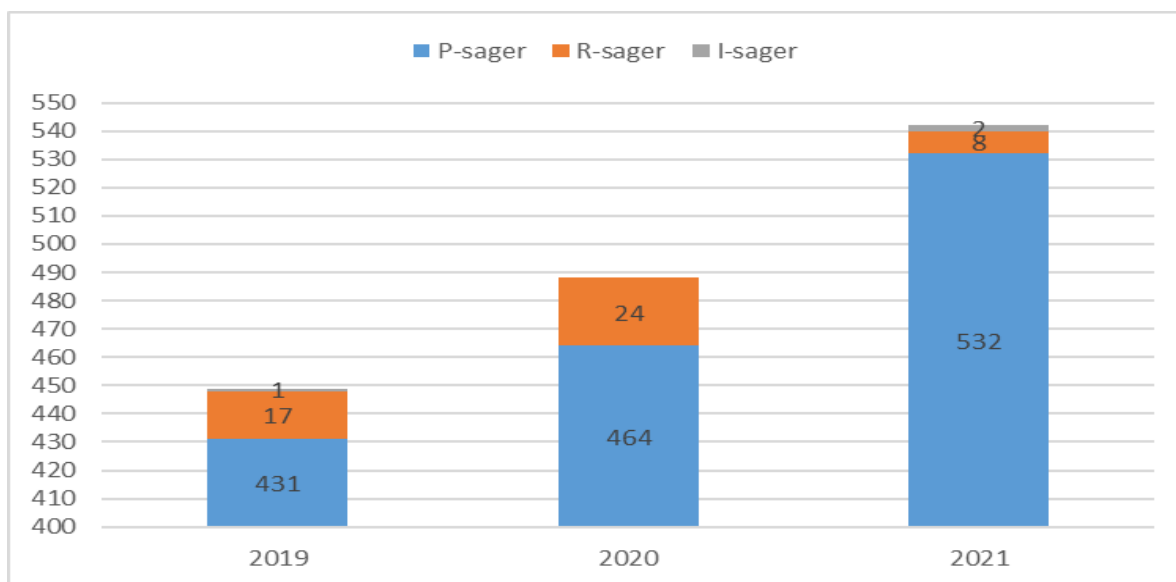
R-sag = En sag over et realkreditinstitut, jf. Vedtægten § 2, stk. 1, b)

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

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

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

6.1. Antallet af modtagne klager i DFA i 2019-2021



DFA modtog i alt 537 sager i 2021. I 5 af sagerne er der to finansielle virksomheder fra hver sin branche, hvorfor det samlede antal P-, R- og I-sager udgør 542 i 2021.

6.2. Skematisk oversigt over DFA's indkomne sagers behandling i 2021

2021		
Overført fra året før	P= 258 R= 14 I= 0	272 - 9 P/R = 263
Modtagne i året + genoptaget	P= 532 + 4 R= 8 I= 2	542 + 4 - 4 P/R - 1 P/I = 537+ 4 = 541
Til behandling		804
Afgørelser fra Ankenævnet:	P= 287 R= 16 I= 0	303 - 9 P/R = 294
Klager fuldt medhold	P= 14 R= 0 I= 0	14
Klager delvist medhold	P= 10 R= 1 I= 0	11
Klager delvist imødekommet under sagens forberedelse, men indklagede medhold i øvrigt	P= 17 R= 1 I= 0	18 -1 P/R = 17
Indklagede medhold	P= 195 R= 13 I= 0	208 - 8 P/R = 200
Afvist	P= 51 R= 1 I= 0	52
Afsluttet af sekretariatet:	P= 180 R= 2 I= 1	183 - 2 P/R - 1 P/I = 180
Opfyldt/forligt	P= 112 R= 2 I= 1	115 - 1 P/R - 1 P/I = 113
Afvist	P= 68 R= 0 I= 0	68 - 1P/R = 67
I alt afgjort/afsluttet:	P= 467 R= 18 I= 1	486 - 11 P/R - 1 P/I = 474
Under forberedelse/afventer nævnsbehandling:	P= 327 R= 4 I= 1	332 - 2 P/R = 330
Antal afgørelser, hvor indklagede har meddelt ikke at ville være bundet af afgørelsen	P= 3 R= 0 I= 0	3

