

**ÅRSBERETNING**  
*for*  
**2008**

***Pengeinstitutankenævnet***



# ***Pengeinstitutankenævnet***

Østerbrogade 62, 4. • Postboks 2690 • 2100 København Ø  
www.fanke.dk • Tlf. (+45) 3543 6333 • Fax (+45) 3543 7104

## ***ÅRSBERETNING*** ***for*** ***2008***

***København***  
***april 2009***



## INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	Formandens bemærkninger .....	5
2.	Ankenævnet, medlemmer og medarbejdere.....	7
2.	Ankenævnet, medlemmer og medarbejdere.....	7
3.	Ankenævnets kompetence .....	9
4.	www.pengeinstitutankenævnet.dk .....	11
5.	Statistik.....	13
6.	Ankenævnets praksis efter betalingsmiddelovens § 11 vedrørende brugerens underretningspligt ved betalingsmidlets bortkomst samt brugerens hæftelse i situationer, hvor brugeren har oplyst pinkoden til misbrugeren.....	17
7.	Oversigt over emner, der har været behandlet i tidligere årsberetninger: .....	41
8.	Domme afsagt i 2008 i sager, hvor Pengeinstitutankenævnet tidligere har afsagt kendelse. ....	43
9.	Udvalgte kendelser afsagt i 2008 .....	47
 <u>Bilag:</u>		
	Vedtægter for Pengeinstitutankenævnet.....	73



## 1. Formandens bemærkninger

Som det fremgår af de statistiske oplysninger i årsberetningens afsnit 5, modtog Ankenævnet i 2008 569 klager. Dette er en stigning på 68 % i forhold til 2007 (338) og det største antal siden 1995.

I årene 2004 til 2007 var det modtagne antal klager særlig lavt set i forhold til tidligere år. Som en del af forklaringen herpå henviste jeg i årsberetningen for 2007 til "at disse år har været præget af relativt rolige forhold på værdipapirmarkedet og gode økonomiske forhold i øvrigt". Det samme kan som bekendt ikke siges om 2008, og dette er utvivlsomt også hovedårsagen til den væsentlige stigning i antallet af modtagne klager i dette år. De voldsomme fald i aktiekurserne giver grobund for mange klager fra kunder, som mener, at de i forbindelse med køb af aktier ikke har modtaget tilstrækkelig information om risikoen eller på anden måde har modtaget forkert rådgivning. En speciel kategori af klager, som har præget 2008, er klager over visse banker (BankTrelleborg og Roskilde Bank), som på meget aktiv måde har markedsført deres egne aktier over for deres kunder, og som derefter har fået alvorlige økonomiske problemer. Det må forventes, at krisen i den finansielle sektor og den negative udvikling i samfundsøkonomien i øvrigt vil indebære, at antallet af klager i de kommende år bliver på mindst samme niveau som i 2008.

Det fremgår af de statiske oplysninger, at nævnet i 2008 afsagde kendelse i 221 sager. Ved disse afgørelser fik klageren helt eller delvis medhold i 22 sager eller 10 % af sagerne, pengeinstituttet fik medhold i 178 sager eller 80 % af sagerne, mens 21 sager eller 10 % af sagerne blev afvist. De tilsvarende tal var i 2007 18 %, 74 % og 8 %.

De 10 % af sagerne, i hvilke klageren helt eller delvis fik medhold ved nævnets afgørelse, lyder ikke af meget, men er heller ikke et retvisende udtryk for, i hvilket omfang klagerne har fået noget ud af deres klage. I de 221 sager, i hvilke nævnet har afsagt kendelse, må klagerne siges også at have fået medhold i de tilfælde, hvor klagen delvis er blevet imødekommet under sagens forberedelse, men hvor pengeinstituttet herefter ved nævnets afgørelse har fået medhold i, at klageren ikke har yderligere krav. Medregnes de 28 sager, som er faldet ud på denne måde, har klagerne fået helt eller delvis medhold i 50 af de 221 sager, i hvilke der blev afsagt kendelse, eller i 23 % af disse sager (i 2007 36 %).

Hvis man vil give et samlet billede af, i hvilket omfang klagerne har fået noget ud af deres klage, må man imidlertid yderligere inddrage de sager, som er afsluttet af sekretariatet som opfyldt/forligt uden at være behandlet i selve nævnet. Det drejer sig i 2008 om 112 sager. I de i alt 392 sager, som blev afsluttet i 2008, har klagerne herefter helt eller delvis fået medhold i 162 sager, dvs. i 41 % af sagerne (i 2007 53 %), jf. også lagkagediagrammet i afsnit 5. Dette tal kan måske til gengæld forekomme overraskende stort, men her må det bl.a. tages i betragtning, at klagerne ikke altid har

gjort alt, hvad der var muligt for at opnå en ordning med pengeinstituttet, før der indgives klage.

Sager om hæftelse ved misbrug af betalingskort forekommer fortsat jævnligt i Ankenævnets praksis. I årsberetningen for 1996 redegjorde jeg for visse dele af nævnets praksis herom. Denne redegørelse videreføres i indeværende årsberetning af ankenævnets næstformand, landsdommer John Mosegaard, som særlig beskæftiger sig med brugerens underretningspligt ved kortets bortkomst og brugerens hæftelse i tilfælde, hvor han selv har overladt kortet og oplyst pinkoden til misbrugeren.



## 2. Ankenævnet, medlemmer og medarbejdere

Pengeinstitutankenævnet blev stiftet i 1988 af Den Danske Bankforening og Danmarks Sparekasseforening (nu Finansrådet), Sammenslutningen Danske Andelskasser og Forbrugerrådet. Nævnet begyndte sin virksomhed den 1. august 1988.

Ankenævnet er i medfør af § 5 i lov om forbrugerklager godkendt af ministeren for familie- og forbrugeranliggender til at behandle klager i overensstemmelse med § 2 i sine vedtægter, jf. nærmere nedenfor. Ankenævnets vedtægter er optrykt som bilag til årsberetningen.

Ankenævnets formand er højesteretsdommer, dr. jur. Peter Blok. Næstformand er landsdommer John Mosegaard, Østre Landsret.

Ankenævnets medlemmer er udpeget af Finansrådet (efter aftale med Sammenslutningen Danske Andelskasser) og af Forbrugerrådet. I den enkelte sags behandling deltager foruden formanden eller en næstformand to medlemmer udpeget af pengeinstitutsektoren og to medlemmer udpeget af Forbrugerrådet.

Ankenævnets medlemmer har i 2008 været følgende:

Udpeget af Finansrådet:

Chefjurist Karin Duerlund, Spar Nord Bank  
 Juridisk chef Karen Frøsig, Sydbank indtil 7. maj 2008  
 Direktør Peter Stig Hansen, Jyske Bank  
 Vicedirektør Niels Bolt Jørgensen, Nordea Bank Danmark  
 Underdirektør Ole Jørgensen, Danske Bank  
 Chefjurist Astrid Thomas, Lokale Pengeinstitutter  
 Vicedirektør Erik Sevaldsen, Danske Bank  
 Chefjurist Karin Sønderbæk, Sydbank fra den 7. maj 2008  
 Underdirektør Ole Simonsen, Nordea Bank Danmark.

Udpeget af Forbrugerrådet:

Rådsmedlem Hans Daugaard  
 Ankenævnsmedarbejder Tina Dhanda, Forbrugerrådet  
 Økonom Carsten Holdum, Forbrugerrådet  
 Økonom Troels Hauer Holmberg, Forbrugerrådet  
 Forbundskonsulent Jette Kammer Jensen, AOF  
 Cand.jur. Anne Dehn Jeppesen, Forbrugerrådet indtil 1. december 2008  
 Rådsmedlem Rut Jørgensen  
 Rådsmedlem Karin Ladegaard, Forbrugerrådet  
 Rådsmedlem Bent Olufsen, Forbrugerrådet  
 Direktør, cand. oecon. Jørn Ravn, Boligselskabet Domea.

Ankenævnets sekretariat har i 2008 beskæftiget følgende medarbejdere:

Sekretariatschef, cand. jur. Henrik Davidsen  
Specialkonsulent, cand. jur. Heidi Egger  
Sekretær Heidi Due  
Sekretær Irene Ploug Larsen.

### 3. Ankenævnets kompetence

Som nævnt ovenfor er Ankenævnet oprettet i medfør af lov om forbrugerklager.

Bestemmelserne om Ankenævnets kompetence findes i vedtægternes §§ 2-5 og 7.

Efter § 2, stk. 1, behandler Ankenævnet klager over "danske pengeinstitutter og deres herværende datterselskaber". 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 indgivet mod Danmarks Nationalbank jf. sag 100/2005.

Ankenævnets kompetence omfatter ikke pengeinstitutter, der er hjemmehørende i Grønland og på Færøerne. Klager over grønlandske pengeinstitutter kan indbringes for Grønlands Forbrugerklageudvalg, Grønlands Hjemmestyre. På Færøerne er der ikke etableret nogen ordning for udenretslig behandling af tvister mellem pengeinstitutter og deres kunder.

Med hensyn til datterselskaber af danske pengeinstitutter kan nævnes, at Ankenævnet behandler klager over bl.a. finansieringsselskaber. Nævnet kan tillige behandle klager over danske filialer af udenlandske pengeinstitutter. Også udenlandske filialer af danske pengeinstitutter må som udgangspunkt anses for omfattet af Ankenævnets kompetence, medens dette derimod ikke gælder udenlandske datterselskaber af danske pengeinstitutter.

Ankenævnet behandler ikke klager over danske pengeinstitutters fællesejede selskaber, som ikke har et direkte kundeforhold.

Ankenævnet behandler klager vedrørende private kundeforhold, jf. § 2, stk. 2. Klager fra erhvervsdrivende kan dog behandles, såfremt de ikke adskiller sig væsentligt fra klager vedrørende private kundeforhold. Efter Ankenævnets faste praksis behandler man ikke klager fra aktie- eller anpartsselskaber.

En betingelse for Ankenævnets kompetence, som ikke er nævnt i vedtægterne, men som følger af sammenhængen med lov om forbrugerklager, er, at klagen skal angå en konkret formueretlig tvist. Dette indebærer, at forespørgsler og klager af anden art, herunder om tilsidesættelse af god pengeinstitutpraksis, ikke realitetsbehandles, medmindre der foreligger en naturlig sammenhæng med en konkret formueretlig tvist.

Finanstilsynet behandler klager vedrørende overtrædelse af bekendtgørelse nr. 1222 af 19. oktober 2007 om god skik for finansielle virksomheder.

Efter vedtægternes § 5 kan Ankenævnet bl.a. ikke behandle klager vedrørende sager, som er afgjort ved endelig dom. Ankenævnet vil i reglen også afvise klager vedrørende sager, i hvilken en fogedret har truffet afgørelse.

Med hensyn til klager vedrørende sager, som verserer ved domstolene, gælder efter retsplejelovens § 361, at vedkommende ret på begæring kan træffe bestemmelse om sagens forelæggelse for Ankenævnet. En klage, der er indsendt af en part uden retens tilladelse, vil blive afvist.

De i §§ 2-5 nævnte forhold påses af Ankenævnets sekretariat, som efter vedtægternes § 6 kan afvise klager, der af en af de nævnte grunde utvivlsomt falder uden for Ankenævnets kompetence.

Efter § 7 kan Ankenævnet - men ikke sekretariatet - 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 blive afvist. Det sker relativt ofte, at Ankenævnet ser sig nødsaget til at afvise en sag af denne grund. Parternes afvigende opfattelse af et hændelsesforløb vil imidlertid ikke i sig selv afskære Ankenævnet fra at realitetsbehandle sagen under anvendelse af sædvanlige bevisbyrderegler, hvis man anser dette for forsvarligt.

#### 4. [www.pengeinstitutankenævnet.dk](http://www.pengeinstitutankenævnet.dk)

På Ankenævnets hjemmeside, [www.pengeinstitutankenævnet.dk](http://www.pengeinstitutankenævnet.dk), omtales Ankenævnets grundlag, sammensætning og arbejdsform. Der er en vejledning vedrørende indgivelse af klage, og klageskema kan enten printes direkte fra siden eller bestilles elektronisk, hvorefter sekretariatet fremsender klageskema.

På hjemmesiden er der uddrag af Ankenævnets årsberetninger med statistiske oplysninger samt gengivelse af artikler vedrørende særlige emner, der har været bragt i årsberetningerne.

Via hjemmesiden er der adgang til at søge i de over 6.500 kendelser, som Ankenævnet har afsagt. Søgning kan ske via fritekstsøgning, eller der kan søges via et emneregister. En søgning kan endvidere tidsbegrænses.

De kendelser, som pågældende pengeinstitut har valgt ikke at følge, jf. Ankenævnets vedtægters § 11, stk. 2, er markeret særskilt, ligesom kendelser, der er udvalgt til offentliggørelse i Ankenævnets årsberetning, også er markeret. De kendelser, hvor Ankenævnets sekretariat er blevet bekendt med en efterfølgende domstolsafgørelse, er markeret, og dommen er tilgængelig via hjemmesiden.

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

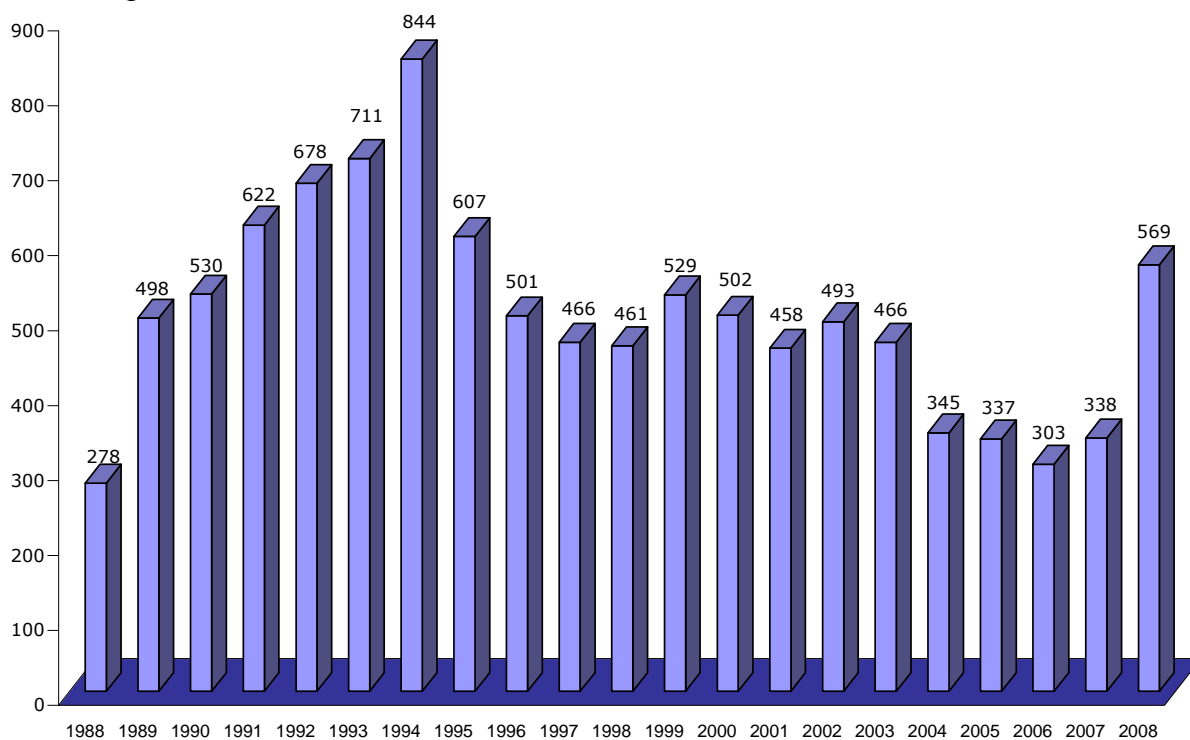
Endelig er der links til andre godkendte finansielle ankenævne og til relevante offentlige myndigheder.

Der kan endvidere være anledning til at henlede opmærksomheden på hjemmesiden [www.pengepriser.dk](http://www.pengepriser.dk). På denne side kan der søges oplysninger om pengeinstitutternes priser.

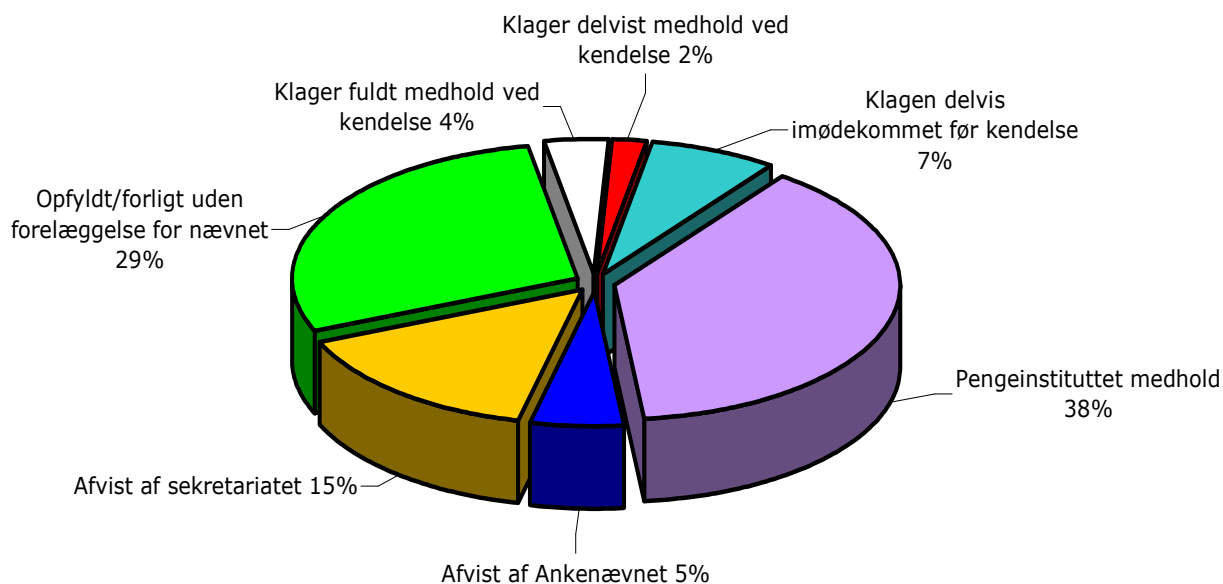


## 5. Statistik

Antallet af modtagne klagesager har siden nævnets etablering den 1. august 1988 udviklet sig således:



Af de i 2008 modtagne 569 sager verserede 248 sager ved årets udgang. De resterende 321 sager tillige med 71 af de pr. 1. januar 2008 verserende 72 sager indkommet i 2007 eller i alt 392 sager blev afsluttet i 2008. Fordelingen af de afsluttede sager fremgår af følgende figur:



## Skematisk oversigt over sagernes behandling i årene 2001-2008

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Overført fra året før	159	153	151	138	84	101	83	<b>72</b>
Modtagne i året	458	493	466	345	337	303	338	<b>569</b>
Til behandling	617	646	617	483	421	404	421	<b>641</b>
Afsluttet ved kendelse:	330	341	315	263	197	218	206	<b>221</b>
Klager fuldt medhold	40	24	22	16	20	19	22	<b>14</b>
Klager delvist medhold	67	76	16	24	10	14	16	<b>8</b>
Klager delvist imødekommet under sagens forberedelse, men pengeinstituttet medhold i øvrigt			27	27	31	34	37	<b>28</b>
Pengeinstituttet medhold	193	200	215	166	108	131	115	<b>150</b>
Afvist	30	41	35	30	28	20	16	<b>21</b>
Afsluttet af sekretariatet:	134	154	164	136	123	103	143	<b>171</b>
Opfyldt/forligt	102	113	125	101	96	71	110	<b>112</b>
Afvist	32	41	39	35	27	32	33	<b>59</b>
I alt afsluttede:	464	495	479	399	320	321	349	<b>392</b>
Under forberedelse/afventer nævnsbehandling:	153	151	138	84	101	83	72	<b>249</b>

Det bemærkes, at der i oversigten fra og med 2003 er sket en opsplitting af "Klager delvist medhold".

I de sager, der har været behandlet i 2008, har det indklagede pengeinstitut i et tilfælde meddelt, at det ikke ønsker at være bundet af en kendelse, som har givet klageren helt eller delvist medhold, jf. herved vedtægternes § 11, stk. 2. Klageren har ikke begæret bistand til sagens indbringelse for domstolene, jf. lov om forbrugerklager § 4, stk. 2.



## Oversigt over afsagte kendelser i 2008 fordelt på indklaget pengeinstitut:

Alm. Brand Bank	3	Nykredit Bank	1
Amagerbanken	8	Pen-Sam Bank	1
bankTrelleborg (nu Sydbank)	22	Ringkjøbing Landbobank	1
BRFbank	1	Roskilde Bank	1
Broager Sparekasse	1	Saxo Bank	3
Danske Bank	47	Spar Nord Bank	6
E*TRADE Bank	1	Sparbank	2
Eik Bank Danmark	11	Sparekassen Bredebro	1
EkspresBank HandelsFinans	2	Sparekassen Faaborg	3
Fionia Bank	5	Sparekassen Himmerland	1
Folkesparekassen	1	Sparekassen i Skals	1
Forstædernes Bank	6	Sparekassen Kronjylland	3
Handelsbanken	4	Sparekassen Lolland	3
Jyske Bank	15	Sparekassen Løgumkloster	1
Kreditbanken	1	Sparekassen Sjælland	5
Lokalbanken i Nordsjælland	1	Sparekassen Østjylland	2
Lollands Bank	2	Sydbank	9
Lån & Spar Bank	3	Tønder Bank	2
Max Bank	3	Ulsted Sparekasse (nu Sparekas- sen Vendsyssel)	1
Morsø Bank	1	Vestfyns Bank	1
Møns Bank	1	Vestjysk Bank	1
Nordea Bank Danmark	33	Østjydsk Bank	3
Nordfyns Bank	1		

I 4 kendelser var mere end et pengeinstitut indklaget, hvorfor der er 4 sager mere i denne opgørelse end i oversigten ovenfor vedrørende det samlede antal sager afgjort af nævnet.



## **6. Ankenævnets praksis efter betalingsmiddelovens § 11 vedrørende brugerens underretningspligt ved betalingsmidlets bortkomst samt brugerens hæftelse i situationer, hvor brugeren har oplyst pinkoden til misbrugeren.**

*Af landsdommer John Mosegaard*

### **1. Betalingsmiddelovens § 11**

Spørgsmålet om brugerens hæftelse for andres misbrug af et betalingsmiddel - og dermed fordelingen af tabet mellem brugeren og udstederen af betalingsmidlet - er siden 1. juli 2000 afgjort efter betalingsmiddelovens § 11<sup>1</sup>. Bestemmelsen viderefører i meget vidt omfang hæftelsesreglerne i den tidligere betalingskortlovs § 21 om betalingskort og § 26 e om elektroniske betalingssystemer. Ankenævnets praksis efter betalingskortloven har derfor fortsat interesse.

Hæftelsesreglerne tjener til at begrænse brugerens tab ved misbrug. Brugeren hæfter kun for tabet i det omfang, det følger af de særlige bestemmelser i § 11, stk. 2-6, og i øvrigt under forudsætning af, at transaktionen er korrekt registreret og bogført. Brugeren hæfter ikke for tabet efter det tidspunkt, hvor betalingsmidlet er spærret.

Har misbrugeren ("den uberettigede") benyttet pinkode ("den hemmelige, personlige kode"), hæfter brugeren med op til 1.200 kr. af tabet (stk. 2) og med op til 8.000 kr., hvis pengeinstituttet ("udsteder") yderligere godtgør, at brugeren "har undladt at underrette udsteder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at koden er kommet til den uberettigedes kendskab" (stk. 3, nr. 1), brugeren har oplyst koden til den uberettigede (stk. 3, nr. 2) eller brugeren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse (stk. 3, nr. 3).

Har misbrugeren ikke brugt pinkode, men anvendt en falsk underskrift samtidig med, at betalingsmidlet har været aflæst fysisk eller elektronisk, hæfter brugeren også med op til 8.000 kr. af tabet, hvis pengeinstituttet godtgør, at "brugeren eller nogen, som brugeren har overladt betalingsmidlet til" har undladt at underrette pengeinstituttet "snarest muligt efter at have fået kendskab til, at betalingsmidlet er bortkommet" (stk. 4, nr. 1), eller brugeren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse (stk. 4, nr. 2). Brugeren hæfter for tabet uden beløbsbegrænsning, hvis der er anvendt pinkode, og pengeinstituttet kan godtgøre, at brugeren har oplyst koden til misbrugeren, og brugeren indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug (stk. 6). Har brugeren givet pengeinstituttet underretning om, at betalingsmidlet er bortkommet, at en uberettiget har fået kendskab til koden, eller brugeren af

---

<sup>1</sup> Lov nr. 414 af 31. maj 2002 om visse betalingsmidler. Foruden fysiske betalings- og hævekort omfatter loven også elektroniske betalingsmidler som kodebaserede betalingssystemer (netbanking m.v.) og elektroniske penge. Elektroniske betalingsmidler var dog allerede i et vist omfang blevet reguleret af betalingskortloven efter lovændringer i 1992, 1994 og 1999.

andre grunde ønsker betalingsmidlet spærret, hæfter pengeinstituttet for misbrug, der finder sted efter det tidspunkt. Pengeinstituttet skal give brugeren praktisk mulighed for "når som helst" at give underretning og skal snarest over for brugeren bekræfte tidspunktet (stk. 7). Herudover hæfter pengeinstituttet, hvis betalingsmodtager vidste eller burde vide, at betalingsmidlet blev misbrugt, eller et betalingskort er anvendt svigagtigt i forbindelse med en aftale om fjernsalg (stk. 8).

Det fremgår af forarbejderne til § 11<sup>1</sup>, at det som en konsekvens af sammenskrivningen af betalingskortlovens § 21 og § 26 e er fundet hensigtsmæssigt at foretage en sondring i stk. 3 og 4 mellem, om brugeren har foretaget betalingen ved hjælp af en pinkode eller en underskrift. Det hedder om stk. 3:

"... Er der til et betalingsmiddel knyttet en personlig, hemmelig kode, er det af afgørende betydning for at hindre andres uberettigede brug af betalingsmidlet, at koden behandles som fortrolig og ikke røbes for andre. Koden er således nøglen til benyttelsen af betalingsmidlet. Brugeren må derfor ikke overlade eller oplyse koden til andre. Det er derfor ikke afgørende for hæftelsen efter stk. 3, om brugeren har overladt selve det fysiske betalingsmiddel (fx et betalingskort) til en anden person, idet det er koden, der er den egentlige sikkerhed i systemet.

De tilfælde efter stk. 3, nr. 1-3, hvor brugeren hæfter, omhandler alene *brugers* manglende påpasselighed ved omgangen med koden. Bestemmelsen understøtter herved, at der er tale om en personlig, hemmelig kode, som ikke må overdrages til eller bruges af andre. Bestemmelsen indeholder derfor ikke udtrykkelige regler om, hvorledes en anden person skal agere, hvis denne person har fået oplyst koden af brugeren, og hvis koden i en sådan situation kompromitteres.

Har brugeren overladt sin kode til andre (i strid med aftale med udstederen), skal et eventuelt tab i forbindelse hermed vurderes selvstændigt efter stk. 3, nr. 2 eller stk. 6."

Under omtalen af stk. 4 hedder det:

"... Kan et betalingsmiddel anvendes ved, at brugeren underskriver fx en nota samtidig med, at der sker en elektronisk eller fysisk aflæsning af betalingsmidlet, må brugeren opbevare selve betalingsmidlet – typisk et kort – sikkert for at begrænse risikoen for misbrug. I modsætning til stk. 3 præciseres det således i stk. 4, at den, som brugeren måtte overlade betalingsmidlet til, har samme pligt til at reagere efter stk. 4, som brugeren har, og at det er brugeren, der hæfter, hvis denne anden person ikke gør som foreskrevet i stk. 4.

---

<sup>1</sup> FT 1999-2000: A 1563-1565 (Lovforslag nr. L 63).

Udgangspunktet for en anvendelse af stk. 4 er, at der af den uberettigede er underskrevet falsk. Efter *stk. 4* hæfter brugeren kun, hvis udstederen godtgør, at brugeren, eller nogen som brugeren har overladt betalingsmidlet til, har undladt at underrette udsteder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at betalingsmidlet er bortkommet, eller at brugeren, eller nogen som brugeren har overladt betalingsmidlet til, ved anden grov uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Der er ved formuleringerne af reglerne i stk. 3 og 4 i øvrigt ikke tilsigtet ændringer i forhold til retspraksis efter betalingskortlovens regler. Det udvidede ansvar forudsættes som hidtidig kun at blive gjort gældende i et fåtal af tilfælde....”

Det fremgår endvidere af forarbejderne, at formålet med efter stk. 7 at stille krav om, at udsteder skal give brugeren mulighed for når som helst at give meddelelse om spærring, er at styrke tilliden til betalingssystemerne. Dette krav stilledes ikke som et ubetinget krav efter betalingskortloven, men en manglende mulighed ville efter betalingskortloven komme udstederen til skade.

Økonomi- og erhvervsministeren har den 28. januar 2009 fremsat forslag til lov om betalingstjenester<sup>1</sup>. Lovforslaget indebærer ophævelse af lov om visse betalingsmidler. De gældende regler om hæftelse efter betalingsmiddelovens § 11 videreføres i det væsentligste med lovforslagets § 62. Sprogbrugen er ændret således at ”udsteder” nu betegnes som ”betalers udbyder”, ”brugeren” som ”betaler” og ”betalingsmidlet” som ”betalingsinstrument”. Endvidere er den ”personlige, hemmelige kode” ændret til: ”personlige sikkerhedsforanstaltning”. Hermed menes fortsat typisk en pinkode, men der er åbnet op for andre muligheder, f.eks. fingeraftryk eller aflæsning af iris<sup>2</sup>. Den til § 11, stk. 3, nr. 1, svarende regel ændres i lyset af Ankenævnets praksis, jf. nærmere afsnit 4.1., ligesom der indføres udtrykkelig bestemmelse om ubegrænset hæftelse, såfremt brugeren handler svigagtig eller forsætligt undlader at opfylde sine forpligtelser, jf. nærmere afsnit 5.5. Endelig indføres en udtrykkelig pligt for udstederen til straks at tilbagebetale beløbet for både uautoriserede betalingstransaktioner og uberettiget anvendelse. Loven forventes at træde i kraft 1. november 2009. Sammenfattende har Ankenævnets praksis om brugerens hæftelse for misbrug efter betalingskortlovens § 21 og efter betalingsmiddelovens § 11 derfor fortsat interesse også efter den forventede gennemførelse af § 62 i lov om betalingstjenester.

---

<sup>1</sup> Folketingstidende 2008/2009, tillæg A, side 3481 ff. (Lovforslag nr. 119).

<sup>2</sup> Se nærmere om lovens definitioner i lovforslagets § 6.

## 2. Ankenævnets praksis efter den dagældende betalingskortlovs § 21, stk. 3, nr. 2 og nr. 3

Jeg kan om Ankenævnets praksis efter betalingskortloven henvise til den redegørelse, Ankenævnets formand, højesteretsdommer dr. jur. Peter Blok afgav i årsberetningen for 1996 vedrørende "Ankenævnets afgørelser om kortindehaverens hæftelse efter betalingskortlovs § 21, stk. 3, nr. 2 og nr. 3", det vil sige reglerne om kortindehaverens hæftelse med op til 8.000 kr. i tilfælde, hvor kortindehaveren "ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede brug" (stk. 3, nr. 2), og i tilfælde, hvor kortindehaveren "har undladt at underrette kortudsteder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at kortet er bortkommet" (stk. 3, nr. 3). Jeg vil kort fremdrage hovedsynspunkterne fra denne redegørelse.

Blok skrev om den "groft uforsvarlige adfærd":

"Sammenfattende kan siges, at der skal foretages en samlet vurdering af kortindehaverens forhold med hensyn til opbevaring m.v. af dankortet og pinkoden. Det vil næppe være rigtigt at sige, at der skal foreligge en groft uforsvarlig adfærd såvel i forbindelse med kortets bortkomst som med hensyn til omgangen med koden. En mere dækkende beskrivelse af praksis er nok, at der skal foreligge uagtsomhed i begge henseender, og at uagtsomheden skal være betydelig i hvert fald i den ene henseende."

Endvidere skrev Blok om underretning "snarest muligt" efter "fået kendskab" bl.a.:

"Ordene "fået kendskab til" betyder, at underretningspligten efter [§ 21, stk.3,] nr. 3 først indtræder fra det tidspunkt, hvor kortindehaveren har fået positiv viden om kortets bortkomst. I denne situation er kortindehaveren allerede som følge af selvrisikobeløbet på 1.200 kr. kraftigt opfordret til snarest at spærre kortet. ...

Såfremt kortindehaveren ikke positivt ved, at dankortet er bortkommet, men har grund til at nære mistanke om, at det kan være bortkommet, er situationen ikke omfattet af [§ 21,] stk. 3, nr. 3, men hæftelse med op til 8.000 kr. vil efter omstændighederne kunne ifaldes efter [§ 21,] stk. 3, nr. 2, såfremt det må anses for groft uforsvarligt, at kortindehaveren ikke inden rimelig tid har søgt at skaffe sig sikkerhed for kortets tilstedeværelse eller - hvis dette ikke var muligt - har undladt for en sikkerheds skyld at spærre kortet. I tilfælde af denne art er afgrænsningen mellem nr. 3 og nr. 2 ikke ganske skarp, bl.a. fordi det kan være tvivlsomt, hvornår kortet skal anses for "bortkommet".

Hvis kortindehaveren under ophold uden for bopælen opdager, at han eller hun mod forventning ikke har dankortet på sig, vil en naturlig reaktion ikke sjældent være, at kortet nok er glemt på bopælen. I så-

danne tilfælde vil underretningspligten efter nr. 3 i almindelighed først indtræde, når kortindehaveren efter hjemkomst har konstateret, at kortet heller ikke befinder sig på bopælen....

Såfremt kortindehaveren er klar over, at han eller hun ikke længere er i besiddelse af dankortet, anses dette efter Ankenævnets praksis for bortkommet, således at underretningspligten efter [§ 21, stk.3,] nr. 3 indtræder, selv om kortindehaveren ikke var klar over, at kortet var stjålet, men formodede, at det var glemt i en forretning eller lignende ....

Fra det tidspunkt, hvor kortindehaveren er blevet bekendt med kortets bortkomst, stilles det - som ordene "snaest muligt" indicerer - relativt strenge krav til kortindehaveren med hensyn til hurtig underretning om bortkomsten. Det er dog klart, at der må tages rimeligt hensyn til den situation, kortindehaveren befandt sig i: var vedkommende chokeret efter netop at være blevet udsat for tyveri? (i så fald er dankortet vel ikke nødvendigvis det første, man tænker på), befandt vedkommende sig på bopælen eller borte fra denne?, befandt vedkommende sig i nærheden af en telefon?, .... Hæftelse efter nr. 3 kan kun pålægges kortindehaveren, hvis det kan bebrejdes denne, at underretning om bortkomsten ikke blev foretaget hurtigere end sket. I denne forbindelse er simpel uagtsomhed tilstrækkelig, hvilket dog på den anden side ikke betyder, at der kan stilles krav om optimal optræden."

Vedrørende spærring udenfor pengeinstitutternes åbningstider ved henvendelse til PBS anføres:

"Ved vurderingen af den hidtidige praksis må man være opmærksom på, at spærring ved henvendelse til PBS tidligere forudsatte, at kort- eller kontonummer kunne oplyses. Dette er i løbet af 1995 og 1996 blevet ændret, således at spærring nu kan ske alene på grundlag af oplysning om personnummer (og pengeinstitut). Herefter synes udviklingen at måtte gå i retning af, at der stilles samme krav til hurtig spærring, når kortets bortkomst konstateres uden for pengeinstitutternes åbningstid, som når bortkomsten konstateres inden for åbningstiden, dog stadig under rimelig hensyntagen til den konkrete situation, kortindehaveren befandt sig i."

### 3. Ankenævnets praksis efter betalingsmiddelovens § 11<sup>1</sup>

Denne gennemgang af Ankenævnets praksis vil vedrøre spørgsmål om brugerens underretningspligt ved betalingsmidlets bortkomst (afsnit 4) og brugerens hæftelse i situationer, hvor brugeren har oplyst pinkoden til misbrugeren (afsnit 5), men også andre spørgsmål berøres. Jeg har navnlig lagt vægt på at illustrere nogle fra hverdagslivet praktisk forekommende situationer for - i almindelighed - ansvarlige brugere. Jeg henviser i øvrigt om Ankenævnets praksis til den emneopdelte indgang på Ankenævnets hjemmeside: [www.fanke.dk](http://www.fanke.dk) under "Lov om betalingskort/visse betalingsmidler"<sup>2</sup>, samt til litteraturen<sup>3</sup>. Retspraksis er fortsat sparsom<sup>4</sup>.

### 4. Brugerens underretningspligt ved betalingsmidlets bortkomst

Brugerens hæftelse med op til 8.000 kr. efter betalingsmiddelovens § 11, stk. 3, nr. 1, indtræder efter bestemmelsens ordlyd, hvis misbrugeren har benyttet pinkode og pengeinstituttet yderligere godtgør, at brugeren har undladt at underrette udsteder snarest muligt efter at have fået kendskab til, "at koden er kommet til den uberettigedes kendskab", mens hæftelsen efter betalingskortlovens § 21, stk. 3, nr. 2 var knyttet til, "at kortet er bortkommet". Der er således ikke efter ordlyden pligt til at underrette pengeinstituttet, alene fordi det fysiske betalingsmiddel (kortet) er bortkommet. Forarbejderne som refereret i afsnit 1 lægger også vægt på, at sikkerheden er knyttet til pinkoden, men Ankenævnet nåede i sag 51/2001 alligevel frem til det resultat, at brugeren efter § 11, stk. 3, nr. 1 hæftede for op til 8.000 kr. af misbruget henset til manglende underretning om betalingsmidlets bortkomst. Det samme må antages at gælde efter § 11, stk. 4, nr. 1<sup>5</sup>. Ankenævnet har i en række senere afgørelser henvist til den herved fastlagte forståelse af underretningspligten<sup>6</sup>. Et antal af disse afgørelser refereres nedenfor i afsnit 4.2-4.10 for at belyse forskellige situationer knyttet til bortkomne betalingsmidler, i det følgende omtalt som "...kort". I alle tilfælde har misbrugeren benyttet korrekt pinkode.

---

<sup>1</sup> Ankenævnets praksis efter betalingskortloven § 21, stk. 3, nr. 2 og nr. 3, i tiden efter Bloks redegørelse, det vil sige fra 1996 til 2000, omtales ikke i denne redegørelse.

<sup>2</sup> Underopdelingen er følgende: betalingsmodtagers forhold, fjernsalgstransaktioner, groft uforsvarlig adfærd, ikke groft uforsvarlig adfærd, ikke-vedkendte hævnninger, manglende udbetaling fra automat, meddelelse om bortkomst, notabetaling, passivitet, selvrisiko 1.200 kr., ubegrænset hæftelse, udstedelse og (gen)udlevering af kort, ældre praksis, lov om betalingskort af 6. juni 1984 og øvrige spørgsmål.

<sup>3</sup> Susanne Karstoft: Lov om visse betalingsmidler med kommentarer, 2001 og dennes kommentarer i Karnovs Lovsamling samt artikel i U 2004 B, s. 50ff : Kortindehaverens hæftelse ved overladelse af betalingskort, Lennart Lyng Andersen og Peter Møgelvang-Hansen: Bankretlige emner, 2005 s.193 ff., Sonny Kristoffersen: Forbrugerbeskyttelse - ved køb af løsøre og tjenesteydelser, ved erhvervelse af fast ejendom, kreditaftaler og betalingsmidler, 2004 s. 288 ff., Forbrugerstyrelsen, Erhvervsministeriet: Regulering af visse betalingsmidler og adgangskoder, 1999.

<sup>4</sup> Senest U 2007, s 2968 VLD om passivitet.

<sup>5</sup> Sag 51/2001 er omtalt i Karstofts lovkommentar, side 114-116 og side 129. Det bemærkes, at lovkommentaren omtaler praksis frem til juli 2001.

<sup>6</sup> Se sagerne 355/2001, 392/2001, 21/2002, 102/2002, 470/2002, 227/2003, 329/2003, 391/2003, 445/2003, 155/2004, 148/2005.



**4.1.** I den nævnte sag **51/2001** havde klageren været på restaurant. Da klageren forlod restauranten kl. ca. 2.15 konstaterede han, at han havde mistet sin pung. I pungen opbevarede et hævekort, et VisaDankort og et stykke papir, hvorpå pinkoderne til kortene var noteret kamufleret som telefonnumre. Klageren spærrede kortet kl. 16.24 ved henvendelse til PBS. Kortene var forinden spærringen blevet misbrugt ved hævnings, hvor pinkoderne var anvendt i tiden kl. 2.43 til 13.51 ved tre automat-hævninger og to køb. Klageren gjorde bl.a. gældende, at han først i løbet af søndagen fandt ud af, hvad han skulle gøre for at få kortene spærret. Om natten kl. ca. 3 havde han ringet til politiet, som imidlertid ikke havde givet ham den oplysning. Pengeinstituttet gjorde gældende, at underretningen var for sen, at det af de udleverede kortregler fremgår, at PBS uden for pengeinstituttets åbningstid kunne kontaktes på et opgivet telefonnummer, og at klageren ved at notere pinkoderne skjult som et telefonnummer havde udvist groft uforsvarlig adfærd. Ankenævnet udtalte:

”Efter § 11, stk. 3, nr. 3, i lov nr. 414 af 31. maj 2000 om visse betalingsmidler hæfter brugeren med op til 8.000 kr. for tab ved andres uberettigede anvendelse af betalingsmidlet, hvis den til betalingsmidlet hørende pinkode har været anvendt, og ”brugeren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse”. I relation til den tilsvarende bestemmelse i den tidligere betalingskortlovs § 21, stk. 3, nr. 2, som affattet ved lov nr. 184 af 23. marts 1992 har Ankenævnet for så vidt angår betalingskort med tilknyttet pinkode (navnlig dankort) med støtte i forarbejderne til denne lov, jf. FT 1991-92, A sp. 1174, i fast praksis lagt til grund, at uforsigtig omgang med pinkoden, eksempelvis opbevaring af koden i kamufleret form sammen med betalingskortet, ikke i sig selv kan anses for en groft uforsvarlig adfærd, og at den udvidede hæftelse således forudsætter, at der er udvist uagtsomhed såvel i forbindelse med kortets bortkomst som med hensyn til omgangen med koden. Der er ikke grundlag for at antage, at det i forbindelse med gennemførelsen af lov om visse betalingsmidler har været tilsigtet at ændre denne praksis, idet det tværtimod i forarbejderne til loven udtales: ”Der er ved formuleringerne af reglerne i stk. 3 og 4 i øvrigt ikke tilsigtet ændringer i forhold til retspraksis efter betalingskortlovens regler. Det udvidede ansvar forudsættes som hidtidig kun at blive gjort gældende i et fåtal af tilfælde”, jf. FT 1999-2000, lovforslag nr. 63 s. 24<sup>1</sup>. I det foreliggende tilfælde er der ikke grundlag for at fastslå, at klageren har udvist uagtsomhed i forbindelse med tyveriet af hans pung indeholdende bl.a. hans hævekort og hans VisaDankort, og den omstændighed, at klageren har udvist letsindighed ved i pungen tillige at opbevare en seddel, på hvilken koderne var noteret kamufleret som et telefonnummer, kan efter det anførte ikke

---

<sup>1</sup> Se afsnit 1.

medføre, at klageren hæfter i medfør af lov om visse betalingsmidler § 11, stk. 3, nr. 3.