6.2.1. Skematisk oversigt over sagernes behandling i årene 2019 - 2021

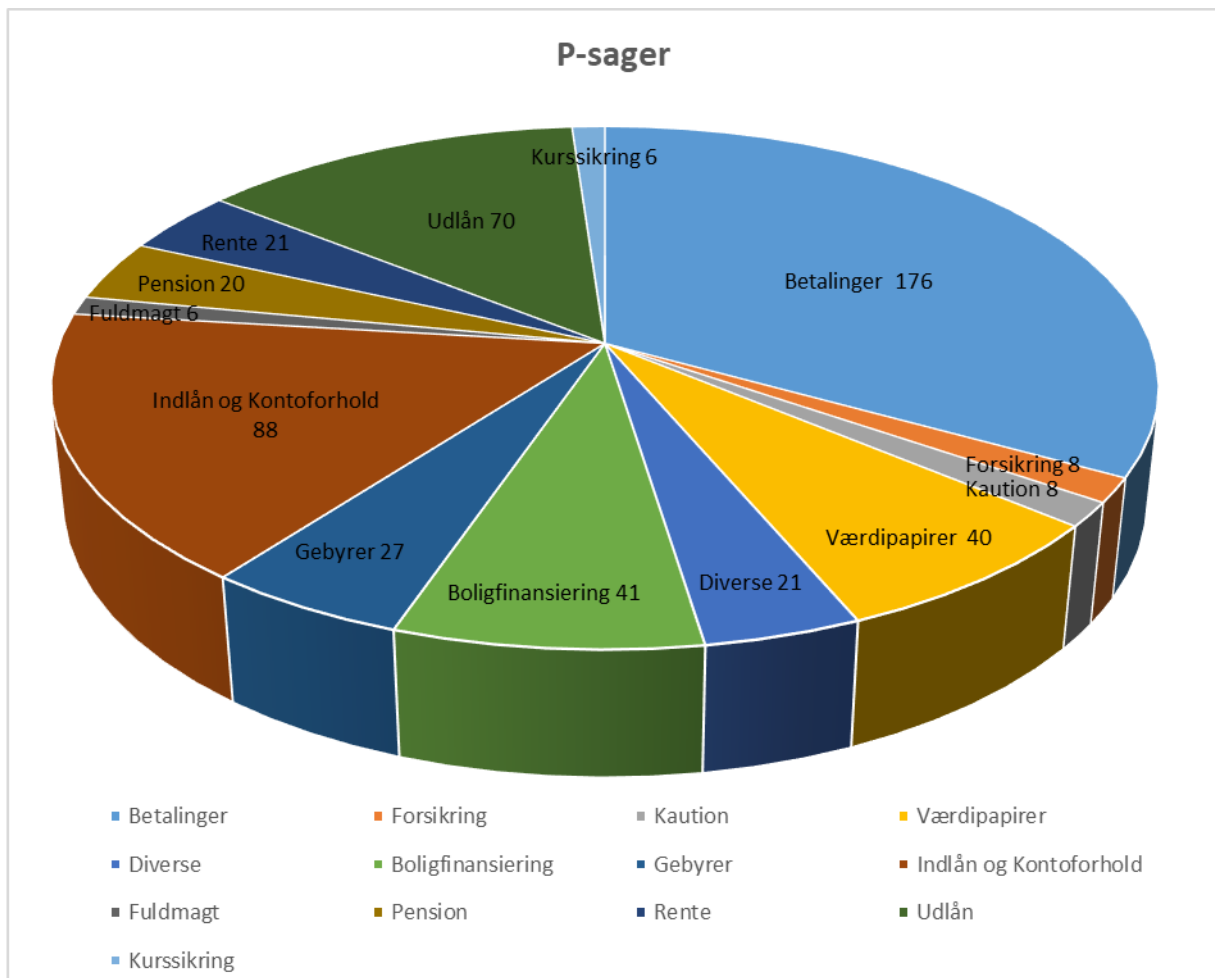
	2019	2020	2021
Overført fra året før	169	179	263
Modtagne i året + genoptaget	445	484	541
Til behandling	614	663	804
Afgørelser fra Ankenævnet:	223	235	294
Klager fuldt medhold	20	23	14
Klager delvist medhold	8	9	11
Klager delvist imødekommet under sagens forberedelse, men indklagede medhold i øvrigt	19	21	17
Indklagede medhold	136	143	200
Afvist	40	39	52
Afsluttet af sekretariatet:	212	165	180
Opfyldt/forligt	168	112	113
Afvist	44	53	67
I alt afsluttede:	435	400	474
Under forberedelse/afventer nævnsbehandling:	179	263	330