Efter lovens § 11, stk. 3, nr. 1, hæfter brugeren tillige med op til 8.000 kr., hvis den til betalingsmidlet hørende pinkode har været anvendt, og "brugeren har undladt at underrette udsteder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at koden er kommet til den uberettigedes kendskab". Efter den tilsvarende bestemmelse i den tidligere betalingskortlovs § 21, stk. 3, nr. 3, omfattede den udvidede hæftelse den situation, at kortindehaveren "har undladt at underrette kortudsteder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at kortet er bortkommet". Efter denne bestemmelse havde kortindehaveren således ved kortets bortkomst pligt til at spærre kortet snarest muligt, selv om kortindehaveren var af den opfattelse, at besidderen af kortet ikke tillige kunne være kommet i besiddelse af pinkoden. Baggrunden for den ændrede formulering må antages at være, at § 11, stk. 3, tillige omfatter betalingssystemer, der fungerer uden kort, jf. at den hidtidige formulering er opretholdt i stk. 4, nr. 1, der omfatter tilfælde, hvor der ikke har været anvendt pinkode, men en falsk underskrift. Efter Ankenævnets opfattelse taler stærke reale grunde for at opretholde den hidtidige retstilstand for så vidt angår betalingskort med tilknyttet pinkode, og nævnet finder derfor, at det – uanset formuleringen af stk. 3, nr. 1 – fortsat tillige må påhvile indehaveren af et betalingskort at spærre dette snarest muligt efter at have fået kendskab til, at kortet er bortkommet, idet undladelse heraf må anses for en groft uforsvarlig adfærd omfattet af stk. 3, nr. 3. Det bemærkes herved yderligere, at bestemmelsen om groft uforsvarlig adfærd (§ 21, stk. 3, nr. 2) også efter betalingskortloven havde betydning som supplement til bestemmelsen om underretningspligt ved kendskab til kortets bortkomst (§ 21, stk. 3, nr. 3). I det foreliggende tilfælde blev klageren søndag den 17. september 2000 ca. kl. 02.15, da han stod uden for restauranten, klar over, at han havde mistet pungen med hævekortet og VisaDankortet. Når det bl.a. tages i betragtning, at klageren først skulle finde det telefonnummer hos PBS, hvortil henvendelse om spærring kan ske uden for indklagedes åbningstid, findes det ikke at kunne bebrejdes ham, at spærring ikke var sket, da de tre første hævninger – hævningerne den 17. september kl. 02.43, kl. 03.00 og kl. 03.01 – fandt sted. Derimod burde klageren have foranlediget kortet spærret, da de to sidste hævninger med VisaDankortet fandt sted den 17. september kl. 13.46 og kl. 13.51. Det samlede tab ved disse hævninger overstiger imidlertid ikke det beløb på 1.200 kr., som klageren hæfter for i medfør af lovens § 11, stk. 2."

Økonomi- og erhvervsministeren har i det fremsatte forslag til lov om betalingstjenester foreslået den til § 11, stk. 3, nr. 1, svarende bestemmelse i lovforslagets § 62, stk. 3, nr. 1, formuleret således, at den videregående hæftelse op til 8.000 kr. finder anvendelse, hvis "betalers udbyder godtgør, at den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt, og 1) at betaleren har undladt at underrette betalers udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at betalingsinstrumentet er bortkommet, eller at den personlige sikkerhedsforanstaltning er kommet til den uberettigedes kendskab, ...". En sådan præcisering må hilses velkommen, så retstilstanden klart fremgår af lovens tekst<sup>1</sup>.

**4.2. Sag 355/2001** drejede sig om tyveri kl. ca. 17 i Københavns Lufthavn af en taske indeholdende bl.a. dankort. Klageren anmeldte tyveriet til politiet i lufthavnen kl. ca. 18 og spærrede kortet kl. 20.12 via PBS. Dankortet var forinden spærringen blevet misbrugt ved hævnings, hvor pinkoden var anvendt kl. 17.27, kl. 17.45, kl. 19.22 og kl. 19.38. Pengeinstituttet meddelte klager, at hun som følge af for sen spærring af kortet hæftede for hævningerne kl. 19.22 og kl. 19.38. Klageren anførte over for Ankenævnet bl.a., at de straks anmeldte tyveriet af bagagen til politiet i lufthavnen. Det var en forvirret situation, hvor de skulle finde ud af, hvad der var blevet stjålet m.v. og på den måde få et overblik over situationen. Fra de konstaterede tyveriet, til de var færdige med anmeldelsen, gik der ca. 1½ time. Herefter var der ca. 1 times transport til hjemmet, hvorfor kortet først blev spærret kl. 20.12. Under hensyn til den forvirring, der opstod i forbindelse med tyveriet, burde det ikke komme hende til skade, at hun ikke straks tænkte på eventuelt at låne politiets telefon med henblik på at spærre dankortet. Pengeinstituttet anførte, at klageren burde have spærret dankortet i forbindelse med anmeldelsen af tyveriet til politiet. I givet fald kunne hævningerne kl. 19.22 og kl. 19.38 have været forhindret. I Københavns Lufthavn er der talrige muligheder for at benytte en telefon. Klageren havde derfor optrådt uforsvarligt ved ikke omgående at foranledige kortet spærret.

Ankenævnet udtalte sig om § 11, stk. 3, nr. 1 som i sag 51/2001 og anførte herefter:

"Det må lægges til grund, at klageren i forbindelse med anmeldelsen af tyveriet af bagagen den 14. juni 2001 kl. ca. 18 blev klar over, at dankortet var stjålet. Ankenævnet finder derfor, at klageren, umiddelbart efter at samtalen med politiet var afsluttet, burde have rettet henvendelse til indklagede eller PBS om spærring af kortet. Under hensyn til de gunstige muligheder for at telefonere fra Københavns Lufthavn og klagerens oplysning om ca. 1 times hjemtransport, finder Ankenævnet, at det med den fornødne sikkerhed kan lægges til grund,

---

<sup>1</sup> Det hedder i bemærkningerne til lovforslaget: "Formuleringen af stk. 3, nr. 1, er ændret i forhold til den hidtidige formulering i lov om visse betalingsmidler § 11, stk. 3, nr. 1, så den i overensstemmelse med Pengeinstituttankenævnets praksis også finder anvendelse på bortkomst af selve betalingsinstrumentet."

at de hævnings, som blev foretaget kl. 19.22 og kl. 19.38, kunne være undgået, såfremt dette var sket."

Klageren fik derfor ikke medhold.

**4.3.** Befinder man sig indenfor hjemmets fire vægge og kortet ikke er, hvor man forventer at finde det, bør der indrømmes brugeren en vis tid til at indse, at kortet ikke blot er forlagt. Det viser bl.a. Ankenævnets afgørelse i sag **21/2002**. Sagen illustrerer også de bevismæssige overvejelser, der ofte kan være knyttet til evt. forskelle i den sagsfremstilling, som klageren har givet i oplysnings- eller afklaringskemaet til pengeinstituttet, og den, Ankenævnet senere får. Disse forskelle skyldes ikke nødvendigvis efterrationalisering til det juridisk gunstigste, men kan for eksempel også skyldes besvær med at adskille, hvad man som klager oprindeligt tænkte, og hvad man senere er kommet frem til. Endelig illustrerer sagen nogle meget almindelige og dermed praktiske overvejelser hos kortbrugeren.

I sagen spærrede klageren søndag den 26. august 2001 kl. 8.35 sit Visa/dankort. Forinden spærringen var kortet og den tilhørende pinkode blevet misbrugt ved fire hævnings i kontantautomater: lørdag 25. august 2001 kl. 18.49, kl. 18.50, kl. 21.24 og søndag 26. august 2001 kl. 0.00. Klageren skrev i oplysningsskemaet: "Min taske indeholdende bl.a. kreditkort blev stjålet fra min bopæl eftermiddagen den 25. aug. efter besøget i Brugsen." Ud for en rubrik med fortrykt tekst: "Hvornår har De konstateret, at kortet var stjålet/bortkommet?" er der anført datoen "25.8.01" og klokkeslættet "ca. 18/19". Pengeinstituttet stillede krav om, at klageren skulle dække tabet ved de sidste to hævnings inden spærringen, idet klageren havde undladt at spærre kortet umiddelbart efter, at hun den 25. august 2001 i tidsrummet kl. 18-19 havde konstateret, at kortet var stjålet. Klageren protesterede og anførte bl.a.: "Jeg konstaterede IKKE at ovennævnte kort var STJÅLET lørdag den 25. august mellem kl. 18. og 19. Som forklaret over for politiet og indklagede, gik jeg og malede i den ene ende af huset, vores hus er under ombygning, som forklaring på at en indtrængen i huset kan have været mulig uden mit vidende. Om aftenen opdagede jeg at min taske indeholdende bl.a. ovennævnte kort ikke var på sin sædvanlige plads. Det undrede mig, og jeg begyndte selvfølgelig midt i al "ombygningsvirvaret" at lede resten af aftenen. Det kunne jo være, at jeg havde forlagt tasken i al flytteriet. Om morgenen da jeg stadig ikke kunne finde tasken følte jeg mig foranlediget til at spærre kontoen. Idet jeg først på dette tidspunkt ERKENDTE at det muligvis kunne være stjålet....". Klageren skrev senere bl.a.: "Efter at have kontaktet banken, som kan fortælle mig at der er hævet penge på min konto, kan jeg bagklogt konstatere, at tasken er blevet stjålet sidst på eftermiddagen. Derfor skriver jeg, at tasken blev stjålet. Jeg konstaterede at min taske ikke befinder sig på den vante plads. At den skulle være stjålet end ikke strejfer min tanke, for hvorfor skulle en tyv dog gå ind i et hus ved højlys dag, mens der er mennesker i huset. Og der var ingen tegn på ubudne gæster, for eksempel i form af åbne døre eller vinduer eller skuffer brudt op. Det var dog udelukket, at jeg skulle få den tanke at en person havde afluret min pinkode og fulgt efter mig hjem fra indkøb.

Det havde jeg i hvert fald ikke fantasi til at forestille mig. Derfor slår jeg min konstatering af taskens fravær på den vante plads hen med at jeg eller en anden i huset kan have lagt den et eller andet sted, og jeg givetvis vil falde over den ved først kommende lejlighed. Jeg konstaterer altså at tasken er forlagt, siden at den er bortkommet, for til sidst at erfare at den er stjålet. Selvfølgelig ville jeg da have ringet og fået kontoen spærret, hvis jeg kl. ca. 18 havde ment, at den var stjålet. Det er først om morgenen, da jeg absolut skal have fat i tasken, at jeg får den tanke at den ikke bare er forlagt, men muligvis kan være stjålet. Det er for mig dog stadig en gåde, hvorfor nogen skulle stjæle den, så [det er]først da banken kan fortælle mig, at der er hævet penge på mit Dankort, at det går op for mig, at jeg har været den udvalgte. Skemaet giver mig ligesom ikke mulighed for at nuancere, så derfor skriver jeg at tasken er stjålet/bortkommet klokken 18/19. Uden tanke på eventuelle juridiske spidsfindigheder skriver jeg det, jeg ved i skrivende stund, og tænker ikke over, at det vil kunne udlægges som ansvarsløshed, ubekymrethed, skødesløshed." For Ankenævnet gjorde klageren gældende, at hun alene hæftede for 1.200 kr. af tabet. Hun fik først søndag den 26. august 2001 kl. ca. 8 mistanke om, at tasken med Visa/dankortet kunne være forsvundet, hvorfor hun for en sikkerheds skyld fik kortet spærret. Spærringen var således rettidig. ... Hun kunne ... først efterfølgende konstatere, at tasken med Visa/dankortet måtte være forsvundet fra bopælen den 25. august 2001 kl. 18-19. Pengeinstituttet anførte, at klageren burde have spærret kortet umiddelbart efter, at hun den 25. august 2001 kl. 18-19 opdagede, at tasken med Visa/dankortet var væk. I givet fald kunne de to sidste hævnninger have været undgået. Da kortet først blev spærret den følgende morgen, hæftede klageren for de to sidste hævnninger, jf. § 11, stk. 3, nr. 1. Ankenævnet udtalte kort:

"Efter lov om visse betalingsmidler § 11, stk. 3, nr. 1., således som denne bestemmelse er fortolket i Ankenævnets praksis, jf. [sag nr. 51/2001 og sag nr. 355/2001], påhviler det indehaveren af et betalingskort at spærre dette snarest muligt efter at have fået kendskab til, at kortet er bortkommet. Ankenævnet finder det efter det fremkomne ikke godtgjort, at klageren før den 26. august 2001 om morgenen indså, at tasken med VisaDankortet var bortkommet og ikke blot forlagt i hjemmet. Klageren hæfter derfor alene med 1.200 kr. efter lovens § 11, stk. 2."

**4.4. På udlandsrejser** må man som turist indse, at man har tyves interesse – nogle værdier er der vel at komme efter. Der er derfor grund til på forhånd at gøre sig overvejelser om, hvordan underretning praktisk kan ske og medbringe relevante telefonnumre. Det forekommer vel ofte lidt mere besværligt at underrette pengeinstituttet eller PBS fra udlandet, men et mobilopkald vil være en nem mulighed, i hvert fald fra europæiske rejssemål.

I sag **441/2001** mistede klageren sit VisaDankort under et ophold i Barcelona i Spanien. Han ringede i den anledning hjem til sin far den 11. august 2001 kl. 05.38 og

05.42. Faderen kontaktede PBS kl. 10.43 og fik kortet spærret. Kortet var forinden blevet misbrugt kl. 7.32, 9.46 og 10.23 ved teleterminaler, det vil sige ved anvendelse af kortet og falsk underskrift. Klageren skrev bl.a. i sin erklæring: "... Jeg løber op på værelset hvor jeg ringer hjem for at få telefonnummeret på [pengeinstituttet] således at jeg kan få spærret mit visa/dankort. ... Herefter kontakter jeg det spanske politi som sender en patruljevogn ud til denne gågade. Jeg taler med disse betjente som siger at der ikke er noget at gøre, de mener bare at jeg skal få visa/dankortet spærret hurtigst muligt.". Klageren gjorde for Ankenævnet gældende, at han havde gjort alt, hvad der var i hans magt for at spærre kortet, uden at det dog lykkedes før godt fem timer efter kortets forsvinden. Situationen blev ikke mindre kompliceret af, at han fandt sig i udlandet. Både pengeinstituttet og PBS henviste til kortreglerne, hvorefter der uden for pengeinstituttets åbningstid kunne gives besked til pengeinstituttets spærreservice eller til PBS telefonisk. Det var derfor klagerens ansvar, at han ikke var bekendt hermed. Den første uberettigede transaktion fandt sted kl. 07.32, det vil sige ca. to timer efter, at klageren positivt havde fået kendskab til kortets bortkomst. Klageren burde derfor hæfte for 8.000 kr. af misbruget, jf. § 11, stk. 4, nr. 1. Ankenævnets flertal udtalte (med mindretallets tiltræden på det punkt) bl.a.:

"... klageren burde have været klar over, at kortet også uden for pengeinstitutternes åbningstid kan spærres ved henvendelse til PBS, og at klageren – hvis han havde været klar herover – kunne og burde have foranlediget, at kortet blev spærret i hvert fald forud for det andet og det tredje misbrug, som fandt sted den 11. august kl. 09.46 og 10.23...."

Klageren hæftede derfor for disse hævnninger efter § 11, stk. 4, nr. 1<sup>1</sup>. Afgørelsen illustrer også, at klageren bærer risikoen for, at faderen først ringede til PBS om formiddagen<sup>2</sup>.

**4.5.** PBS kan foretage automatisk spærring af et kort ved usædvanligt hævemønster, det vil sige uanmodet. Denne såkaldte "hurtigløberspærring" redder ikke nødvendigvis brugeren fra at lide tab, men er generelt egnet til at bremse misbrug og dermed tab.

I sag **329/2003** spærrede PBS således uden anmodning klagerens dankort søndag den 1. juni 2003, kl. 19.33. Kortet var forinden misbrugt ved 13 hæve- og betalingstransaktioner i tidsrummet 29. maj til 1. juni 2003, kl. 18.58. Efter henvisning til sag 51/2001 udtalte Ankenævnet:

"... Klageren har forklaret, at han den 30. maj 2003, da han var på indkøb i Svendborg, opdagede, at han ikke havde dankortet. Efter at være kom-

<sup>1</sup> Sagen vedrørte i øvrigt spørgsmål om betalingsmodtagerens forhold, jf. § 11, stk. 8.

<sup>2</sup> Se herom også Bloks redegørelse, ibid. s. 22. Sag 441/2001 vedrører i øvrigt spørgsmål efter betalingsmiddelovens § 11, stk. 8.

met hjem til sin bopæl ledte han efter kortet, og da han ikke kunne finde det, antog han, at han havde glemt det i en af sine venners biler, eller at det lå i et par bukser, som han havde efterladt i et sommerhus hos en kammerat. Ankenævnet finder, at klageren vel kunne afvente en undersøgelse af, om dette var tilfældet, hvis en sådan undersøgelse kunne foretages inden for kort tid, men at han i modsat fald og i hvert fald i løbet af samme dag burde have spærret kortet ved henvendelse til indklagede eller PBS. Da klageren undlod dette, og da dankortet efter den 30. maj 2003 blev misbrugt for mere end 8.000 kr., hæfter klageren i medfør af den nævnte bestemmelse for 8.000 kr. af det samlede tab ved misbruget. ...”

**4.6.** Afgørelsen i sag **391/2003** viser, at bevisbyrdereglerne kommer brugeren til gode, jf. flertallet. Afgørelsen viser også, at pengeinstituttets aktive bistand til udfyldelse af afklaringskemaet kan være problematisk, - selvom klageren måske klart har ønsket eller vist behov for sådan bistand.

I sagen blev klagerens Visa/Dankort også spærret på foranledning af PBS' "hurtigløbsovervågning". Det skete den 17. september 2003 kl. 19.36, efter at kortet var blevet misbrugt ved fire hævnings på i alt 10.000 kr. i tidsrummet kl.15.32 - 19.28. Klageren havde senest anvendt kortet til en hævning på 100 kr. i en pengeautomat på Københavns Hovedbanegård kl. 14.54. Klageren rettede selv henvendelse til pengeinstituttet dagen efter kl. 14.30 med henblik på spærring af kortet. Pengeinstituttet udfyldte for klageren et "Afklaringskema", hvorefter bortkomst/tyveri angives til 17.09.03 kl. 15.15. Klageren gjorde for Ankenævnet gældende, at det først var næste dag kl. ca. 14, hvor han ville hæve de sidste 200 kr. på kontoen, at han opdagede, at kortet var væk. Han henvendte sig straks til pengeinstituttet med henblik på at melde kortet savnet og få det lukket. Pengeinstituttet anførte bl.a., at det på grundlag af klagerens første forklaring, jf. afklaringskemaet, og oplysningen om gerningstidspunktet i en politianmeldelse, måtte antages, at kortet blev konstateret bortkommet den 17. september 2003 kl. 15.15. Klageren burde derfor snarest muligt herefter have foranlediget kortet spærret. Ankenævnet delte sig vedrørende bevisbedømmelsen, idet tre medlemmer udtalte:

”Mod klagerens benægtelse og på grundlag af omstændighederne i øvrigt finder vi det ikke godtgjort, at klageren før den 18. september 2003 kl. ca. 14 havde eller burde have fået kendskab til, at kortet var bortkommet. Det bemærkes herved, at det anførte i afklaringskemaet, som er formuleret af indklagede, og i politianmeldelsen må antages at være udtryk for, hvorledes og hvornår klageren efterfølgende formodede, at kortet var bortkommet. Klageren hæfter derfor ikke for misbrug ud over de 1.200 kr. som følge af for sen spærring af kortet.”

To medlemmer fandt ikke sagen beviseget for så vidt angår spørgsmålet om, hvornår klageren blev bekendt med, at han havde mistet kortet.

**4.7.** Det kan ind imellem være svært at finde en naturlig forklaring på, hvorledes rette pinkode kan være anvendt, men den faktiske konstatering af, at det er sket, bliver som oftest afgørende. Denne forudsætning bygger på, at der med rette kan næres tillid til betalingssystemet.

I sag **102/2002** bemærkede Ankenævnet herom: "Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med, at betalingssystemets sikkerhedsprocedurer er tilstrækkelige, jf. § 4 i lov om visse betalingsmidler." På denne baggrund og på grundlag af PBS's og pengeinstituttets registreringer fandt Ankenævnet det godtgjort, at den til det omhandlede dankort hørende PIN-kode blev anvendt i forbindelse med misbruget. Klageren troede i øvrigt, at det blot var et legitimationskort (id.kort til giroen). Ankenævnet fandt, at klageren, selvom hun ikke anvendte kortet, var eller burde have været klar over, at det var et betalingskort. Hun hæftede herefter for tabet efter § 11, stk. 3, nr. 1.

Et andet eksempel på et vanskeligt forklarligt forløb findes i sag **189/2006**, hvor klagerens dankort også uanmodet blev spærret af PBS. Klageren anførte bl.a., at hun ikke havde anvendt pinkoden i forbindelse med brug af dankortet, som kun havde været benyttet i indklagedes afdelinger og på posthuset. Hun kendte ikke pinkoden, idet hun havde makuleret fremsendte kuverter med koden. Hun var derfor uforstående over for, at misbruget var sket ved brug af pinkode. Hun havde efterfølgende talt med flere indehavere af dankort. Ingen havde kendskab til, at det er muligt døgnet rundt telefonisk at spærre et dankort. Pengeinstituttet holdt sig til reglerne for Visa/Dankort<sup>1</sup>. Ankenævnet udtalte bl.a.:

"... Klageren blev den 17. juni 2006 ca. kl. 14.30, mens hun befandt sig i Frederiksberg Have, klar over, at pungen med hendes dankort var blevet stjålet. Ved brug af sin mobiltelefon anmeldte hun straks tyveriet til politiet, og Ankenævnet finder, at hun burde have spærret dankortet i hvert fald så betids, at misbruget samme dag kl. 15.36 og de tre efterfølgende misbrug var blevet forhindret. Da kortet ved disse fire hævninger er misbrugt for mere end 8.000 kr., og da det må lægges til grund, at den til kortet hørende pinkode har været anvendt ved hævningerne, hæfter klageren efter lovens § 11, stk. 3, nr. 1, med 8.000 kr. for tabet ved misbruget."

Afgørelsen fulgte således de sædvanlige krav om hurtig underretning efter konstateret tyveri. Klageren må i den situation i almindelighed indse, at der er en meget nærliggende fare for misbrug og handle derefter.

---

<sup>1</sup> "Din pligt til at få kortet spærret Du skal kontakte banken snarest muligt, hvis – du mister kortet, - en anden får kendskab til din pinkode, - du får mistanke om, at kortet er blevet kopieret, - du på anden måde får mistanke om, at kortet eller koden kan blive misbrugt. DU SKAL KONTAKTE KORTSERVICE PÅ TELEFON [...], DER SVARER DØGNET RUNDT. HER SKAL DU OPLYSE NAVN, ADRESSE, OG HVIS DET ER MULIGT KORT-NUMMER OG KONTONUMMER ELLER CPR-NR."



Også forslaget til lov om betalingstjenester indeholder bestemmelse om, at udbyderen har bevisbyrde for, at betalingstransaktionen er korrekt registreret og bogført og ikke ramt af tekniske svigt eller andre fejl og for, at en personlig sikkerhedsforanstaltning (eksempelvis pinkode) er blevet anvendt, jf. forslaget til § 64.

**4.8.** Er pinkoden anvendt, kræver det "særlige omstændigheder", hvis man skal slippe for "selvrisikoen" på de 1.200 kr. efter betalingsmiddelovens § 11, stk.2. Efter forarbejderne er det som hidtil forudsat, at selvrisikoen ikke vil blive gjort gældende i situationer, hvor det vil være klart stødende at lade brugeren hæfte, for eksempel når betalingsmidlet og koden er fratvunget brugeren ved anvendelse af vold eller trussel om vold.

Ankenævnet har taget stilling til selvrisikoen i sag **264/2007**, hvor klageren bl.a. gjorde gældende, at han havde underrettet PBS ca. 1 time efter et tyveri, og før misbrugshævningerne fandt sted, hvorfor der ikke var sket korrekt registrering af spærring hos PBS, som var noteret ca. 2 ½ time efter tyveriet og efter, at misbrug havde fundet sted. Her lagde Ankenævnet vægt på PBS' oplysninger om spærringen,

"... som ikke klart er bestridt af klageren. Det må endvidere lægges til grund, at hævningerne blev korrekt registreret og bogført, og at den til klagerens Visa/Dankort hørende pinkode blev anvendt ved misbruget af kortet. Det følger herefter af § 11, stk. 2, i lov om visse betalingsmidler, at klageren hæfter for 1.200 kr. af tabet, selvom der ikke måtte være noget at bebrejde klageren med hensyn til dennes omgang med pinkoden. Der foreligger ikke sådanne særlige omstændigheder - eksempelvis fratvingelse af kort og kode ved vold - som kan føre til, at selvrisikoen ikke bør gøres gældende."

**4.9.** I sag **88/2002** mistede klageren sit dankort ved brand på bopælen i maj 2001 og troede, at kortet var gået til. Det viste sig imidlertid, at en tidligere logerende havde taget/fundet kortet og i august 2001 misbrugte det. Da klageren opdagede det, spærrede han straks kortet. Ankenævnet udtalte bl.a.:

"... Det må efter det foreliggende lægges til grund, at klageren med føje antog, at kortet var gået til grunde ved branden den 25. maj 2001. Dankortet kunne derfor ikke for klageren anses for at være kommet i en uberettigets besiddelse. Efter det foreliggende findes det endvidere ikke godtgjort, at klageren undlod at underrette indklagede snarest muligt efter at have fået kendskab til, at kortet og koden var kommet til en uberettigets kendskab. .... Der er ikke godtgjort omstændigheder, der peger i retning af, at klageren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort et misbrug."

Klagerens hæftelse blev derfor begrænset til de 1.200 kr. efter § 11, stk. 2.

**4.10.** Forbrugeren kan ofte have flere betalingskort, herunder reservekort som medbringes på udlandsrejser. Det kan også være kort, som ikke bruges, og som derfor kan være glemt, men som fortsat er gyldige.

I sag **14/2002** havde klageren et hævekort, som klageren havde fået før sit dankort. Det havde han siden glemt alt om, men tyven fandt det og pinkoden under et indbrud på klagerens bopæl. I de følgende dage blev hævekortet misbrugt, hvilket klageren først opdagede, da han blev rykket for inddækning af det overtræk, der var opstået som følge af misbruget. Hævekortet blev herefter spærret. Klageren anførte over for Ankenævnet, at han ikke har brugt hævekortet i flere år. Kortet lå sammen med hans checkhæfte, og der var ikke stjålet nogen checks. Pinkoden måtte have ligget i hans brevordner, der var tømt ud på gulvet. Han vidste ikke, at pinkoden lå i brevordneren, og vidste dermed heller ikke, at den var kommet i indbrudstyvens besiddelse, før han modtog besked om overtrækket. Indtil dette tidspunkt anede han ikke, at koden til hævekortet overhovedet eksisterede. Indklagede anførte, at klageren ved groft uforvarlig adfærd havde muliggjort den uberettigede anvendelse af hævekortet. Endvidere undlod klageren at kontrollere, at kortet og koden fortsat var til stede efter indbruddet. Misbruget kunne i givet fald have været begrænset. Ankenævnet udtalte bl.a.:

”... Det må efter det foreliggende, herunder indholdet af kvitteringen for klagerens anmeldelse til politiet, lægges til grund, at klageren først i forbindelse med modtagelsen af indklagedes rykkerskrivelse af 6. december 2001 blev opmærksom på, at kortet og koden var bortkommet. Klageren hæfter derfor ikke i medfør af [§ 11, stk. 3, nr. 1.] ... Det forhold, at klageren opbevarede såvel hævekortet som den tilhørende pinkode på sin bopæl kan ikke i sig selv betegnes som groft uforvarlig adfærd. Under de omstændigheder, der er oplyst, finder Ankenævnet heller ikke, at klagerens undladelse af at kontrollere, at kortet og pinkoden fortsat var i hans besiddelse kan betegnes som groft uforvarlig adfærd. [§ 11, stk. 3, nr. 3.]”

**4.11.** Det fremgår af betalingsmiddelovens § 11, stk. 7, at Pengeinstituttet skal give brugeren praktisk mulighed for ”når som helst” at give denne underretning og snarest over for brugeren skal bekræfte tidspunktet. Efter forarbejderne var det ikke et ubetinget krav efter betalingskortloven, men en manglende mulighed ville efter betalingskortloven komme udstederen til skade. Ændringen blev foreslået ”for at styrke tilliden til betalingssystemerne”.

I sag **445/2003** gjorde klageren gældende, at hans opkald til pengeinstituttets Spærreservice om natten den 19. oktober 2003 ikke blev besvaret, og at dette var årsagen til, at spærringen ikke blev gennemført før kl. 13.51. Pengeinstituttet anførte, at der ikke havde været konstateret uregelmæssigheder i Spærreservice, herunder klager fra andre kunder om manglende svar, og 26 andre kunder havde spærret kort i tidsrummet kl. 3.00 - 5.00. Spærreservice er indrettet således, at ethvert opkald besva-

res. Det forekom derfor ikke sandsynligt, at Spærreservice ikke besvarede klagerens opkald og først svarede over ti timer senere. Skulle det have været tilfældet, at Spærreservice ikke havde svaret, kunne klageren have foranlediget kortet spærret via PBS. Ankenævnet udtalte:

”Klageren konstaterede den 19. oktober 2003 ca. kl. 03.30, at hans VISA/Dankort var blevet stjålet. Efter de foreliggende oplysninger, herunder om antallet af kort, som på samme tid er blevet spærret for andre kunder, finder Ankenævnet det ikke sandsynliggjort, at klageren i timerne herefter har været afskåret fra at få forbindelse med indklagedes Spærreservice. Hertil kommer, at klageren også kunne have rettet henvendelse til PBS. Ankenævnet finder derfor, at klageren kunne og burde have foranlediget kortet spærret inden kl. 8.50, hvor den første misbrugshævning fandt sted. ...”

Forslaget til lov om betalingstjenester §§ 58-60 om udbyders og betalers forpligtelser ved brug og udbud af betalingsinstrumenter indeholder bl.a. regler om underretning og spærring. Efter § 48, nr. 5, litra a, skal en rammeaftale med brugeren indeholde en beskrivelse af, hvordan, herunder til hvem, der skal ske underretning i tilfælde af uberettiget brug m.v.

## **5. Brugerens hæftelse i situationer, hvor brugeren har oplyst pinkoden til misbrugeren**

Pinkoden er personlig. Brugeren må ikke overlade eller oplyse pinkoden til andre, jf. også det i afsnit 1 refererede fra forarbejderne. Det forekommer imidlertid, at en bruger udlåner f.eks. sit dankort til andre med oplysning om pinkoden. Det kan der sikkert være gode grunde til, eksempelvis så at en ægtefælle eller samlever kan foretage indkøb, men det giver i alle tilfælde en risiko for, at den pågældende misbruger kortet. I disse situationer kan der opstå spørgsmål om ubegrænset hæftelse efter betalingsmiddelovens § 11, stk. 6, der omhandler situationer, hvor brugeren har oplyst pinkoden til misbrugeren og ”brugeren indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.”<sup>1</sup> Brugeren skal frivilligt og forsætligt have overladt pinkoden til misbrugeren. Har brugeren alene handlet uagtsomt, skal hæftelsen afgøres efter stk. 2 og stk. 3, nr. 3<sup>2</sup>. Ankenævnet har forholdt sig til dette problem i flere sager.

**5.1.** I sag **328/2002** havde en 18-årig klager i begyndelsen af april 2002 udlånt sit hævekort med pinkode til sine venner K og R med lov til at hæve penge til spil efter aftale med klageren. Da klageren sidst i april ønskede kortet tilbage, oplyste R og K,

<sup>1</sup> Efter forarbejderne erstatter bestemmelsen betalingskortlovens § 21, stk. 2 og § 26 e, stk. 2, idet det dog ikke længere udtrykkeligt af bestemmelsen fremgår, at der skal være tale om "bevidst" overdragelse af koden, ligesom der ikke behøver at være tale om "nærliggende" risiko for misbrug. Dette er en skærpelse af brugers mulige hæftelse i forhold til betalingskortlovens § 26 e, stk. 2. Reglen svarer herefter til formuleringen efter betalingskortlovens § 21, stk. 2. Ændringen antages ikke at få nogle væsentlige konsekvenser. Se FT 1999-2000: A 1563-1565 (Lovforslag nr. L 63).

<sup>2</sup> Se nærmere Karstofts kommentar, *ibid.* side 140-142.

at de ikke kunne finde det. I perioden 22. april - 12. juli 2002 blev der ved 35 hævetransaktioner i pengeinstituttets hæveautomater ved anvendelse af hævekortet og korrekt kode hævet i alt 50.100 kr. Der havde også forud herfor været uberettigede hævninger. Pengeinstituttet fandt, at klageren hæftede for misbruget efter § 11, stk. 6. Ankenævnet delte sig, idet tre medlemmer udtalte:

”Klageren udlånte i begyndelsen af april 2002 sit hævekort til to venner og oplyste den til kortet hørende pinkode til dem. Efter det oplyste var formålet, at de to venner efter aftale med klageren skulle hæve penge på kortet til spil. Vi finder, at klageren under disse omstændigheder burde have indset, at der var risiko for, at de to venner ville misbruge kortet. Vi finder ikke tilstrækkeligt grundlag for at fastslå, at indklagedes medarbejdere i de tilfælde, hvor der ved henvendelse til kassen og under anvendelse af falsk underskrift blev foretaget kontante hævninger eller overførsler fra klagerens obligationskonto eller kontante hævninger fra hans lønkonto, burde have opdaget misbruget og standset dette. Efter det anførte hæfter klageren efter § 11, stk. 6, i lov om visse betalingsmidler ubegrænset for det misbrug, som skete ved hævninger i pengeautomater under anvendelse af hævekortet og den hertil hørende pinkode. Vi stemmer derfor for ikke at tage klagen til følge. ...”

To medlemmer udtalte:

”Vi finder ikke tilstrækkeligt grundlag for at fastslå, at klageren indså eller burde have indset, at der var risiko for, at de to venner ville misbruge kortet. Vi finder, at klageren burde have spærret kortet, da han i midten eller slutningen af april 2002 af de to venner fik oplyst, at kortet var blevet væk, og at klageren fik yderligere anledning til at spærre kortet, da han i midten af maj 2002 modtog et kontoudtog vedrørende obligationskontoen, hvoraf flere uberettigede hævninger og overførsler fremgik. Den omstændighed, at det kan bebrejdes klageren, at han ikke efterfølgende spærrede kortet, kan imidlertid ikke føre til, at klageren i medfør af § 11, stk. 6, i lov om visse betalingsmidler hæfter ubegrænset for tabet ved de uberettigede hævninger, der er foretaget i pengeautomater under anvendelse af kort og pinkode. For dette tab hæfter klageren herefter alene med 8.000 kr. jf. lovens § 11, stk. 3, nr. 1 og 2. Vi stemmer derfor for at tilpligte indklagede at anerkende, at klageren alene hæfter med dette beløb.”

Efter stemmeflertallet fik klageren herefter ikke medhold.

**5.2.** I sag **299/2004** havde klagerens tidligere ægtefælle, H misbrugt klagerens hævekort ved fire hævetransaktioner med korrekt pinkode i pengeautomater i perioden 3. april til 17. maj 2004. Klageren oplyste, at han efter separationen i 2003 modtog et

nyt hævekort. Da han var ordblind, hjalp H ham med udfyldelsen af en "pinkodehusker". Pengeinstituttet anførte, at klageren under klarlægning af omstændighederne ved misbruget havde oplyst, at han fra politiet havde modtaget meddelelse om, at H havde foretaget hævningerne, idet H havde taget hævekortet fra hans tegnebog og lagt det tilbage efter endt brug. Ankenævnet delte sig, idet tre medlemmer bl.a. udtalte:

"Vi finder det ikke godtgjort, under hvilke omstændigheder H kom i besiddelse af hævekortet, og der er derfor ikke grundlag for at fastslå, at klageren har udvist groft uforsvarlig adfærd, der har muliggjort den uberettigede anvendelse uanset, at klageren måtte have oplyst H om pinkoden i forbindelse med udfyldelse af pinkodehuskeren. Med hensyn til klagerens mulige hæftelse efter lovens § 11, stk. 6 for det skete misbrug bemærkes, at det ikke er godtgjort, at klageren har udleveret hævekortet til H eller ladet H have en let adgang til at sætte sig i besiddelse af hævekortet. Misbruget kan derfor ikke anses for sket under omstændigheder, hvor klageren indså eller burde have indset, at der var risiko for et misbrug. At klageren måtte have oplyst H om pinkoden, er således ikke tilstrækkeligt til at bringe bestemmelsen i anvendelse. Vi stemmer derfor for, at klagerens subsidære påstand tages til følge." [dvs. alene de 1.200 kr.].

To medlemmer stemte for at afvise sagen som bevisuegnet, idet det måtte anses for uafklaret, om de omhandlede hævninger var foretaget af klageren selv eller med dennes samtykke, eller om de skyldtes tekniske fejl eller misbrug.

**5.3.** I sag **146/2008** havde klageren overladt sit Dankort og pinkode til en veninde, A i forbindelse med, at han blev hospitalsindlagt. Klageren oplyste, at A kom på uanmeldt besøg den 19. oktober 2007, hvor han havde haft det meget dårligt i ca. en uge. A tilkaldte en ambulance, der kørte ham til hospitalet, hvor han blev indlagt. Før ambulancen ankom, anmodede A, som han tidligere havde hjulpet økonomisk, om penge. Da han ikke havde kontanter, gav han A sit dankort og pinkoden hertil. De aftalte, at A skulle hæve 4.000 kr., og at hun den følgende dag skulle aflevere kortet og 2.000 kr. til ham. Den 30. oktober 2007 blev dankortet spærret efter anmodning fra en socialrådgiver på hospitalet. I perioden 19.-30. oktober 2007 var klagerens dankort blevet anvendt ved 70 hævninger på i alt 105.618,90 kr., herunder 43 hævninger á 2.000 kr. og 7 hævninger á 1.000 kr. i pengeautomater. Klageren anførte bl.a., at han på grund af alvorlig sygdom, herunder voldsom dehydrering, ikke var ved sine fulde fem, da han i god tro udleverede kortet og pinkoden til A. A kom ikke og afleverede kortet og pengene dagen efter indlæggelsen, men han var for syg til at registrere det. Kortet blev spærret af en socialrådgiver på hospitalet. Banken burde have spærret kortet på grundlag af hævningernes antal og størrelse, der afveg væsentligt fra hans normale transaktioner med kortet. Pengeinstituttet anførte bl.a., at klageren burde have indset, at der var risiko for misbrug, da A den 20. oktober 2007 ikke holdt

sin aftale og derfor burde have kontaktet banken. Klageren hæftede derfor efter dette tidspunkt for det fulde tab, som opstod på grund af misbruget, jf. lov om visse betalingsmidler § 11, stk. 6. Hovedparten af misbruget skete ved hævnings i bankens pengeautomater. Det fremgik klart af bankens prislister, at der kan hæves op til 15.000 kr. pr. dag i bankens pengeautomater med dankort udstedt af banken.

Ankenævnet delte sig, idet tre medlemmer udtalte:

”... Efter ordlyden [af § 11, stk.6] finder bestemmelsen kun anvendelse, hvis brugeren på det tidspunkt, hvor koden (og betalingskortet) udleveres til den pågældende tredjemand, vidste eller burde have vidst, at der var risiko for misbrug, og vi finder ikke tilstrækkeligt grundlag for at anse bestemmelsen for analogt anvendelig i tilfælde, hvor brugeren først på et senere tidspunkt bliver eller burde være klar over, at der er risiko for misbrug. Den 19. oktober 2007, kort før han skulle indlægges på hospital, udleverede klageren sit dankort og den hertil hørende pinkode til en bekendt A, idet det aftaltes, at A skulle hæve 4.000 kr. og næste dag skulle aflevere kortet og 2.000 kr. til klageren. Vi finder ikke grundlag for at fastslå, at klageren allerede på dette tidspunkt var eller burde have været klar over, at der var risiko for, at A ville misbruge kortet, hvilket heller ikke er gjort gældende af [banken]. Vi er enige med [banken] i, at klageren burde have fået mistanke om en sådan risiko, da A ikke som aftalt afleverede kortet under besøget på hospitalet den følgende dag, og at klageren derfor på dette tidspunkt burde have spærret kortet. Dette kan imidlertid efter det foran anførte ikke føre til, at klageren hæfter ubegrænset for det misbrug af kortet, som fandt sted efter den 20. oktober 2007, og klageren hæfter herefter alene for 8.000 kr. af det samlede misbrug, jf. § 11, stk. 3, nr. 1 og 2, og stk. 4, nr. 1.”

To medlemmer udtalte:

”Vi finder, at § 11, stk. 6, uanset ordlyden må forstås således, at bestemmelsen også finder anvendelse i tilfælde, hvor brugeren først efter udleveringen af koden (og betalingskortet) bliver eller burde være blevet klar over, at der er risiko for misbrug, således at der i denne situation hæftes ubegrænset for senere opstået tab. Vi er enige med [banken] i, at klageren den 20. oktober 2007, da hans bekendt besøgte ham på hospitalet, men ikke som aftalt afleverede dankortet, burde have indset, at der var risiko for misbrug, og burde have spærret kortet, og at han derfor i medfør af lovens § 11, stk. 6, hæfter ubegrænset for det tab, som opstod ved misbrug af kortet efter den 20. oktober 2007. Det usædvanlige hævningsmønster på kontoen kan ikke medføre et andet resultat, da banken ikke over for klageren var forpligtet til at overvåge kontoen og spærre den ved mistanke om misbrug.”

Efter stemmeflertal fik klageren herefter medhold i sin påstand om hæftelse begrænset til 8.000 kr.