Antal afgørelser, hvor indklagede har meddelt ikke at ville være bundet af afgørelsen	1	6	3
---	---	---	---

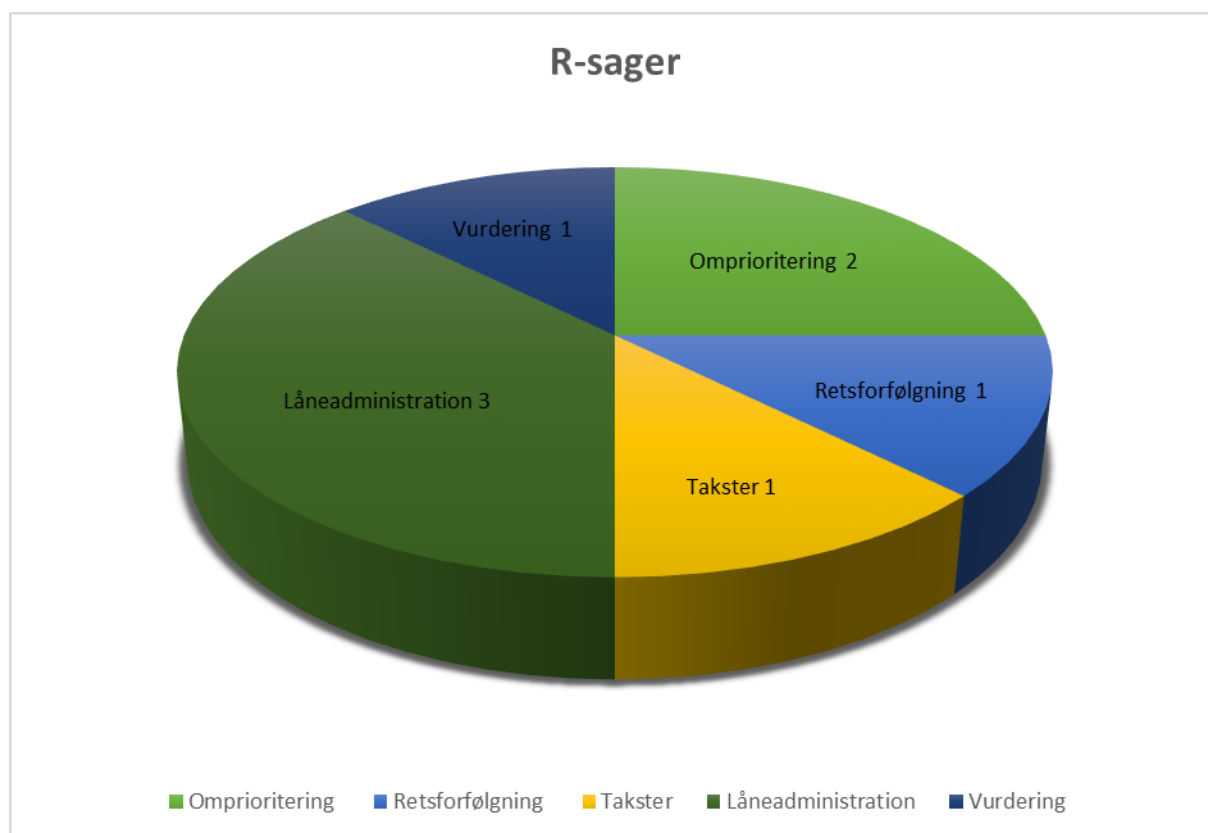
6.3. Klager modtaget i DFA i 2021 fordelt på typer af tvister for pengeinstitutter (P-sager), realkreditinstitutter (R-sager) og investeringsfonde (I-sager)

I 2021 blev der modtaget i alt 537 klager. I 5 af sagerne er der to finansielle virksomheder fra hver sin branche, hvorfor det samlede antal P-, R- og I-sager udgør i alt 542.