**5.4.** Som nævnt indledningsvis omfatter bestemmelsen i § 11, stk. 6, alene tilfælde, hvor brugeren frivilligt og forsætligt har oplyst koden til misbrugeren. Vedrørende afgrænsningen til groft uforsvarlig adfærd efter stk. 3, nr. 3, vil jeg afslutningsvis nævne sag **78/2006**, hvor klageren mundtligt havde oplyst sin pinkode til kæresten, A. Misbrugeren T forklarede under straffesagen mod ham, at han boede hos klageren og tilfældigt havde overhørt klageren sige sin kode til dankortet højt. Han stjal så dankortet og misbrugte det. Klageren anførte for Ankenævnet, at T opholdt sig i hendes lejlighed i et tilstødende lokale og foregav at sove på en sofa. Samtalen med kæresten skete ikke i et højt toneleje, nærmere tværtimod, da hun naturligvis ikke var interesseret i, at andre kom i besiddelse af koden. Hun havde derfor ikke oplyst pinkoden til T, og hendes opførsel kunne ikke karakteriseres som groft uforsvarlig adfærd. Dankortet blev stjålet af T fra hendes pung, der var i hendes jakkelomme. Kortet lå således ikke frit fremme. Hendes opbevaring af dankortet måtte anses for endog meget naturlig. T kom i besiddelse af kortet ved at gennemse hendes ejendele. Hun var ikke bekendt med T's kriminelle løbebane og ville ikke have haft T boende, såfremt hun havde været vidende herom. Pengeinstituttet anførte, at det fremgik af straffesagen, at T fik oplyst pinkoden af klageren, da hun meddelte denne til A. T skaffede sig dankortet uden besvær, da det lå frit fremme i klagerens tegnebog. Hertil kom, at T havde en længere kriminel løbebane, hvilket klageren utvivlsomt var vidende om. Det var derfor groft uforsvarligt at sige pinkoden højt over for en person med flere domme bag sig. Klageren havde kendt T i mange år. Det var derfor usandsynligt, at hun ikke kendte til T's kriminelle løbebane og uordentlige livsførelse. Ankenævnet udtalte bl.a.:

” ... Det forhold, at misbrugeren på klagerens bopæl tilfældigt fik mulighed for at overhøre klageren oplyse sin kode til dankortet til kæresten sammenholdt med, at dankortet opbevarede i hendes pung, der lå i hendes jakke på bopælen, kan ikke betegnes som groft uforsvarlig adfærd, heller ikke selv om klageren havde givet T adgang til sin bopæl, uanset om hun måtte have kendskab til T's kriminelle baggrund.”

**5.5.** Som nævnt indledningsvis har jeg navnlig lagt vægt på at illustrere nogle fra hverdagslivet praktisk forekommende situationer for - i almindelighed - ansvarlige brugere. Tilfælde, hvor der foreligger mistanke om, at klageren på uhæderlig vis fragår egne hævninger, bør dog ikke lades uomtalt<sup>1</sup>.

I sag **215/2006** gjorde pengeinstituttet gældende, at klageren ikke havde bevist, at kortet havde været anvendt uberettiget, hvorfor hæftelsesreglerne i § 11 ikke fandt anvendelse. Klageren havde således ikke løftet bevisbyrden ved blot at politianmelde

---

<sup>1</sup> Også benævnt som "fragåelseskriminalitet".

og underskrive tro og love-erklæring, da hændelsesforløbet var usammenhængende og atypisk. Det mest sandsynlige var, at klageren direkte eller indirekte havde medvirket ved videregivelse eller videresalg af kortet med tilhørende pinkode. Ankenævnet fandt det imidlertid i den konkrete sag over for klagerens politianmeldelse og indholdet af afklaringskemaet ikke godtgjort eller sandsynliggjort, at hævingerne var foretaget af klageren selv eller med hans samtykke. Herefter blev sagen afgjort efter § 11 og således, at klageren hverken hæftede efter § 11, stk. 3, nr. 2 eller 3 eller efter § 11, stk. 6. I sag **240/2006** med en tilsvarende problemstilling nåede Ankenævnets flertal frem til en lignende afgørelse, mens to medlemmer stemte for at afvise sagen som bevisuegnet. Sidstnævnte kendelse blev ikke fulgt af pengeinstituttet.

Ankenævnet har ikke haft sager, hvor det er fundet godtgjort eller sandsynliggjort, at hævingerne var foretaget af klageren selv eller med hans samtykke. Det er nærliggende at antage, at Ankenævnet i grænsetilfælde vil anse sagen for bevisuegnet og afvise den i respekt for, at potentielt strafferetlige vurderinger ikke hører hjemme i Ankenævnet. I sådanne situationer må pengeinstitut forholde sig til, om man vil foretage politianmeldelse med henblik på en strafferetlig efterforskning, og det er vel også sådan, det allerede praktiseres.

Det fremgår i øvrigt af forarbejderne, at brugerens eget misbrug af betalingsmidlet ikke er reguleret af § 11, men at brugeren som hidtil efter almindelige kontrakts- og erstatningsretlige regler kan ifalde økonomisk ansvar over for udstederen, såfremt brugeren forsætligt eller ved grov uagtsomhed har medvirket til et misbrug<sup>1</sup>.

Efter forslaget til lov om betalingstjenester § 62 hæfter betaleren (brugeren) uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af, at betaler har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde sine forpligtelser efter forslagets § 59. Efter § 59 skal betaleren således 1) ved modtagelse af betalingsinstrumentet træffe alle nødvendige foranstaltninger for at beskytte den personlige sikkerhedsforanstaltning, 2) anvende betalingsinstrumentet i overensstemmelse med betingelserne for udstedelse og brug af betalingsinstrumentet, og 3) snarest muligt underrette udbyderen, når betaler bliver opmærksom på tab, uberettiget tilegnelse eller anden uberettiget brug af betalingsinstrumentet. Forslaget til § 64 indeholder bestemmelser om udbyderens bevisbyrde og bestemmelse om, at registrering af brug af et betalingsinstrument ikke i sig selv er (tilstrækkeligt) bevis for, at betaleren har autoriseret transaktionen, har handlet svigagtigt eller undladt at opfylde sine forpligtelser efter § 59. Det vil derfor som hidtil, når brugeren bestrider at have brugt et betalingskort, være op til Ankenævnet eller domstolene at tage stilling til, om brugen af kortet kan anses for foretaget af brugeren selv på baggrund af sagens omstændigheder<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Se også sag 26/2001 om muligheden for at inddrage et Visa/Dankortet og i stedet udlevere et hævekort - krav om saglig begrundelse.

<sup>2</sup> Jf. bemærkninger til lovforslagets § 64.



## 6. Afsluttende bemærkninger

Lovgiver har ved udformningen af betalingsmiddelovens § 11 foretaget den grundlæggende risikofordeling mellem brugeren og udstederen af et betalingsmiddel for andres uberettigede brug af betalingsmidlet. Stærkt forenklet hæfter brugeren kun ubegrænset i de åbenlyse misbrugstilfælde. Har brugeren i øvrigt oplyst koden til misbrugeren eller udvist groft uforsvarlig adfærd eller undladt at underrette udstederen (eller PBS på dennes vegne) snarest muligt, er hæftelsen begrænset til 8.000 kr. Pengeinstituttet har bevisbyrden. Dette system er egnet til at skabe tryghed for brugerne af betalingsmidlet. Den såkaldte "selvrisiko" på 1.200 kr. er vel i almindelighed til at bære. Gennemførelse af direktivet om betalingstjenester i det indre marked ved lovforslaget om betalingstjenester ændrer ikke ved dette system<sup>1</sup>. Blot skal vi vende os til en lidt ændret sprogbrug og en lidt større detailregulering med henblik på at sikre ensartede regler.

Gennemgangen af Ankenævnets praksis efter denne redegørelse viser, at de generelle betragtninger Blok anførte i Årsberetningen for 1996 om underretning "snarest muligt" fortsat synes dækkende for Ankenævnets praksis. Der tages således rimeligt hensyn til den konkrete situation, kortindehaveren befandt sig i. Brugerens underretningspligt "snarest muligt" må regnes fra det tidspunkt, hvor brugeren enten fik positivt kendskab til, at kortet er bortkommet, eller det manglende kendskab til bortkomsten skyldes en sådan mangelfuld kontrol med kortets tilstedeværelse, at det kan betragtes som groft uforsvarlig adfærd. Har brugeren mistanke om, at kortet er bortkommet, gives der brugeren en vis frist til at lede efter kortet. Her tages der hensyn til den konkrete situation, brugeren befandt sig i.

Det må lægges til grund, at pengeinstitutterne i overensstemmelse med § 11, stk. 7, giver brugerne mulighed for når som helst at give meddelelse om spærring enten til pengeinstituttet selv, evt. til en spærringsservice udenfor almindelig åbningstid eller via PBS. Problemet er brugernes kendskab til kortreglerne og de heri indeholdte oplysninger. Juridisk set har pengeinstitutterne "fat i den lange ende". Det er svært at påberåbe sig ukendskab til de aftalte vilkår, ligesom Ankenævnet i sin praksis har fastslået pligten til at kende disse muligheder<sup>2</sup>, men der er for mange et informationsbehov. Reglerne skal også læses og være forståelige.

I sag 12/2008 bemærkede Ankenævnet, at det også ville være hensigtsmæssigt som vejledning af kunden, at det af pengeinstituttets regler for dankort og Visa/Dankort fremgik, at manglende underretning om bortkomst af ikke alene pinkoden men også kortet medfører hæftelse på op til 8.000 kr. for et eventuelt misbrug. Det må formo-

<sup>1</sup> Jf. hjemlen hertil i artikel 61, stk. 3, i direktiv 2007/64/EF af 13. november 2007 om betalingstjenester i det indre marked.

<sup>2</sup> Bloks artikel, ibid, s. 20: Efter nævnets praksis siden 1995 gælder en pligt for kortindehaveren til at være bekendt med muligheden for uden for pengeinstituttets åbningstid at spærre kortet ved telefonisk henvendelse til PBS.

des, at kortreglerne senest i forbindelse med den forventede gennemførelse af lov om betalingstjenester vil blive ændret svarende til bl.a. lovforslagets § 62, stk. 3, nr. 1, ligesom der i øvrigt i lovforslagets §§ 47-51 opstilles en række krav til den forudgående information af brugeren. Det hedder herunder i forslaget til § 47, stk. 2, at "Oplysninger og betingelser skal være formuleret klart og letforståeligt på dansk eller et andet sprog, som parterne aftaler."

Den, der mister sit kort, vil ofte være opmærksom på at foretage politianmeldelse. Det er og bør jo være den naturlige reaktion, hvis man mener sig bestjålet. Her er det min opfattelse, at politiet også ved anmeldelse som oftest vejleder om betydningen af at få kortet spærret for at forebygge misbrug og dermed anden kriminalitet. Men det kommer måske for mange brugere som en overraskelse, at spærring efter mere end en time efter et tyveri kan være for sent. Det bør imidlertid ikke overraske, at det for misbrugeren handler om at misbruge kortet hurtigst muligt, før en spærring kan nås iværksat. Den såkaldte "hurtigløberspærring", det vil sige PBS' spærring ved usædvanligt hævemønster kan være med til at bremse misbrug og er i almindelighed et gode, selvom det vel også forekommer, at en berettiget bruger tror, at et større kontantbeløb kan hæves ved flere kontanthævninger efter hinanden og derved utilsigtet får sit kort spærret.

Det er naturligt, at man ved bortkomst konstateret på bopælen i første omgang tror, at man har forlagt kortet og derfor lige vil lede en ekstra gang, før andre ulejliges eller i andre tilfælde f.eks. spørger i den forretning, hvor kortet sidst er anvendt, om man har glemt det i dankortautomaten. Men det rigtige råd er, at kortet skal spærres omgående, og at undersøgelserne foretages bagefter – dog alt med måde ud fra den situation, brugeren befandt sig i.

Den refererede praksis vedrørende brugerens hæftelse i situationer, hvor brugeren har oplyst pinkoden til misbrugeren, giver mig ikke anledning til yderligere bemærkninger.

**7. Oversigt over emner, der har været behandlet i tidligere årsberetninger:**

- 1993: Gebyrer, udlånsrentens størrelse
- 1994: Klager vedrørende omlægning af realkreditlån
- 1995: Bemærkninger til Højesterets dom af 1. november 1995 (UfR 1996 s. 200)
- 1996: Pengeinstitutankenævnets praksis vedrørende betalingskortlovens § 21, stk. 3, nr. 2 og 3
- 1997: Særlige problemer vedrørende lån overgivet til inkasso
- 1998: Pengeinstitutankenævnets praksis vedrørende forældelse
- 1999: Bank- og sparekasselovens § 41
- 2000: Nogle spørgsmål vedrørende kontofuldmagt
- 2001: Fejl i boligberegninger
- 2002: Tvister vedrørende deponeringer i forbindelse med ejendomshandler
- 2003: Rådgivning om investering i aktier og aktiebaserede investeringsbeviser - Ankenævnets praksis og de nye god skik regler
- 2004: Pengeinstitutternes ansvar for undladt eller fejlagtig skatterådgivning
- 2005: Nogle ejerpantebrevsspørgsmål
- 2006: Ankenævnets praksis vedrørende anvendelse af netbanker – herunder navnlig om fejlbehæftede transaktioner
- 2007: Den nye forældelseslov og dens betydning i pengeinstitutforhold



## **8. Domme afsagt i 2008 i sager, hvor Pengeinstitutankenævnet tidligere har afsagt kendelse.**

### **8.1. Østre Landsrets dom af 19. december 2008, jf. Ankenævnets kendelse afsagt den 5. oktober 2006 i sag nr. 325/2005 (Fjernsalgstransaktion, indsigelse mod betalinger via formidler af elektroniske penge)**

Klageren K var kunde hos pengeinstituttet P, hvor K havde en konto med et tilknyttet Visa/Dankort. K benyttede kortet til køb af virtuelle genstande til brug for et spil udbudt på Internettet.

Sælgeren af de virtuelle genstande var ikke identisk med udbyderen af spillet. K kunne ikke anvende sit Visa/Dankort til direkte betaling over for sælgeren. Betalingerne til sælgeren skete via betalingsformidlingsselskabet PayPal, der formidler betalinger mellem forbrugere og erhvervsdrivende via Internettet.

I december 2005 gjorde K over for P indsigelse imod 11 betalingstransaktioner med Visa/Dankortet på 110.062,02 kr. foretaget i perioden 11. august - 11. november 2005. K anførte, at transaktionerne vedrørte hans køb til brug for Internetspillet. De købte ydelser var ikke blevet leveret, og K havde opdaget, at sælgerens salg af ydelserne var ulovlig.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle tilbageføre betalingerne på i alt 110.062,02 kr.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

Flertallet udtalte:

”Vi finder, at Forbrugerombudsmandens retningslinier fra december 1996 vedrørende fjernsalg m.v. i betalingssystemer med betalingskort efter deres ordlyd og formål må forstås således, at de også finder anvendelse i et tilfælde som det foreliggende, hvor betalingen med betalingskortet over Internettet ikke sker direkte til sælgeren, men gennem en tredjemand, som efter aftale med henholdsvis kortindehaveren og sælgeren formidler betalingen.

Vi finder, at sagen ikke foreligger oplyst på en sådan måde, at vi kan tage endelig stilling til K's indsigelser. Disse kan imidlertid ikke på det foreliggende grundlag tilbagevises som uberettigede, og P skal derfor foreløbig tilbageføre de debiteringer på i alt 110.062,02 kr., som K har gjort indsigelse mod, til K's konto, således at gendebitering herefter kun kan ske i det omfang, P kan godtgøre, at indsigelserne er uberettigede, jf. pkt. 5 i de nævnte retningslinier.

Vi stemmer herefter for at tage klagen til følge som nedenfor bestemt.”

Mindretallet udtalte:

”K har forud for gennemførelse af den første overførsel indgået en klar aftale med betalingsformidleren PayPal med det formål at muliggøre betalinger mellem K og andre parter. K’s aftale med PayPal gør det herefter muligt for K at foretage betalinger mellem K og andre parter, der også har en aftale med PayPal. Hver enkelt overførsel til betalingsformidleren PayPal på grundlag af Visa/Dankortet er efterfølgende autoriseret af K og korrekt gennemført.

Forbrugerombudsmandens retningslinier fra december 1996 vedrørende fjernsalg m.v. i betalingssystemer med betalingskort har først og fremmest til formål at sikre kortindehavere mod misbrug som følge af muligheden for at gennemføre betalingstransaktioner uden en aflæsning af betalingskortet. I den konkrete sag er selve betalingstransaktionen fra K’s konto hos P til PayPal korrekt gennemført, og vi finder ikke at retningslinjerne, i det mindste ikke under de foreliggende omstændigheder, kan udstrækkes til at omfatte de indsigelser, som K har over for den betalingsmodtager, som K efter gennemførelse af VISA/Dankort hævetransaktionen valgte at overføre beløb til fra K’s konto hos PayPal.

Vi stemmer derfor for ikke at tage klagen til følge.”

I kendelsens konklusion blev det bestemt, at indklagede foreløbigt skulle tilbageføre hævningerne på i alt 110.062,02 kr.

P meddelte, at P ikke ønskede at være bundet af kendelsen, hvorefter K indbragte sagen for domstolene.

Den 19. december 2008 afsagde Østre Landsret dom i sagen. Sagen var jf. retsplejelovens § 226, stk. 1 henvist til behandling ved landsretten. Af dommen fremgår:

”Forbrugerombudsmandens retningslinjer vedrørende fjernsalg m.v. i betalingssystemer med betalingskort af 16. december 1996 er udstedt i medfør af den dagældende lov om betalingskort § 12 a, stk. 2 (nu betalingsformidlingslovens § 4, stk. 3) og den dagældende markedsføringslovs § 17 (nu markedsføringslovens § 24).

Det fremgår af ordlyden i Forbrugerombudsmandens retningslinjer pkt. 1, at disse finder anvendelse i betalingssystemer med betalingskort. Det er endvidere forudsat, at der skal ske en ajourføring af retningslinjerne, før disse kan finde anvendelse på elektroniske beta-

lingssystemer uden betalingskort. Da en sådan ajourføring ikke er foretaget, må det lægges til grund, at retningslinjerne kun finder anvendelse på betalinger foretaget i betalingssystemer med betalingskort.

Hverken Forbrugerombudsmandens retningslinjer eller lovtæksten eller bemærkningerne til lov om betalingskort, har nærmere defineret begrebet "betalingssystem med betalingskort".

Landsretten finder imidlertid at en naturlig forståelse af begrebet fører til, at et betalingssystem alene omfatter de parter, der udover kortudsteder har indgået aftale med denne om at afgive, modtage eller formidle en betaling ved brug af betalingskortet.

Det er under sagen ubestridt, at kortudstederen, VISA, ikke har indgået en indløsningstale med OwnYourGame, og at OwnYourGame derfor ikke er berettiget til at modtage betalinger, der foretages med et VISA-kort. Det er endvidere oplyst, at VISA og PayPal har indgået en indløsningsaftale, men ikke en formidlingsaftale, og at PayPal derfor alene er berettiget til at modtage betalinger, der foretages med et VISA-kort. Under disse omstændigheder finder landsretten, at Forbrugerombudsmandens retningslinjer, der er blevet til efter forhandling med de berørte parter, ikke kan udstrækkes til at gælde i forhold til en betalingsmodtager, der ikke er omfattet af det pågældende betalingssystem.

Det bemærkes herved, at [K] med sit VISA-kort har købt og fået leveret e-penge af PayPal. Den omstændighed, at PayPal efter aftale med [K] har benyttet de købte e-penge til at betale de ydelser, som han har købt hos OwnYourGame, er visasystemet uvedkommende. Det forhold, at der er en tidsmæssig sammenhæng mellem [K's] køb af e-penge og disses anvendelse til betaling for ydelser leveret af OwnYourGame, kan ikke føre til et andet resultat.

Som følge heraf tager landsretten den af Finansrådet som mandatar for [P] nedlagte frifindelsespåstand til følge."





## **9. Udvalgte kendelser afsagt i 2008**

På de følgende sider er i forkortet form gengivet nogle af de i 2008 afsagte kendelser. Udvalget er foretaget af sekretariatschefen i samråd med formandskabet. Det er tilstræbt at medtage kendelser, der er af en vis principiel og almindelig interesse, og som må formodes at være retningsgivende for Ankenævnets praksis.

En oversigt over de udvalgte kendelser findes på de første sider. Kendelserne er medtaget i nummerorden.

Samtlige kendelser afsagt af Pengeinstitutankenævnet kan ses på Ankenævnets hjemmeside [www.pengeinstitutankenaevnet.dk](http://www.pengeinstitutankenaevnet.dk), hvor der også kan søges anden information om Ankenævnet.

Der kan endvidere henvises til Lyng Andersen og Møgelvang-Hansen: Bankretlige emner - Klager over pengeinstitutter (GadJura, København 2005, 2. udgave).