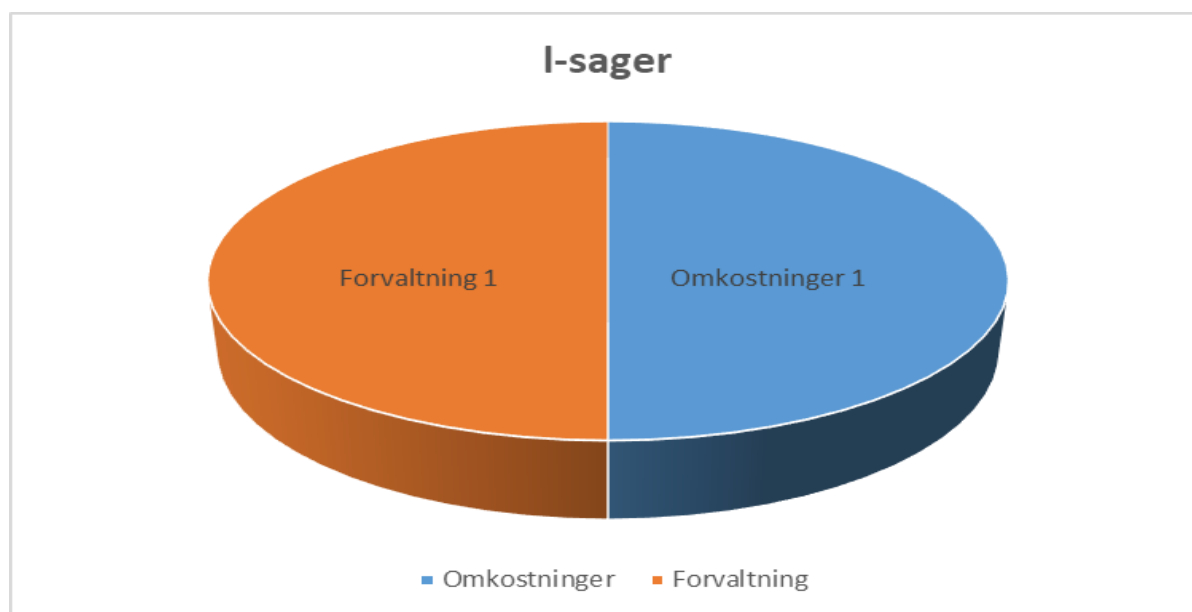
Modtaget 532 P-sager:



Modtaget 8 R-sager:

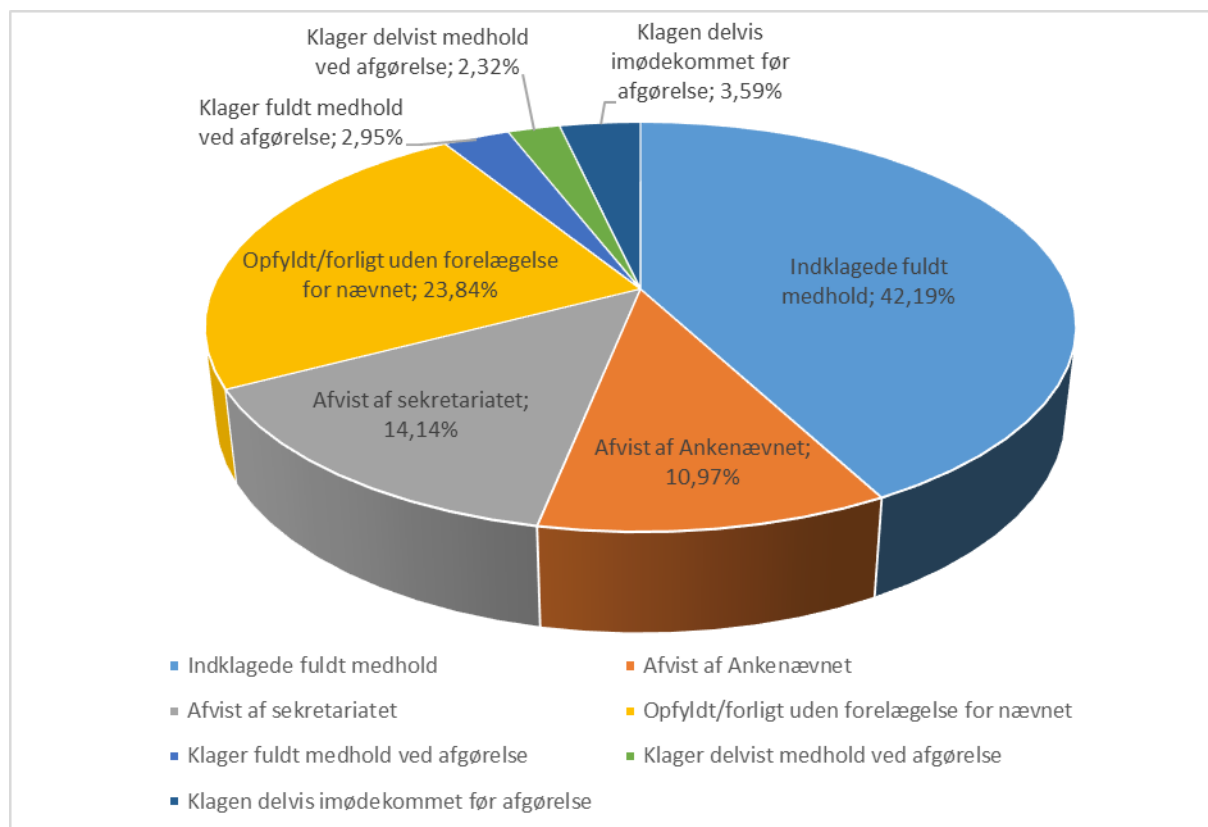


Modtaget 2 I-sager:



6.4. Klager afgjort/afsluttet i DFA for 2021 fordelt på afslutningsresultat

I 2021 blev der afgjort/afsluttet i alt 474 sager:



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

I 2021 blev der afgjort/afsluttet i alt 474 sager.

Af disse sager blev ca. 32% (eller 151 sager) afsluttet uden forelæggelse for Ankenævnet:

- 74,8 % (eller 113 sager) blev forligt eller imødekommet
- 25,2 % (eller 38 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 2021 har været **6,75 måneder**.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager afgjort af Ankenævnet i 2021 har været **9,45 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 2021 har været **150,15 dage**.

6.7. Andel af afviste klager

På baggrund af det for 2021 foreliggende statistiske materiale kan det oplyses, at der i 2021 blev lukket i alt 119 sager (svarende til 25,1% af samtlige afsluttede/afgjorte sager) af enten Sekretariatet (67 sager) eller Ankenævnet (52 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:

- 31,9 % "Manglende gebyr, skema eller tilbagekaldt af klager" (38 klager lukket af Sekretariatet)
- 7,6 % "Erhverv" (9 klager afvist af Sekretariatet)
- 1,7% "Fællesejede selskaber m.v." (2 klager afvist af Sekretariatet)
- 2,5% "Ikke kundeforhold" (3 klager afvist af Sekretariatet)
- 3,4 % "Anden myndighed (offentlige myndigheder eller andre tvistløsningsorganer)" (4 klager afvist af Sekretariatet)
- 2,5 % "Behandles ved andet privat tvistløsningsorgan" (3 klager afvist af Sekretariatet)
- 2,5 % "Behandles ved et lovbestemt alternativt tvistløsningsorgan" (3 klager afvist af Sekretariatet)
- 0,8 % "Behandles ved udenlandsk tvistløsningsorgan" (1 klage afvist af Sekretariatet)
- 0,8 % "Behandles ved Nævnenes Hus" (1 klage afvist af Sekretariatet)
- 2,5 % "Behandles ved domstolene" (3 klager afvist af Sekretariatet)

- 0,8 % "Ikke kundeforhold" (1 klage afvist af Ankenævnet)
- 3,4 % "Erhverv" (4 klager afvist af Ankenævnet)
- 0,8 % "Afgjort ved domstolene" (1 klage afvist af Ankenævnet)
- 1,7 % "Ikke økonomisk mellemværende" (2 klager afvist af Ankenævnet)
- 37 % "Uegnet til behandling / bevis" (44 klager afvist af Ankenævnet)