## Oversigt over udvalgte kendelser

167/2007	Hensyntagen til skattefradrag ved fastsættelse af erstatning for betalte renter .....	50
177/2007	Spørgsmål om gæld stiftet efter samlivsophævelse var sikret ved ejerpantebrev i fælles ejendom .....	52
207/2007	Spørgsmål om ansvar i forbindelse med køb af sommerhus .....	53
260/2007	Rådgivning vedrørende investering i garantiobligationer .....	54
323/2007	Forældelse, frist for indløsning af møntboner .....	56
23/2008	Spørgsmål om saglig begrundelse for afslag på oprettelse af lønkonto .....	57
35/2008	Indsigelse mod rådgivning i forbindelse med ombytning af garantbeviser til aktier, spørgsmål om forbrugeraftalelovens § 6 .....	58
39/2008	Spørgsmål om kautionists hæftelse for kautionssikret lån, der blev forhøjet. Indsigelse om falsk. ....	59
56/2008	Opsigelse af kassekredit begrundet i overtræk som følge af omtvistet rykkergebyr. ....	61
57/2008	Spørgsmål om ansvar i forbindelse med udarbejdelse af boligberegning, betydning af egen skyld .....	62
100/2008	Validering af betalinger på lån, der skete på posthus ved anvendelse af indbetalingskort .....	65
132/2008	Krav om erstatning som følge af spærring af Visa/Dankort under ferie i Thailand .....	66
146/2008	Spørgsmål om ubegrænset hæftelse for dankort, når PIN-kode var overladt til tredjemand i forbindelse med hospitalsindlæggelse .....	67
172/2008	Indsigelse fra kautionist, spørgsmål om privat eller erhvervsmæssig kaution .....	68
179/2008	Fortolkning af rentereguleringsbestemmelse for BoligPrioritet lån .....	70
225/2008	Krav om udbetaling af indestående på konto, som ifølge banken udgik i 1990 .....	71

Kendelse afsagt den 23. april 2008 i sag nr. 167/2007 (Hensyntagen til skattefradrag ved fastsættelse af erstatning for betalte renter)

---

I forsommeren 2006 købte klageren K og dennes samlever S en ejerlejlighed under opførelse. Overtagelsesdag var aftalt til 1. juni 2007. Af kontantprisen på 1.595.000 kr. skulle køberne stille bankgaranti for 1.540.000 kr.

Pengeinstituttet P stillede den 29. juni 2007 på klagerens og S' vegne garantien på 1.540.000 kr. Samtidig ydede P klageren og S et boliglån på 600.000 kr. Etableringsomkostningerne var 15.900 kr., hvoraf 6.000 kr. var kreditprovision, 1.000 kr. dokumentgebyr og 8.900 kr. stempeludgift. Låneprovenuet på 584.100 kr. blev indsat på en mellemfinansieringskonto.

På mellemfinansieringskontoen blev der hævet 50.000 kr. til at deponering hos den medvirkende ejendomsmægler samt 42.059,50 kr. vedrørende andre udgifter.

I foråret 2007 videresolgte K og S ejerlejligheden. Boliglånet blev herefter nedbragt til 131.639,12 kr. ved overførsel af beløb fra mellemfinansieringskontoen.

På boliglånet blev der i perioden 29. juni 2006 til 30. marts 2007 debiteret 38.639,92 kr. i renter, mens der på mellemfinansieringskontoen i samme periode blev krediteret 6.318,95 kr.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle betale 33.826,99 kr.

P nedlagde påstand om frifindelse mod betaling af 10.909,25 kr. med tillæg af renter fra klagens indgivelse.

P's påstand om frifindelse mod betaling af 10.909,25 kr. tog udgangspunkt i, at K skulle godskrives afholdte renteudgifter på boliglånet på 38.639,32 kr. med fradrag af renteindtægten på mellemfinansieringskontoen på 6.318,95 kr. eller 32.320,37 kr. K skulle endvidere godskrives provision 6.000 kr. og dokumentgebyr 1.000 kr. vedrørende boliglånet samt en mistet renteindtægt på 9,52 kr. K burde derfor som udgangspunkt have i alt 39.329,89 kr. Fra dette beløb burde fratrækkes den skattemæssige fordel, som K havde haft af nettorenteudgiften på 32.320,37 kr.; med en fradragprocent på 32 var den skattemæssige værdi heraf 10.342,52 kr. Ved oprettelsen af en kredit i stedet for et boliglån på 600.000 kr. skulle K have betalt 12.000 kr. i bevillingsprovision samt dokumentgebyr på 1.000 kr. Endvidere var der renteudgifter på 7.467,83 kr. af det faktiske træk på kreditten på i alt 92.059,50 kr. Korrigeret for skat (32 %) udgjorde rentebeløbet 5.078,12 kr. Beløbet på 39.329,89 kr. skulle således i alt fratrækkes 28.420,64 kr. (10.342,52 kr. + 12.000 kr. + 1.000 kr. + 5.078,12 kr.)

Ankenævnets afgørelse var således:

"P har ikke bestridt at være erstatningsansvarlig som følge af, at K blev rådgivet om at optage boliglånet på 600.000 kr. allerede i juni 2006, selv om størstedelen af låneprovenuet først skulle anvendes i midten af 2007 og derfor i en længere periode henstod på en mellemfinansieringskonto, hvis indlånsrente var væsentligt lavere end udlånsrenten på boliglånet. Sagen angår således alene spørgsmålet om fastsættelse af erstatningen."

Flertallet udtalte herefter:

"Vi finder, at P's erstatningsopgørelse kan lægges til grund.

Vi finder således, at det ved beregningen af erstatningen for nettorenteudgiften på 32.320,37 kr. må anses for berettiget at foretage fradrag for den skattebesparelse, som K har haft i kraft af den skattemæssige fradragsret (beløbet på 10.342,52 kr.), hvorved bemærkes, at den nettoerstatning, som K herefter modtager, må antages ikke at være skattepligtig.

Vi finder endvidere, at P har været berettiget til at lægge til grund, at alternativet til boliglånet på 600.000 kr. havde været oprettelse af en kredit på 600.000 kr., idet K selv må bære risikoen for, at der ikke blev behov for at udnytte det fulde lån/den fulde kredit som følge af, at han valgte at videresælge den købte ejerlejlighed. Vi finder heller ikke tilstrækkeligt grundlag for at tilsidesætte P's oplysning om, at bevillingsprovisionen for en boligkredit ville have udgjort 12.000 kr. Vi finder derfor, at også fradraget på i alt 13.000 kr. i bevillingsprovision og dokumentgebyr vedrørende en sådan kredit er berettiget.

I overensstemmelse med P's beregning lægger vi endelig til grund, at K, hvis det faktiske træk på ca. 92.000 kr. var sket på en kredit, ville have haft en renteudgift på 7.467,83 kr., og at den skattemæssige fradragsret for denne renteudgift kan ansættes til 32 % af 7.467,83 kr. eller 2.389,71 kr., således K ville have haft en nettorenteudgift på 5.078,12 kr."

Mindretallet udtalte:

"Vi finder, at det må lægges til grund, at bevillingsprovisionen også ville have været 6.000 kr., hvis P have ydet en boligkredit på 600.000 kr. i stedet for et boliglån på 600.000 kr. Idet vi i øvrigt er enige med de to øvrige medlemmer, stemmer vi for at pålægge P at betale en erstatning på 16.909,25 kr."

Kendelse afsagt den 27. februar 2008 i sag nr. 177/2007 (Spørgsmål om gæld stiftet efter samlivsophævelse var sikret ved ejerpan-  
tebrev i fælles ejendom)

---

Et ejerpantebrev på 337.068 kr. blev i januar 2003 af klageren K og dennes ægtefælle M pantsat til sikkerhed for enhver forpligtelse, som parret havde eller senere måtte få over for pengeinstituttet P. Parret havde da et fælles boliglån hos P på 341.000 kr.

I september 2005 ophævede parret samlivet. I denne forbindelse finansierede P M's køb af en andelsbolig ved etablering af en kredit på ca. 328.000 kr.

Medio oktober 2005 blev parret separeret. Lånet på oprindeligt 341.000 kr. var på dette tidspunkt indfriet.

I januar 2006 blev M's bo taget under konkursbehandling.

I september 2006 oplyste P, at M's gæld til P oversteg ejerpantebrevets pålydende. H protesterede gennem sin advokat mod, at P henholdt sig til sikkerheden i ejerpan-  
tebrevet. Pr. 1. marts 2007 overtog K M's konkursbos andel af parrets fælles ejen-  
dom. K indfrieede i denne forbindelse ejerpantebrevet.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle betale 168,534 kr. med tillæg af renter. P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnet tog K's påstand til følge med disse bemærkninger:

"Ejerpantebrevet på 337.068 kr. med pant i K's og dennes daværende ægtefælles fælles ejendom var pantsat til sikkerhed for enhver gæld, som K og ægtefællen havde eller senere måtte få over for P. I oktober 2005, da P ydede en kredit på ca. 328.000 til K's ægtefælle, var samlivet mellem denne og K imidlertid ophævet, og Ankenævnet finder, at ægtefællen i forhold til K under disse omstændigheder ikke længere var berettiget til at stifte gæld med sikkerhed i ejerpantebrevet uden samtykke fra K. Ankenævnet finder endvidere, at også P, som var bekendt med samlivso-  
phævelsen, burde have indset dette. P's krav mod K's ægtefælle i henhold til den ydede kredit kan derfor ikke anses for at have været sikret ved ejerpantebrevet, og P var således ikke berettiget til at forlange, at K i forbindelse med overtagelsen af ejen-  
dommen skulle betale et beløb svarende til ejerpantebrevets hovedstol til P. K's an-  
del af ejendommens værdi er herved blevet reduceret med et beløb svarende til halvdelen af ejerpantebrevets hovedstol, og K's påstand om, at P skal betale 168.534 kr. med tillæg af renter, tages derfor til følge."

Kendelse afsagt den 18. marts 2008 i sag nr. 207/2007 (Spørgsmål om ansvar i forbindelse med køb af sommerhus)

---

Klageren K, der var studerende og enlig mor med tre mindreårige børn, rettede i efteråret 2006 henvendelse til pengeinstituttet P om køb af et bestemt sommerhus, der var sat til salg for 775.000 kr. K forespurgte til sin økonomi set i forhold til et køb af sommerhuset. Det nærmere indhold af drøftelserne mellem K og P var der ikke enighed om.

K købte sommerhuset for 725.000 kr. med overtagelse 1. november 2006. K optog et afdragsfrit Totalkreditlån på 448.000 kr. i sommerhuset. Et eksisterende 4 % realkreditlån med afdrag i K's helårsbolig med en restgæld 937.000 kr. blev forhøjet med 340.000 kr. og omlagt til et 5 % afdragsfrit lån på 1.277.000 kr.

Efter at den medarbejder hos P, som havde haft kontakten med K, havde skiftet job pr. 1. april 2007, meddelte en ny rådgiver for K, at K ikke havde råd til udgifterne ved sommerhuset. Sommerhuset blev herefter sat til salg.

K indbragte i juli måned 2007 sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle betale erstatning.

P nedlagde påstand om principalt afvisning, subsidiært frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

Tre medlemmer udtalte:

"Klageren, K, der er studerende og enlig mor med tre mindreårige børn, rettede i efteråret 2006 henvendelse til P i forbindelse med sine overvejelser om køb af et bestemt sommerhus, idet hun anmodede P's medarbejder A om rådgivning med hensyn til, om hun havde råd til at købe sommerhuset. A, som måtte være klar over, at hans vurdering var afgørende for K's beslutning, svarede bekræftende, og K købte herefter sommerhuset.

Vi lægger til grund, at der ikke blev udarbejdet et egentligt budget, og der foreligger modstridende forklaringer om, hvad A nærmere tilkendegav med hensyn til fremtidigt rådighedsbeløb og med hensyn til udlejning af sommerhuset m.v. Vi finder det imidlertid ubetænkeligt at fastslå, at rådgivningen under alle omstændigheder var uforvarselig, idet vi finder, at A – uanset at K havde en vis formue – under hensyn til hendes beskedne indtægter udtrykkeligt burde have frarådet hende at købe sommerhuset. Vi lægger i denne forbindelse også vægt på, at K's nye rådgiver i P efter det oplyste har anbefalet K at sætte sommerhuset til salg.

Vi finder herefter, at P er erstatningsansvarlig for det tab, K måtte lide som følge af købet af sommerhuset. Hvorvidt og i hvilket omfang K har lidt tab, kan imidlertid først vurderes, når sommerhuset er solgt, hvilket skal ske snarest muligt.

Vi stemmer herefter for at tage klagen til følge som nedenfor bestemt.”

To medlemmer udtalte:

Vi lægger til grund, at udgifterne ved K's køb af sommerhuset og den deraf afledte virkning på hendes rådighedsbeløb blev korrekt beregnet og meddelt K. P havde ligeledes anbefalet udlejning af huset. Vi mener derfor, at K, der var i besiddelse af betydelige likvide midler, forud for sin beslutning om at købe huset accepterede de økonomiske konsekvenser heraf.

Vi stemmer herefter for at frifinde P.”

I kendelsens konklusion blev det bestemt, at under forudsætning af, at det omhandlede sommerhus blev solgt snarest muligt, skulle P anerkende at være erstatningsansvarlig for det tab, K måtte lide som følge af købet af sommerhuset.

o – o – o

Kendelse afsagt den 9. juli 2008 i sag nr.

260/2007 (Rådgivning vedrørende investering i garantiobligationer)

---

I juni 2004 tegnede klageren K via pengeinstituttet P nominelt 1,5 mio. kr. obligationer i Dexia Holger Danske 2004/2012. Obligationerne, hvis tegningskurs var 100, var udstedt af en bank i Luxembourg, som garanterede en udløbskurs på 100. Obligationernes rente var variabel og blev beregnet som forskellen mellem seneste kvartals kuponrente fratrukket 6 måneder Cibor og tillagt en rentetrappe. Minimumsrenten var 0,25 % p.a.

I december 2004 orienterede P K om emissionen af en ny obligation, Dexia Dannevirke 2005/2016. Obligationerne, hvis tegningskurs var 100, var udstedt af en bank i Tyskland, som garanterede en udløbskurs på 100. Renten blev fastsat som forskellen mellem den europæiske 2-årige rente og den europæiske 20-årige rente ganget med faktor 3. Renten kunne ikke blive mindre end 0,05 % p.a.

Den 20. december 2004 rettede K personlig henvendelse i P's afdeling med anmodning om at tale med en bestemt rådgiver med henblik på tegning af for 2,5 mio. kr. i Dexia Dannevirke obligationen. Ifølge K blev hun i stedet betjent af afdelingens privatkundeforf, som erklærede sig fuldt ud i stand til at rådgive. Ifølge P huskede medarbejderen, at K var blevet gjort opmærksom på, at investeringen var forholdsvis stor i forhold til K's øvrige værdipapirinvesteringer.

K tegnede for 2,5 mio. kr. obligationer i Dexia Dannevirke papirerne.



I oktober 2007 var renten på Holger Danske obligationerne 0,25 % p.a. For Dannevirke obligationerne var renten 0,783 % p.a.

Det fremgik, at K via et helejet anpartsselskab havde tegnet for 500.000 kr. i Dexia Holger Danske 2004/2012 og for 1,4 mio. kr. i Dexia Dannevirke 2005/2016.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle tilbagekøbe K's beholdning af de tegnede obligationer til kurs 100 og forrente de investerede beløb med en skønsmæssig rente på 4 % fra investeringstidspunkterne.

P nedlagde påstand om principalt frifindelse, subsidiært frifindelse mod betaling af et mindre beløb samt mere subsidiært afvisning.

Ankenævnets afgørelse var således:

"Ankenævnet finder ikke grundlag for at fastslå, at den rådgivning, som K modtog forud for købet af nominelt 1,5 mio. kr. Dexia Holger Danske obligationer i juni 2004, var forkert eller mangelfuld. Obligationerne var garanterede i den forstand, at de ville blive indfriet til kurs 100 efter 8 år, men K måtte efter de oplysninger, hun modtog, herunder i P's brochure, være klar over, at der bestod en risiko for, at forholdene på rentemarkedet ville udvikle sig sådan, at obligationernes variable rente blev mindre end forventet, herunder mindre end markedsrenten på almindelige obligationer."

Flertallet udtalte herefter:

"Vi finder ikke grundlag for i medfør af vedtægternes § 7, stk. 1 at afvise klagen vedrørende K's køb af Dexia Dannevirke obligationerne.

P har anført, at bankens medarbejder, da K den 20. december 2004 rettede henvendelse i afdelingen om køb af nominelt 2,5 mio. kr. Dexia Dannevirke obligationer, bemærkede, at der var tale om en forholdsvis stor investering set i forhold til K's øvrige investeringer, men at der ikke herudover fandt nogen rådgivning sted, da medarbejderen havde det indtryk, at K allerede havde besluttet sig. Under hensyn til beløbets størrelse og til, at der var tale om obligationer af en særlig karakter, finder vi imidlertid, at bankens medarbejder burde have sørget for, at K modtog en egentlig rådgivning. Vi finder endvidere, at det under en sådan rådgivning ud fra et synspunkt om risikospredning udtrykkeligt burde have været frarådet K at foretage den omhandlede investering. Vi lægger herved vægt på, at der var tale om et produkt af samme karakter og med lignende risici som Holger Danske obligationerne, i hvilke K allerede havde investeret en væsentlig del af sine frie midler.

Vi stemmer herefter for, at K's påstand delvis bør tages til følge på den måde, at det, såfremt K anmoder herom, pålægges banken at overtage K's beholdning på nominelt 2,5 mio. kr. Dexia Dannevirke obligationer til kurs 100. Det bemærkes herved, at K i den indtil nu forløbne periode har modtaget en rimelig forrentning af obligationerne,

og at vi derfor ikke finder tilstrækkeligt grundlag for yderligere at pålægge banken at foretage en rentekorrektion som påstået af K.”

Mindretallet udtalte:

”Der foreligger modstridende oplysninger om rådgivningsforløbet i forbindelse med købet i december 2004 af Dexia Dannevirke obligationerne. Vi finder derfor, at en stillingtagen til denne del af klagen forudsætter en bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer, der ikke kan finde sted for Ankenævnet, men i givet fald må ske for domstolene. Vi stemmer derfor for, at afvise denne del af sagen i medfør af Ankenævnets vedtægters § 7, stk. 1.”

P har meddelt, at P ikke ønsker at være bundet af kendelsen.

o – o – o

Kendelse afsagt den 27. februar 2008 i sag nr.  
323/2007 (Forældelse, frist for indløsning af møntboner)

---

Klageren K rettede henvendelse til pengeinstituttet P og gav udtryk for utilfredshed med, at der ved et opslag ved mønttælleren i en af P's afdelinger var anført, at en møntbon skulle indløses ved kasseekspeditionen samme dag.

P anførte, at opslaget i afdelingen havde pålydendet: ”Kassekvitteringen bedes indløst samme dag her i afdelingen.”.

Den 4. december 2007 besvarede den pågældende afdeling K's henvendelse ved mail, hvoraf det fremgik, ”at en udleveret møntbon skal indløses samme dag, da vi jo i modsat fald får en kassedifference.”.

Under sagen var fremlagt et eksempel på en møntbon, hvorpå var anført ”bon indløses i kassen.”.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, ”at man forlænger fristen for møntbonerne, så det svarer til fristen for andre tilgodebeviser.”.

P nedlagde påstand om principalt afvisning med henvisning til, at klagen ikke angik en konkret økonomisk tvist og i øvrigt var uegnet til behandling i Ankenævnet. Subsidiært påstod P frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

”Klagen angår fristen for indlevering af en møntbon, der er udstedt af P. Ankenævnet finder derfor, at klagen vedrører en formueretlig tvist, der kan behandles af Ankenævnet, hvorfor bankens afvisningspåstand ikke tages til følge.

Ved indlevering af mønter i en mønttæller hos et pengeinstitut opstår en fordring på pengeinstituttet, der er undergivet 3-årig forældelse, jf. forældelseslovens § 3, stk. 1. Da der udstedes et dokument (en møntbon) for fordringen, og pengeinstituttet frigøres ved at betale til den, der har møntbonen i hænde, kan forældelsesfristen afkortes, selv om fordringshaveren er forbruger, jf. forældelseslovens § 26, stk. 2 og 4.

Forældelsesfristen må imidlertid fremgå af selve bonen eller på anden tydelig måde og kan ikke med rimelighed afkortes således, at fordringen bortfalder allerede ved udløbet af dagen for udstedelsen af møntbonen.

P har oplyst, at møntboner også indløses ved præsentation efter udstedelsesdatoen. Den fremlagte møntbon (kassekvittering) indeholder da heller ikke nogen bestemmelse om indløsningsfrist, og efter det oplyste må det lægges til grund, at opslaget ved mønttælleren i bankens afdeling i hvert fald nu er formuleret alene som en henstilling til kunden om at indløse møntbonen samme dag. En sådan henstilling kan efter Ankenævnets opfattelse ikke kritiseres.

Efter det anførte må det medgives K, at skrivelsen af 4. december 2007 fra P's afdeling var misvisende."

o – o – o

Kendelse afsagt den 3. juni 2008 i sag nr.

23/2008 (Spørgsmål om saglig begrundelse for afslag på oprettelse af lønkonto)

---

I starten af januar 2008 aftalte klageren K med pengeinstituttet P et møde med henblik på oprettelse af en lønkonto. Inden mødet kontaktede en medarbejder fra P K og oplyste, at P ikke ønskede at oprette en konto for K.

K rettede herefter skriftlig henvendelse til P og anførte, at P's medarbejder under telefonsamtalen havde oplyst, at det var P's politik ikke at oprette en lønkonto i en situation, hvor K var registreret i RKI. K havde gjort medarbejderen opmærksom på, at det var ulovligt at nægte oprettelse af en lønkonto på dette grundlag. K fastholdt sit ønske om en lønkonto.