6.8. Andel af sager, hvor klager har fået medhold

I 2021 blev der afsluttet/afgjort i alt 474 sager. Heraf fik klagerne i **32,7 %** af alle de afsluttede/afgjorte sager (eller 155 sager) et positivt resultat af deres klage:

- 9 % af klagerne fik fuldt medhold ved sagernes afgørelse af Ankenævnet (14 sager)
- 7,1 % af klagerne fik delvist medhold ved sagernes afgørelse af Ankenævnet (11 sager)
- 11 % 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 (17 sager)
- 72,9 % af klagerne blev opfyldt eller forligt uden at være behandlet af selve Ankenævnet (113 sager)

6.9. I hvilket omfang efterleves Ankenævnets afgørelser

I 2021 har 3 pengeinstitutter meddelt, at man ikke vil være bundet af afgørelserne:

285/2020 (Middelfart Sparekasse) vedrørte indsigelse mod netbank-transaktioner i forbindelse med telefonisk henvendelse fra en person, der udgav sig for at være fra Nets. Videregivelse af NemID-oplysninger og SMS-koder. (5-0 afgørelse)

359/2020 (Sydbank) vedrørte indsigelse mod netbank-transaktioner i forbindelse med telefonisk henvendelse fra en person, der udgav sig for at være fra Sydbank. Videregivelse af NemID-oplysninger og SMS-koder. (3-2 afgørelse)

462/2020 (BIL Danmark) vedrørte krav om erstatning for tab ved investering i strukturerede produkter. Indsigelse om at investeringerne var i strid med klagerens risiko-profil. (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 2021 modtog Ankenævnet 72 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 indbragt for Ankenævnet via Ankenævnets egen hjemmeside ved udfyldelse af web-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 registreret hos 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 2021 via Europa-Kommissionens onlineplatform.

6.12. Oversigt over DFA's afgørelser i 2021 fordelt på de indklagede finansielle virksomheder

AL Finans	1	Nordea Danmark	44
Arbejdernes Landsbank	10	Nordea Kredit	2
Bank Norwegian	6	Nordfyns Bank	1
Basis Bank	4	Nordnet Bank	4
BIL Danmark	1	Nykredit Bank	10
Danske Andelskasser Bank	4	Pensam Bank	1
Danske Bank	43	Realkredit Danmark	4
Din Andelskasse, Østervrå	2	Resurs Bank	5
Djurslands Bank	2	Ringkjøbing Landbobank	3
Express Bank	3	Santander Consumer Bank	6
Finansiell Stabilitet (Københavns Andelskasse)	1	Saxo Bank	12
Frøs Sparekasse	4	SEB Kort Bank Danmark	3
Fynske Bank	2	Skjern Bank	1
Handelsbanken	3	Spar Nord Bank/BankNordik	22
Jyske Bank	19	Sparekassen Danmark af 1871 (Salling Sparekasse, Jutlander Bank, Vendsyssel Sparekasse)	14
Jyske Finans	3	Sparekassen for Nørre Nebel	1
Jyske Realkredit	2	Sparekassen Kronjylland	6
Klim Sparekasse	1	Sparekassen Sjælland-Fyn	6
Kreditbanken	2	Sparekassen Thy	1
Lollands Bank	1	Sydbank/Alm. Brand Bank	21
Lunar Bank	2	Sønderhå-Hørsted Sparekasse	1
Lån & Spar Bank	4	Totalbanken	1
Merkur Andelskasse	2	Totalkredit	8
Middelfart Sparekasse	4	vestjysk Bank	8
Nordania Finans	4		

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

7. Domme modtaget i 2021 i sager, hvor Ankenævnet tidligere har truffet afgørelse.

Der har - Ankenævnet bekendt – været afsagt én dom i 2021, hvor Ankenævnet tidligere har truffet afgørelse.

7.1 Retten i Horsens dom af 13. april 2021, jf. Ankenævnets afgørelse af 12. juni 2019 i sag nr. 402/2018.

Ankenævnet traf den 12. juni 2019 følgende afgørelse:

”Ankenævnets bemærkninger

Den 14. september 2018 gjorde klageren indsigelse mod fire transaktioner med hans Visa/Dankort, der var udstedt af Jyske Bank. Transaktionerne, der var foretaget, mens klageren opholdt sig i Polen, var på i alt 9.383 PLN, svarende til 16.744,63 kr. To af transaktionerne skete den 10. september 2018, og de to øvrige transaktioner skete den 12. september 2018. Betalingsmodtageren var C, som efter det oplyste havde branchekoden ”Barer, natklubber, diskoteker”.

Ankenævnet lægger som anført af Jyske Bank til grund, at chippen på klagerens Visa/Dankort blev aflæst ved de ikke vedkendte transaktioner, at korrekt pinkode blev indtastet ved samtlige transaktioner, og at transaktionerne er korrekt registreret og bogført og ikke ramt af tekniske svigt eller andre fejl. Ankenævnet lægger herudover til grund, at Visa/Dankortet efter de omtvistede transaktioner var i klagerens besiddelse.

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

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

Ankenævnet finder, at det ikke i sig selv kan tillægges afgørende betydning, at klageren i forbindelse med indsigelsen til banken i første omgang fejlagtigt antog, at alle fire transaktioner, som han gjorde indsigelse imod, var foretaget den 12. september 2018.

Det er uklart, om baggrunden for de omtvistede transaktioner beror på omstændigheder i forbindelse med, at klageren besøgte en natklub. Klageren har anført, at han besøgte en natklub med navnet F i tidsrummet cirka 00.30-03.00 natten til den 12. september 2018, og at han der betalte kontant efter to gange forgæves at have forsøgt at betale med sit Visa/dankort. Der er ikke registreret hæveforsøg med klagerens Visa/Dankort i det tidsrum, hvor klageren har oplyst, at han opholdt sig hos F.

De omtvistede transaktioner med klagerens Visa/Dankort skete uden for det tidsrum, hvor klageren har oplyst, at han opholdt sig hos F. Det er uoplyst, om klageren besøgte F den 10. september 2018, og om F og C er identiske.

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

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet kan ikke behandle klagen.

Klageren får klagegebyret tilbage.”

Klageren anlagde herefter retssag mod Jyske Bank.

Den 13. april 2021 afsagde Retten i Horsens dom i sagen. Af dommen fremgår blandt andet:

”Efter bevisførelsen lægger retten til grund, at de fire omtvistede betalinger i sagen er korrekt registreret og bogført i betalingskortsystemet, og at de omhandlede betalinger er foretaget ved anvendelse af chip og pinkode.

På baggrund af den sikre og troværdige forklaring fra vidnet [zz] fra Nets lægger retten til grund, at såfremt der er foretaget en transaktion med et Visa/Dankort ved anvendelse af chip og pinkode, har kortet været fysisk til stede i den pågældende terminal på transaktionstidspunktet, og at det ikke er muligt at svindle med chips på kort fra udbydere, som Nets har et samarbejde med.

Det påhviler herefter [klageren] at bevise, at der forelå en uberettiget anvendelse af hans Visa/Dankort ved de pågældende transaktioner, jf. betalingslovens § 82 og § 100.

[Klageren] har forklaret, at han ikke på noget tidspunkt, mens han var i Polen, mistede eller overlod sit kort til andre personer.

[Klageren] har herefter ikke alene ved sin egen forklaring godtgjort, at det ikke var ham, der foretog de omtvistede transaktioner i sagen.

På baggrund af forklaringen fra vidnet [yy], der er advokat i Jyske Bank A/S' juridiske afdeling, som har forklaret om procedurerne i forbindelse med håndteringen af indsigelser, og at Nets ikke vil gå ind i en sag om en indsigelse, hvis der er anvendt pinkode sammen med et kort med chip, finder retten, at [klageren] ikke har løftet bevisbyrden for, at Jyske Bank har pådraget sig et erstatningsansvar i forbindelse med håndteringen af indsigelsen fra [klageren]. Retten bemærker i den forbindelse, at de vilkår, der fremgår af bankens hjemmeside, alle henviser til, hvorledes banken skal

agere i tilfælde af misbrug af et kort, hvilket som ovenfor nævnt ikke er bevist i denne sag.

Retten tager herefter Jyske Bank A/S' frifindelsespåstand til følge.

Som følge af sagens udfald skal [klageren] betale sagsomkostninger til Jyske Bank A/S.