Af P's svar af 16. januar 2008 på K's henvendelse fremgik bl.a., at P tog afstand fra K's efter P's opfattelse noget hysteriske beskyldning om lovbrud fra P's side som følge af, at P ikke ønskede at etablere et kundeforhold med K. Det var P's opfattelse, at K's situation var af en sådan art, at K på ingen måde kunne anses for at være berettiget til at beskylde andre for lovbrud. K's åbenlyse og gentagne manglende vilje/evne til at overholde indgåede aftaler var årsagen til, at P ikke fandt det forretningsmæssigt fornuftigt at indgå i noget kundeforhold med K.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle oprette en lønkonto til ham.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnet tog K's påstand til følge med disse bemærkninger:

"Af bekendtgørelse nr. 686 af 20. juni 2007 om god skik for finansielle virksomheder fremgår (§ 19), at et pengeinstitut ikke uden en individuel og saglig begrundelse kan nægte at oprette en almindelig indlånskonto, samt at begrundelsen på anmodning skal gives i papirformat eller på andet varigt medium.

Ankenævnet finder ikke, at der i P's skrivelse af 16. januar 2008 er oplyst sådanne saglige og individuelle forhold for K's vedkommende, der med føje kan begrunde P's afslag på at oprette en almindelig indlånskonto for K."

o – o – o

Kendelse afsagt den 2. oktober 2008 i sag nr. 35/2008 (Indsigelse mod rådgivning i forbindelse med ombytning af garantbeviser til aktier, spørgsmål om forbrugeraftalelovens § 6)

---

Klageren K underskrev i november 2003 i tilknytning til sit kundeforhold i sparekassen S en erklæring, hvorefter K gav S tilladelse til at kontakte sig "uopfordret i forbindelse med rådgivning og information om nye produkter og serviceydelser, enten via brev, telefon eller gennem brug af elektroniske medier".

I begyndelsen af 2007 havde K i S et garantindskud på 32.000 kr. I marts 2007 blev S omdannet til et bankaktieselskab, i hvilken forbindelse K accepterede et tilbud om at ombytte sit garantindskud til aktier, således at der for hver 1.000 kr. garantikapital blev tegnet fire aktier á nominelt 20 kr., svarende til kurs 250.

I slutningen af januar 2008 blev mindretalsaktionærerne i S i medfør af § 144 i lov om finansiel virksomhed tvangsindløst til kurs 59,30.

S blev efterfølgende fusioneret med pengeinstituttet P.

K indbragte i januar 2008 sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle betale 32.000 kr. K anførte bl.a., at K var blevet ringet op af sin bankrådgiver og overtalt til at ombytte garantindskuddet til aktier.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnet tog P' påstand til følge med disse bemærkninger:

"K reagerede ikke på det skriftlige materiale med tilbuddet om ombytning af garantindskud til aktier i S, og på et tidspunkt inden 14. maj 2007 rettede K's bankrådgiver telefonisk henvendelse til K, som herefter besluttede at gøre brug af tilbuddet. Ved erklæringen af 17. november 2003 havde K givet tilladelse til, at banken uopfordret

kunne kontakte hende telefonisk ”i forbindelse med rådgivning og information om nye produkter og serviceydelser”. Da K ikke herved havde givet udtrykkeligt samtykke til uanmodet telefonisk henvendelse om investeringer eller lignende, finder Ankenævnet, at bankens telefoniske henvendelse til K vedrørende muligheden for at ombytte garantindsud til aktier var i strid med § 6 i lov om visse forbrugeraftaler. Efter lovens § 7 indebærer dette, at aftalen ikke er bindende for K, men Ankenævnet finder, at K, som først påberåbte sig forholdet i forbindelse med sagens indbringelse for Ankenævnet i januar 2008, som følge af passivitet har fortabt sin ret til at gøre ugyldigheden gældende. Ankenævnet har herved – ud over, at der er forløbet mere end et halvt år, før forholdet blev gjort gældende – lagt vægt på, at aftalen vedrører værdipapirer, og at den telefoniske henvendelse skete efter forudgående tilsendelse af informationsmateriale.

Ankenævnet finder det ikke godtgjort, at bankens medarbejder har gjort sig skyldig i ansvarspådragende fejl eller forsømmelser ved sin rådgivning af K i forbindelse med dennes beslutning om at ombytte sine garantindsud til aktier. Det bemærkes herved, at klageren i forvejen havde påtaget sig den risiko, som bestod i, at garantindsuddene var ansvarlig lånekapital, og at børskursen på aktierne gennem en længere periode efter ombytningen var højere end den kurs på 250, som aktierne ved ombytningen var erhvervet til.”

o – o – o

Kendelse afsagt den 3. september 2008 i sag nr. 39/2008 (Spørgsmål om kautionists hæftelse for kautionssikret lån, der blev forhøjet. Indsigelse om falsk.)

---

Pengeinstituttet P ydede i oktober 2004 klageren K's daværende samlever S et lån på 45.000 kr., der skulle afvikles med en ydelse på 1.500 kr. månedligt. K underskrev som selvskyldnerkautionist.

I december måned 2004 blev lånet forhøjet med 10.000 kr. til 53.222,50 kr., og ydelsen blev fastsat til 1.800 kr. pr. måned. Gældsrevet, der var uden vitterlighedspåtegning, fremtrådte som underskrevet af K som kautionist.

I juni 2005 blev lånet forhøjet med 14.155,96 kr. til 60.000 kr., der fortsat skulle afvikles med 1.800 kr. månedligt. Gældsrevet, der var uden vitterlighedspåtegning, fremtrådte som underskrevet af K som kautionist.

I august 2005 blev lånet forhøjet med 16.415,33 kr. til 74.130 kr. Lånet skulle fortsat afvikles med 1.800 kr. månedligt. Gældsrevet, der fremtrådte som underskrevet af K som kautionist, var vitterlighedspåtegnet af en medarbejder hos P. P oplyste, at påtegningen alene viste sig at være udtryk for, at P's medarbejder sammenlignede underskriften med tidligere underskrifter.

I slutningen af 2005 ophævede K og S samlivet.

I januar 2005 gjorde K indsigelse mod kautionsforpligtelsen, idet K anførte, at K ikke havde underskrevet gældsbrevene vedrørende lånets forhøjelser. Efter at P i juli 2006 havde opsagt lånet til indfrielse og gjort kautionen gældende over for K, indbetalte K 7.600 kr. på lånet, svarende til lånets restance. S betalte herefter lånets ydelse.

K indgav politianmeldelse mod S for dokumentfalsk vedrørende selvskyldnerkautionen for låneforhøjelserne.

I august 2007 meddelte politiet K, at efterforskningen af sagen var indstillet. Af politiets meddelelse til K fremgik bl.a., at S havde forklaret, at S havde underskrevet på selvskyldnerkautionen i K's navn efter aftale med K.

I januar 2008 gjorde P kautionsforpligtelsen gældende over for K. P opgjorde sit krav til 48.968,15 kr. inkl. renter, p.t. 14,5 %.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle frafalde subsidiært nedsætte sit krav.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

Flertallet udtalte:

"Gældsbrevene af 3. december 2004, 10. juni 2005 og 9. august 2005 om forhøjelse af det oprindelige lån på 45.000 kr. til K's tidligere samlever er ikke underskrevet af K som kautionist, idet dennes tidligere samlever har erkendt, at underskrifterne, som fremtræder som K's, er påført af hende. Det kan mod K's benægtelse heller ikke lægges til grund, at K har givet samtykke til, at samleveren underskrev med K's navn. Det bemærkes herved, at den bevistvivl, som følger af de modstridende forklaringer herom, i relation til spørgsmålet om kautionsforpligtelsens gyldighed må bæres af P, som ikke sørgede for, at gældsbrevene på korrekt måde blev underskrevet til vitterlighed om ægtheden af K's underskrift.

Det må lægges til grund, at K i januar 2006 gjorde indsigelse mod den opgjorte kautionsforpligtelse på ca. 71.000 kr. med henvisning til, at K ikke havde underskrevet gældsbrevene om forhøjelse af lånet. Det forhold, at K i juni 2006 betalte 7.600 kr. på lånet, kan ikke anses for en erkendelse af, at K hæftede for den samlede gæld. Vi finder herefter ikke grundlag for at fastslå, at K som følge af passivitet eller stiltiende accept hæfter også for den gæld, som hidrører fra de tre låneforhøjelser.

K har ikke bestridt, at K hæfter for det oprindelige lån på 45.000 kr. med tillæg af renter. Vi finder imidlertid, at K under de foreliggende omstændigheder har krav på at blive stillet således, at alle indbetalinger på lånet anses for forlods afskrevet på den-

ne gæld. Dette gælder, selv om ydelsen blev forhøjet fra 1.300 kr. til 1.800 kr. om måneden i forbindelse med låneforhøjelsen den 3. december 2004. De tre låneforhøjelser, hvoraf den sidste fandt sted i august 2005, udgjorde tilsammen godt 40.000 kr., og det må lægges til grund, at dette beløb med tillæg af renter overstiger restgælden, som er opgjort til ca. 49.000 kr. pr. 5. februar 2008. Det må herefter lægges til grund, at den gæld, for hvilken K hæfter, er afviklet, og vi stemmer derfor for at tage K's principale påstand til følge."

Mindretallet udtalte:

"K's tidligere samlever har til politiet forklaret, at det var efter aftale med K, at hun underskrev kautionserklæringerne i gældsbrevene om låneforhøjelse med K's navn. Vi finder på denne baggrund, at en stillingtagen til klagen ville forudsætte en bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer, som ikke kan ske for nævnet, men i givet fald må finde sted for domstolene. Vi stemmer derfor for at afvise sagen i medfør af vedtægternes § 7, stk. 1."

o – o – o

Kendelse afsagt den 26. november 2008 i sag nr. 56/2008 (Opsigelse af kassekredit begrundet i overtræk som følge af omtvistet rykkergebyr.)

---

Klageren K havde i pengeinstituttet P en kassekredit på 75.000 kr.

Lørdag den 30. september 2006 blev der tilskrevet renter med 1.993,66 kr. på K's kredit, hvorefter saldoen var 76.993,52 kr. (negativ).

Mandag, den 2. oktober 2006 sendte P rykkerbrev til K om overtrækket på kreditten. Efter tilskrivning af et rykkergebyr på 100 kr. var kredittens saldo 77.093,52 kr. (negativ).

Den 3. oktober 2006 indgik der 1.993,66 kr. på kreditten. Beløbet var den 30. september 2006 via netbank overført fra et andet pengeinstitut med betalingsdato den 2. oktober 2006. Kredittens saldo var herefter 75.099,86 kr. (negativ).

K gjorde indsigelse imod rykkergebyret, som P afviste at tilbageføre.

Den 14. november 2006 sendte P et varslingsbrev om overgivelse til inkasso.

Den 19. december 2006 tilbød klageren at betale 48.750 kr. til fuld og endelig afgørelse.

Ved brev af 20. december 2006 opsagde P kreditten til indfrielse senest den 8. januar 2007.

Den 25. januar 2007 anlagde P retssag mod K med krav om betaling af kassekreditens saldo på 76.859,26 kr. med tillæg af renter. I juni 2008 blev retssagen henvist til Ankenævnet efter retsplejelovens § 361.

K nedlagde for Ankenævnet påstand om at P skulle frafalde rykkergebyret på 100 kr. og trække opsigelsen af kassekreditten tilbage samt indgå en forligsmæssig ordning vedrørende gældens afvikling.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnet tog P's påstand til følge med disse bemærkninger:

"Som følge af rentetilskrivningen den 30. september 2006 var K's kassekredit overtrukket den 2. oktober 2006, hvor P sendte et rykkerbrev og beregnede sig et gebyr herfor på 100 kr.

På baggrund af overtrækket var P berettiget til at sende rykkerbrevet og beregne sig et gebyr herfor, jf. de almindelige bestemmelser for kreditten pkt. 6. Det bemærkes herved, at det ikke kan bebrejdes P, at betalingen på 1.993,66 kr. til dækning af rentetilskrivningen først blev modtaget i banken den 3. oktober 2006.

Da K undlod at efterkomme P's anmodninger om at inddække det overtræk, der opstod som følge af opkrævningen af rykkergebyret, var P berettiget til at opsiges kreditten som sket ved brevet af 20. december 2006. K's anmodning om en akkordering af gælden, som P ikke var forpligtet til at imødekomme, medførte ikke, at P var afskåret fra at opsiges kreditten og efterfølgende overgive denne til inkasso, da betalingsfristen udløb den 8. januar 2007.

Ankenævnet kan ikke pålægge P en akkordordning eller en bestemt afvikling af gælden."

o – o – o

Kendelse afsagt den 9. juli 2008 i sag nr.

57/2008 (Spørgsmål om ansvar i forbindelse med udarbejdelse af boligberegning, betydning af egen skyld)

---

I december 2006 rettede klageren K i forbindelse med overvejelse om køb af en bestemt ejerlejlighed henvendelse til pengeinstituttet P. Ejerlejlighedens sælger, der var K's daværende arbejdsgiver, benyttede P som pengeinstitut.

Ejerlejlighedens salgspris var 1,8 mio. kr. Der var tale om K's første køb af fast ejendom.



P udarbejdede to budgetberegninger baseret på finansiering med afdragsfrie lån, henholdsvis lån med afvikling. Beregningerne forudsatte en lønindtægt på årligt 240.000 kr. for K, der var enlig. Beregningerne udviste begge et negativt rådighedsbeløb efter fradrag af 52.000 kr. til privatforbrug. P afviste at medvirke til finansieringen. Beregningerne medtog ikke fællesudgifter til ejerforening, ligesom der ikke var afsat udgifter til varme eller vand.

Efter modtagelsen af beregningerne rettede K i en mail af 20. december 2006 henvendelse til P. Af mailen fremgik, at K skønnede sin årsløn til at ville ligge på ca. 300.000 kr., ligesom K anførte sine skønnede udgifter til mad og tøj. K anførte endvidere, at han var villig til at tilpasse sit forbrug.

P udarbejdede en ny rådighedsberegning den 20. december 2006, som viste et månedligt rådighedsbeløb på 3.790 kr. Ved beregningen var fortsat ikke medtaget udgifter til ejerforening, varme, el og vand, men der var afsat 24.000 kr. til privatforbrug (mad og tøj m.m.) og 7.400 kr. til andre fast udgifter end boligudgifter (telefon og forsikring m.m.).

Den 1. marts 2007 overtog K den omhandlede ejerlejlighed. Købet blev finansieret ved hjemtagelse af et realkreditlån samt et boliglån ydet af P.

Den 26. juli 2007 udarbejdede P en budgetberegning for K. Beregningen forudsatte en årlig indtægt på 400.000 kr. og viste et rådighedsbeløb på 4.357 kr. månedligt. I beregningen var ikke medtaget udgifter til privatforbrug. Under årlige boligudgifter var medtaget 22.000 kr. til fællesudgifter, 2.000 kr. til vand, 6.000 kr. til el og 6.000 kr. til varme.

K indbragte i januar 2008 sagen for Ankenævnet. Ifølge klageskemaet fremgik, at klageren ønskede at opnå: "Da jeg ikke tror at banken vil sælge min lejlighed for mig, og hæfte for underskuddet, samt finde mig en ny lejlighed, må det være rimeligt at de går ind og kompenserer for deres fejltagelse i form af et beløb i sådan størrelse, at jeg kan få det rådighedsbeløb de lagde ud med da jeg i sin tid købte lejligheden."

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

Flertallet udtalte:

"I den budgetberegning (boligberegning), som P udarbejdede for K den 20. december 2006, og som dannede grundlag for hans beslutning om at købe den pågældende ejerlejlighed, blev rådighedsbeløbet beregnet til 3.790 kr. Hvis de fratrukkne udgifter på 24.400 kr. til privatforbrug medtages under rådighedsbeløbet, således som man normalt vil gøre, udgør rådighedsbeløbet ca. 5.800 kr. Imidlertid medtages under udgifter til bolig hverken fællesudgifter til ejerforeningen eller udgifter til varme, el, og vand. Disse udgifter er opgjort til i alt 36.000 kr. i den efterfølgende budgetbereg-

ning af 26. juli 2007. Andre faste udgifter end boligudgifter er i budgetberegningen af 20. december 2006 medtaget med kun 7.400 kr. årligt, mens de i den efterfølgende beregning er medtaget med 32.100 kr. At rådighedsbeløbet på 5.800 kr. ifølge beregningen af 20. december 2006 er væsentligt for stort, illustreres også af, at den efterfølgende beregning af 26. juli 2007 viser et rådighedsbeløb på kun 4.357 kr., selv om den bygger på en væsentligt større indkomst, 400.000 kr. over for 300.000 kr.

Vi finder, at bankens medarbejder ved udarbejdelsen af budgetberegningen af 20. december 2006 i hvert fald begik en klar fejl ved ikke at sørge for, at der under boligudgifter blev medtaget udgifter til ejerforening, varme, el og vand. Allerede som følge heraf blev det beregnede rådighedsbeløb væsentligt for stort, og det må lægges til grund, at K ikke ville have købt lejligheden, hvis det korrekte rådighedsbeløb var blevet oplyst. Det må samtidig lægges til grund, at bankens medarbejder var klar over, at budgetberegningen var afgørende for K's beslutning om, hvorvidt han ville løbe ejerlejligheden. Vi finder herefter, at der foreligger en erstatningspådragende fejl fra bankens side.

Vi finder imidlertid, at også K selv burde have indset, at budgetberegningen viste et væsentligt for stort rådighedsbeløb, allerede fordi der under boligudgifter ikke var medtaget udgifter til ejerforening, varme, el og vand. Vi finder, at der foreligger en sådan egenskyld fra K's side, at en eventuel erstatning bør nedsættes til halvdelen af det lidte tab.

Det forhold, at rådighedsbeløbet har vist sig at være væsentligt mindre end forventet af K, kan ikke i sig selv anses for et tab i erstatningsretlig forstand. Konstatning af et sådant eventuelt tab må forudsætte, at K sælger den omhandlede ejerlejlighed. Det må endvidere være en forudsætning for K's krav på erstatning, at salget sker snarest muligt. Hvis det herefter konstateres, at K har lidt et tab som følge af købet af ejerlejligheden, skal P efter det anførte betale halvdelen af dette tab til K."

Mindretallet udtalte:

"P begik en fejl ved at udelade fællesudgifter samt forbrugsafgifter i budgetberegningen af den 20. december 2006.

Ved afgørelsen af, om denne fejl skal medføre et erstatningsansvar, lægger vi vægt på, at banken i første omgang frarådede K at købe lejligheden på baggrund af budgettet. I sin mail af den 20. december 2006 oplyste K imidlertid, at hans lønforhold ville være væsentligt bedre efter det første år - hvilket efter det oplyste viste sig at være rigtigt - og at han i perioden indtil da kunne klare sig med et beskedent privatforbrug.

Vi lægger til grund, at K med disse oplysninger fik banken til at ændre sin beslutning. Under disse omstændigheder mener vi ikke, at P kan gøres erstatningsansvarlig og stemmer derfor for, at klagen ikke tages til følge."

o – o – o

Kendelse afsagt den 1. juli 2008 i sag nr. 100/2008 (Validering af betalinger på lån, der skete på posthus ved anvendelse af indbetalingskort)

---

Pengeinstituttet P ydede i 2003 klageren K et lån på 40.000 kr., som skulle afvikles med 1.081 kr. månedligt svarende til en afvikling over 71 måneder. De årlige omkostninger i procent udgjorde 26,9 %. Det fremgik, at P fremsendte et fælles indbetalingskort til brug for indbetaling af ydelser.

Som følge af, at der havde været aftalt en ændring i afviklingen af lånet, var lånets saldo ved årsskiftet 2007/2008 25.968,21 kr. K rettede henvendelse i anledning af renteberegningen, idet K havde konstateret, at der gik flere dage, fra en indbetaling af en ydelse var foretaget på et posthus, til ydelsen indgik på lånet.

P anførte, at en modtaget ydelse blev bogført på lånet på det tidspunkt, hvor ydelsen indgik. Ved betaling af ydelser via et posthus gik der typisk et par dage, fra betalingen var foretaget, til betaling var modtaget hos P. Renter blev derfor også tilskrevet i perioden fra indbetalingen var sket, frem til P modtog ydelsen.

Af kontoudtog fremgik, at ydelser rentemæssigt blev valideret første bankdag efter bogføringsdagen.

K indbragte sagen for anmodning med påstand om, at P skulle betale en rentekom-pensation.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnet tog P's påstand til følge med denne begrundelse:

"K's indbetalinger på lånet er sket ved brug af indbetalingskort, som K har anvendt ved betaling af ydelserne på et posthus. Fra tidspunktet for indbetaling på posthuset til det tidspunkt, hvor P modtager beløbet, går der typisk nogle dage, og Ankenævnet finder, at P har været berettiget til at validere indbetalingen på K's lån til første ekspeditionsdag efter den dag, hvor beløbet modtages af P. Dette gælder, selv om P har udleveret indbetalingskort, og selv om indbetaling på posthus på sidste rettidige betalingsdag er rettidig betaling, jf. kreditaftalelovens § 25."

o – o – o

Kendelse afsagt den 26. juni 2008 i sag nr. 132/2008 (Krav om erstatning som følge af spærring af Visa/Dankort under ferie i Thailand)

---

Klageren K var kunde i pengeinstituttet P, hvor K havde en konto med et tilknyttet Visa/Dankort.

Mens K og dennes kæreste var på ferie i Thailand, spærrede P den 4. januar 2008 K's dankort, idet P havde modtaget meddelelse fra PBS om, at der var risiko for, at K's kort var blevet misbrugt. P forsøgte forinden forgæves at kontakte K telefonisk.

Den 5. januar 2008 (lørdag) kontaktede K telefonisk P's kundelinje. K bekræftede, at hævningerne med kortet var foretaget af K, men det lykkedes ikke at få spærringen af kortet ophævet.

P oplyste, at spærringen af kortet var blevet ophævet om formiddagen den 7. januar 2008 (mandag). K anførte, at hun var blevet informeret om genåbningen af kortet samme dag kl. 22.56 (lokal tid).