Sagsomkostningerne er efter sagens værdi, forløb og udfald fastsat til dækning af advokatudgift med 15.000 kr. og af øvrige udgifter med 8.717,35 kr., i alt 23.717,35 kr. Jyske Bank A/S er momsregistreret.

Thi kendes for ret

Jyske Bank A/S frifindes.

[Klageren] skal til Jyske Bank A/S betale sagsomkostninger med 23.717,35 kr.

Beløbet skal betales inden 14 dage.

Sagsomkostningerne forrentes efter rentelovens § 8 a.”

8. Udvalgte afgørelser fra 2021

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 2021 blev følgende 16 afgørelser udvalgt:

- | | |
|----------|---|
| 221/2020 | Klage indbragt over bank og realkreditinstitut angående erstatningskrav begrundet i fejlagtig rådgivning om realkreditbelåning af forurenede ejendomme. Klageren fik for tiden ikke medhold i klagen over banken. Klageren fik ikke medhold i klagen over realkreditinstituttet. |
| 250/2020 | Klageren (dødsboet) fik fuld medhold i krav om erstatning for bankens manglende annullering af limitordrer om salg af aktier i forbindelse med dødsfald. (Dissens) |
| 334/2020 | Klageren fik fuld medhold i krav om erstatning for tab som følge af konstant placering af pensionsmidler i overførselsperiode, der trak ud. |
| 188/2020 | Indklagede fik medhold i sag vedrørende krav om erstatning af kontooverførsler og kortbetalinger til udenlandsk investeringsfirma. Indsigelse om svindel. |
| 357/2020 | Indklagede fik medhold i sag vedrørende krav om erstatning begrundet i indsigelse om utilstrækkelig information om kursværdien af udenlandske aktier i mobil-bank app og på online investeringsplatform. Ankenævnet fandt, at banken, da den valgte at vise aktierne i mobilbanken og regulere deres værdi med valutakursen, burde have angivet, at aktiekurserne ikke var opdaterede. Kursen fremgik imidlertid af depotoversigterne, som klageren modtog hvert kvartal. |
| 473/2020 | Klageren fik delvis medhold i indsigelse om mangelfuld varsling af indførelse af negative renter på indlånskonto. |
| 468/2020 | Klageren fik fuld medhold i krav om erstatning for valutatab begrundet i mangelfuld rådgivning om omveksling af danske kroner til euro i forbindelse med betalingsoverførsel til Italien. (Dissens) |

- 477/2020 Klageren fik fuld medhold i indsigelse mod opsigelse af kredit som følge af manglende indlevering af økonomiske oplysninger (Skatteoplysninger / R-75).
- 039/2021 Spørgsmål om krav på delvis refusion af stiftelsesomkostninger på lån hos Nordania Finans i forbindelse med førtidig indfrielse af lånet. Ankenævnet fandt på baggrund af parternes indlæg, at klagen rejste spørgsmål af principiel juridisk karakter, som gjorde, at sagen ikke var egnet til behandling i Nævnet, men i givet fald måtte indbringes for domstolene.
- 036/2021 Klageren fik fuld medhold i indsigelse mod hæftelse for lån. Misbrug af NemID. Falsk. (Dissens)
- 046/2021 Indklagede fik medhold i krav om tilbagebetaling af betalinger med MasterCard af depositum og restbeløb for pakkerejse i sommeren 2020, der blev aflyst af rejsearrangøren på grund af coronakrisen.
- 390/2020 Indklagede fik medhold i indsigelse om manglende levering af flyrejse betalt med MasterCard.
- 276/2020 Indklagede fik medhold i indsigelse om manglende levering af hotelophold betalt med Visakort.
- 015/2021 Klageren fik delvis medhold i indsigelse mod gebyrer for overførsel af pensionskonti med tilhørende depoter indeholdende danske aktier samt krav om erstatning for manglende information om tildeling af tegningsretter.
- 157/2021 Klageren fik fuld medhold i indsigelse om mangelfuld rådgivning i forbindelse med optagelse af realkreditlån, der medførte tab af kontanthjælp. (Dissens)
- 462/2020 Klageren fik fuld medhold i krav om erstatning for tab ved investering i strukturerede produkter. Indsigelse om at investeringerne var i strid med klagerens risikoprofil. (Anfægtet af indklagede)

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.