K og dennes kæreste stillede efterfølgende krav om, at P betalte en erstatning på 16.230,25 kr., hvoraf 5.468,25 kr. vedrørte spildte feriedage, 10.500 kr. tabt arbejdsfortjeneste og 262,08 kr. telefonudgifter. P betalte telefonudgifterne og ydede kulan- cemæssigt en godtgørelse på 2.000 kr.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle betale en væsentlig større erstatning.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnet tog P's påstand til følge med disse bemærkninger:

"Det lægges som erkendt af P til grund, at det beroede på P's fejl, at K var afskåret fra at benytte sit Visa/Dankort i tre dage under sit ophold i Thailand i begyndelsen af 2008.

Det må lægges til grund, at P's fejl ikke har medført andet økonomisk tab for K end den telefonudgift på 262,08 kr., som P har erstattet. P har herudover betalt en godtgørelse på 2.000 kr. for ulempe, og Ankenævnet finder ikke grundlag for at pålægge P at betale en større godtgørelse. "

Kendelse afsagt den 26. juni 2008 i sag nr. 146/2008 (Spørgsmål om ubegrænset hæftelse for dankort, når PIN-kode var overladt til tredjemand i forbindelse med hospitalsindlæggelse)

---

Klageren K, der var folkepensionist, havde en konto i pengeinstituttet P med et tilknyttet dankort.

Af sagen fremgik, at K den 19. oktober 2007, hvor han havde haft det meget dårligt i ca. en uge, fik besøg af en veninde A, som tilkaldte en ambulance med henblik på K's indlæggelse. Forinden indlæggelsen anmodede A, som K tidligere havde hjulpet, om penge. K gav A sit dankort og PIN-koden, og det blev aftalt, at A skulle hæve 4.000 kr., hvorefter A den følgende dag skulle aflevere kortet og 2.000 kr. til K.

Den 30. oktober 2007 blev K's dankort spærret efter anmodning fra en socialrådgiver på hospitalet.

I perioden 19. – 30. oktober 2007 var K's dankort blevet anvendt ved 70 hævninger på i alt 105.618,90 kr. Af en redegørelse om forløbet udarbejdet af socialrådgiveren den 2. november 2007 fremgik, at A havde besøgt K på hospitalet den 20. oktober 2007. Da K efterspurgte sit dankort og beløbet på 2.000 kr., oplyste A, at hun ikke havde dankortet med. K meddelte, at han ønskede sine penge og dankortet. Det blev aftalt, at A skulle komme på hospitalet den 22. oktober 2007, hvilket dog ikke skete.

P meddelte efterfølgende K, at P havde besluttet at refundere K 12.431,05 kr. svarende til hævningerne med K's dankort den 19. og 20. oktober 2007 med fradrag af 4.000 kr. K hæftede derfor selv for hævningerne efter den 20. oktober 2007 på i alt 89.187,85 kr.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle nedsætte hans hæftelse for misbruget af dankortet.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

Flertallet udtalte:

”Efter § 11, stk. 6, i lov om visse betalingsmidler hæfter brugeren uden beløbsbegrænsning for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsmidlet, ”når den til betalingsmidlet hørende personlige, hemmelige kode er anvendt og udsteder godtgør, at brugeren har oplyst koden til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og at det er sket under omstændigheder, hvor brugeren indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.” Efter ordlyden finder bestemmelsen kun anvendelse, hvis brugeren på det tidspunkt, hvor koden (og betalingskortet) udleveres til den pågældende tredjemand, vidste eller burde have vidst, at der var risiko for misbrug, og vi finder ikke tilstrækkeligt grundlag for at anse bestemmelsen for

analogt anvendelig i tilfælde, hvor brugeren først på et senere tidspunkt bliver eller burde være klar over, at der er risiko for misbrug.

Den 19. oktober 2007, kort før K skulle indlægges på hospital, udleverede K sit dankort og den hertil hørende pinkode til en bekendt A, idet det aftales, at A skulle hæve 4.000 kr. og næste dag skulle aflevere kortet og 2.000 kr. til K. Vi finder ikke grundlag for at fastslå, at K allerede på dette tidspunkt var eller burde have været klar over, at der var risiko for, at A ville misbruge kortet, hvilket heller ikke er gjort gældende af P. Vi er enige med P i, at K burde have fået mistanke om en sådan risiko, da A ikke som aftalt afleverede kortet under besøget på hospitalet den følgende dag, og at K derfor på dette tidspunkt burde have spærret kortet. Dette kan imidlertid efter det foran anførte ikke føre til, at K hæfter ubegrænset for det misbrug af kortet, som fandt sted efter den 20. oktober 2007, og K hæfter herefter alene for 8.000 kr. af det samlede misbrug, jf. § 11, stk. 3, nr. 1 og 2, og stk. 4, nr. 1.”

Mindretallet udtalte:

”Vi finder, at § 11, stk. 6, uanset ordlyden må forstås således, at bestemmelsen også finder anvendelse i tilfælde, hvor brugeren først efter udleveringen af koden (og betalingskortet) bliver eller burde være blevet klar over, at der er risiko for misbrug, således at der i denne situation hæftes ubegrænset for senere opstået tab.

Vi er enige med P i, at K den 20. oktober 2007, da K's bekendt besøgte K på hospitalet, men ikke som aftalt afleverede dankortet, burde have indset, at der var risiko for misbrug, og burde have spærret kortet, og at K derfor i medfør af lovens § 11, stk. 6, hæfter ubegrænset for det tab, som opstod ved misbrug af kortet efter den 20. oktober 2007.

Det usædvanlige hævningsmønster på kontoen kan ikke medføre et andet resultat, da P ikke over for K var forpligtet til at overvåge kontoen og spærre den ved mistanke om misbrug.

Vi stemmer derfor for ikke at tage klagen til følge. ”

o – o – o

Kendelse afsagt den 26. november 2008 i sag nr. 172/2008 (Indsigelse fra kautionist, spørgsmål om privat eller erhvervsmæssig kaution)

---

I august 2005 ydede pengeinstituttet P klageren K og A, der var brødre, et lån på 150.000 kr. Ifølge P blev lånet bevilget til anvendelse til A's opstart af en erhvervsmæssig virksomhed sammen med K.

I februar 2006 ydede P en erhvervskassekredit på 120.000 kr. til et entreprenørfirma ved A. K underskrev som selvskyldnerkautionist på kassekreditkontrakten.

Ved breve af 11. og 13. marts 2008 meddelte P K, at kassekreditten var i overtræk med 1.176,30 kr. samt, at lånet havde en restance på 658,61 kr.

Den 28. marts 2008 blev A erklæret konkurs, hvorefter P afkrævede K gælden i henhold til kassekreditten opgjort pr. 28. marts 2008 til 123.865,71 kr.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle frafalde sit krav i henhold til kautionen og lånet.

P nedlagde påstand om afvisning, subsidiært frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

"K var ikke medejer af den virksomhed, som blev etableret og drevet af hans bror A. Ankenævnet finder herefter, at klagen vedrører et privat kundeforhold, herunder en privat kaution, idet det ikke kan føre til andet resultat, at P muligvis har fået oplyst, at det var hensigten, at K senere skulle indtræde som medejer af virksomheden. P's påstand om, at klagen skal afvises som erhvervsmæssig, tages derfor ikke til følge.

Der er ikke tilstrækkeligt grundlag for at fastslå, at kautionsforpligtelsen stod i misforhold til K's økonomi, jf. nu § 20, stk. 1, i bekendtgørelse nr. 1222 af 19. oktober 2007 om god skik for finansielle virksomheder.

På baggrund af bestemmelserne i kreditkontrakten, som K underskrev som selvskyldnerkautionist, må det lægges til grund, at K blev informeret om indholdet og konsekvenserne af kautionsforpligtelsen.

Der er herefter ikke grundlag for at tilsidesætte kautionsforpligtelsen i medfør af aftalelovens § 38 c, jf. § 36.

Der er heller ikke godtgjort omstændigheder, der kan medføre, at P er forpligtet til helt eller delvist at frafalde sit krav mod K som meddebitor for lånet.

Kautionsforpligtelsen må også i relation til § 48 i lov om finansiel virksomhed anses for påtaget uden for erhvervsforhold. Det beløb, for hvilket K hæfter som kautionist, kan derfor ikke overstige kredittens maksimum på 120.000 kr., jf. § 48, stk. 4.

På baggrund af A's konkurs gjorde P kautionsforpligtelsen gældende ved brev af 15. april 2008. P kan derfor kræve beløbet forrentet efter renteloven fra den 15. maj 2008, jf. rentelovens § 3, stk. 2.

Det må for så vidt angår K's kautionsforpligtelse lægges til grund, at P ikke har overholdt bestemmelsen i § 48, stk. 7, i lov om finansielle virksomheder, hvorefter pengeinstituttet årligt og skriftligt skal give kautionisten meddelelse om størrelsen af den

kautionssikrede gæld. Der er imidlertid ikke grundlag for at antage, at K's muligheder for at varetage sine interesser er blevet forringet som følge heraf."

o – o – o

Kendelse afsagt den 15. september 2008 i sag nr.  
179/2008 (Fortolkning af rentereguleringsbestemmelse for BoligPrioritet lån)

---

Klageren K var kunde i pengeinstituttet P.

I 2006 blev K's rentetilpasningslån omlagt til et 30-årigt prioritetslån ydet af P. Rentesatsen variabel 4,15 % p.a. Samtidig blev der etableret en indlånskonto, hvorpå rentesatsen til enhver tid svarede til rentesatsen på lånet. Af pantebrevet for prioritetslånet fremgik, at renten var variabel og blev fastsat på basis af Danmarks Nationalbanks offentliggjorte rente på indskudsbeviser med et tillæg på 0,65 %. Renten blev reguleret, når der var ændringer i renten på indskudsbeviserne. Endvidere kunne rentetillægget ændres af P i henhold til P's almindelige bestemmelser for lån og kreditter.

I april måned 2008 varslede P en ændring af lånevilkårene, idet P hævede rentetillægget med 0,45 % svarende til en ny rentesats på i alt 5,35 %. P anførte, at ændringen skyldtes den internationale finansielle uro, der havde betydet højere finansieringsomkostninger.

K gjorde indsigelse mod renteændringen, som K ikke fandt havde hjemmel i aftalen. P afviste K's indsigelse.

Medio maj 2008 varslede P en ny ændring af lånevilkårene, idet P med virkning fra månedens udgang hævede rentetillægget med 0,25 %, således at rentesatsen fremover var 5,60 % p.a.

Af P's "Vilkår for lån og kreditter" fremgik, at P uden varsel kunne forhøje renten på udlån, hvis penge- eller kreditpolitiske ændringer i ind- og udland påvirkede det almindelige renteniveau af betydning for P, eller der var anden udvikling i det almindelige renteniveau, herunder bl.a. på penge- og obligationsmarkedet, som var af betydning for P.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle frafalde forhøjelserne af rentetillægget.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Med stemmerne 3-2 tog Ankenævnet P's påstand til følge.

Flertallet udtalte:



"Af pantebrevets særlige bestemmelser fremgår tydeligt, at lånets samlede rente ikke alene reguleres i takt med ændringer i Nationalbankens rente på indlånsbeviser, men også kan ændres ved, at rentetillægget, som ved lånets optagelse var på 0,65 %, ændres i henhold til bankens almindelige bestemmelser for lån og kreditter. K's anbringende om, at rentetillægget ikke kan ændres, kan derfor ikke tages til følge. Det kan ikke føre til et andet resultat, at vilkårene vedrørende renteændring ikke har været præcist beskrevet i P's kortfattede produktbeskrivelser. Dette forhold udgør heller ikke tilstrækkeligt grundlag for at pålægge P at godtgøre K omkostningerne ved en omlægning af lånet til et andet lån.

Vi finder ikke grundlag for at tilsidesætte de forhøjelser af rentetillægget med henholdsvis 0,45 procentpoint og 0,25 procentpoint, som P gennemførte i april og maj 2008, og som efter det oplyste skyldtes stigning i pengemarkedsrenten.

Vi stemmer herefter for ikke at tage klagen til følge."

Mindretallet udtalte:

"Vi finder ikke, at der er indgået en klar og tydelig aftale om, at P kan hæve renten udover ændringer i Nationalbankens rentesats for indskudsbeviser. Der lægges vægt på, at låneaftalen (pantebrevet) ikke indeholder nogen direkte beskrivelse herom. Det forhold, at låneaftalen henviser til bankens almindelige forretningsbetingelser, og at disse indeholder regler for, at banklån generelt har variabel rente, findes ikke at føre til andet resultat. For det første fordi de almindelige forretningsbetingelser kun gælder, når der ikke er aftalt andet, og for dette lån foreligger vilkårene nævnt "Vilkår for Boligprioritet", hvor afsnittet om rentefastsættelse netop kun henviser til ændringer i Nationalbankens indskudsbeviser. For det andet er lånets regler om renteændringer netop ganske lig markedspraksis, fordi lånets rente ændrer sig i takt med det almindelige renteniveau. For det tredje henvises alene til Nationalbankens renteniveau i bankens kortfattede produktbeskrivelser. Samlet findes P at være nærmest til at bære risikoen ved, at produktets rentebestemmelser er beskrevet forskelligartet i P's dokumenter."

o – o – o

Kendelse afsagt den 26. november 2008 i sag nr.

225/2008 (Krav om udbetaling af indestående på konto, som ifølge banken udgik i 1990)

---

Klageren K, der er udlænding og bosat i England, var i 1989 kunde i pengeinstituttet P.

Det fremgik, at P i januar 1989 skriftligt havde bekræftet over for K, at K's konto -434 med et indestående på 222.196,82 kr. var opgjort og om omvekslet til 34.915,20

AUD, som var blevet indsat på en nyoprettet tremåneders konto benævnt Fixed Term Deposit (konto -134).

Den omhandlede kontoform var en konto, hvor indskyder bandt indskuddet i tre måneder ad gangen. Ved udløbet af en tremåneders periode blev indskuddet forlænget, medmindre indskyderen anmodede om andet. K's indskud på konto -134 var løbende blevet forlænget hver tredje måned.

P oplyste, at konto -134 blev opgjort den 1. november 1990 med et indestående på 61.098,41 AUD. Beløbet var blevet omvekslet til 280.239,78 kr., som ifølge P's bogføringsjournal blev indsat på en nyoprettet DKK-konto med K som kontohaver. Den 2. november 1990 blev DKK-kontoens indestående hævet med 280.270,49 kr., hvorefter kontoen udgik.

K rettede i marts 2008 henvendelse til P om kontiene -434 og -134. P meddelte, at K ikke længere havde noget indestående og afslog K's krav om udbetaling af indeståendet på konto -134.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle udbetale indeståendet på konto -134 på 61.890,41 AUD med tillæg af renter.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnet tog P's påstand til følge med disse bemærkninger:

"Det må lægges til grund, at K's indestående i P blev opgjort og udbetalt den 2. november 1990. Ankenævnet finder, at det ikke på nuværende tidspunkt kan pålægges banken at føre bevis for de nærmere omstændigheder i forbindelse med udbetalingen, herunder til hvem udbetalingen skete.

Ankenævnet lægger i denne forbindelse også vægt på, at det må antages, at K har modtaget årsopgørelsen for 1990 fra P, hvoraf det fremgik, at hans konti var udgået, og at K heller ikke har reageret på, at han siden 1991 ikke har modtaget årsopgørelser eller andre meddelelser fra banken."

## Vedtægter for Pengeinstitutankenævnet

### § 1

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

### Nævnets kompetencer

#### § 2

Stk. 1. Ankenævnet behandler klager over danske pengeinstitutter og deres herværende datterselskaber. Klager over grønlandske og færøske pengeinstitutter er ikke omfattet af Ankenævnets kompetence. Ankenævnet behandler ikke klager over danske pengeinstitutters fællesejede selskaber, som ikke har et direkte kundeforhold. Ankenævnet behandler endvidere klager over danske filialer af udenlandske pengeinstitutter, herunder grønlandske og færøske. (De nævnte institutter og selskaber er i det følgende dækket af ordet "pengeinstitutter").

Stk. 2. 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. 3. Klager fra erhvervsdrivende falder i øvrigt uden for Ankenævnets kompetence.

#### § 3

Stk. 1. En klage kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne, herunder også omstændigheder, der er opstået, inden et egentligt kundeforhold etableres.

Stk. 2. Det er en betingelse for behandling af en klage, at klageren forgæves ved henvendelse har søgt at opnå en tilfredsstillende ordning med pengeinstituttet. Ankenævnet kan indlede behandling af en klagesag, såfremt pengeinstituttet har afvist klagen, eller der ikke forinden 5 uger fra modtagelsen af en klage er opnået forlig med klageren.

#### § 4

Stk. 1. Uden for Ankenævnets kompetence falder sager, hvis behandling i henhold til lovgivningen er henlagt til offentlige myndigheder eller andre anke- eller klagenævne.

Stk. 2. Afviser Ankenævnet i medfør af stk. 1 at behandle en klage, skal det oplyse klageren om den relevante myndighed eller det relevante anke- eller klagenævn.

### § 5

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

Stk. 2. Så længe en sag verserer for Ankenævnet, kan klagesagens parter ikke anlægge sag ved domstolene eller voldgiftsret om de af klagen omfattede spørgsmål.

### § 6

Er det utvivlsomt, at sagen ikke kan behandles af Ankenævnet i henhold til §§ 2-5, giver sekretariatet klageren meddelelse herom og begrundet over for klageren denne afgørelse. Klageren gøres samtidig opmærksom på, at afgørelsen vil kunne indbringes for Ankenævnet, hvilket sker ved sekretariatets foranstaltning, såfremt klageren fremsætter ønske herom.

### § 7

Stk. 1. Ankenævnet kan afvise sager, som på grund af deres principielle juridiske karakter, usikkerheden om bedømmelsen af de fremkomne faktiske oplysninger eller af andre særlige grunde findes uegnet til behandling i Ankenævnet. Ankenævnets formand er bemyndiget til på nævnets vegne at afvise sager, som er åbenbare grundløse eller som ikke skønnes egnet til behandling ved nævnet.

Stk. 2. En afvisning i henhold til stk. 1 skal ledsages af oplysning om muligheden for at indbringe sagen for domstolene, om retshjælp, fri proces eller dækning af sagsomkostninger gennem eventuel retshjælpsforsikring.

## Sekretariatets opgaver

### § 8

Stk. 1. Klager indgives skriftligt til Ankenævnets sekretariat. Ankenævnet kan foreskrive, at der benyttes en særlig blanket. Sekretariatet har i øvrigt til opgave at besvare skriftlige, telefoniske eller personlige henvendelser til Ankenævnet samt at forberede klagesagerne til Ankenævnet. Sekretariatet drager omsorg for sagens oplysning. Klageren skal i forbindelse med klagens indgivelse til Ankenævnet give samtykke til, at pengeinstituttet uanset tavshedspligt kan afgive oplysninger til Ankenævnet til brug for sagens behandling.

Stk. 2. Efter modtagelsen af klagen sender sekretariatet med anmodning om en udtalelse det pågældende pengeinstituts direktion en genpart af det modtagne materiale med undtagelse af det, som utvivlsomt er direktionen bekendt. Sekretariatet drager i

øvrigt omsorg for, at hver af parterne får kendskab til oplysninger fra modparten, som må anses at have betydning for sagens afgørelse, og til sagkyndige erklæringer eller udtalelser indhentet til brug for ankenævnsbehandlingen.

Stk. 3. Hvis pengeinstituttet ikke inden 5 uger efter modtagelsen har fremsendt en udtalelse til Ankenævnet, kan sagen behandles på grundlag af klagerens materiale, medmindre sekretariatet på pengeinstituttets anmodning har forlænget fristen.

Stk. 4. Klageren kan til enhver tid tilbagekalde sin klage. Ankenævnsbehandlingen bortfalder ligeledes, hvis pengeinstituttet under sagens behandling opfylder klagerens krav, eller der indgås forlig mellem parterne.

## § 9

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

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

## Information/offentliggørelse

### § 10

Stk. 1. Ankenævnets kendelser skal sendes til sagens parter inden 10 dage efter afgørelsen. Der gives normalt en frist på 4 uger til opfyldelse af kendelsen. Klageren orienteres samtidig om muligheden for at indbringe sagen for domstolene, om retshjælp, fri proces eller dækning af sagsomkostninger gennem eventuel retshjælpsforsikring.

Stk. 2. Ankenævnets kendelser offentliggøres på Internettet og sendes endvidere til Finanstilsynet og Forbrugerstyrelsen – i alle tilfælde uden angivelse af klagers og eventuelle tredjemænds identitet. Ankenævnet kan i forbindelse med en sags afgørelse bestemme, at også pengeinstituttets identitet skal tilbageholdes, såfremt særlige forhold taler herfor. Ved offentliggørelsen angives, såfremt pengeinstituttet har afgivet meddelelse efter § 11, stk. 2. Ankenævnet kan i øvrigt fastsætte nærmere regler for offentliggørelsen.

Stk. 3. Ankenævnet udarbejder en årsberetning, der tilsendes Finanstilsynet og Forbrugerstyrelsen. Ved Ankenævnets omtale af kendelser anonymiseres disse i det i stk. 2 angivne omfang.

Stk. 4. Ankenævnets medlemmer, Forbrugerstyrelsen og sekretariatets medarbejdere har med undtagelse af oplysninger, der er offentligt tilgængelige, tavshedspligt om, hvad der fremkommer under ankenævnsbehandlingen.

## **§ 11**

Stk. 1. Når Ankenævnet har truffet afgørelse i en klagesag, kan sagen af enhver af parterne – af pengeinstituttet dog med den i stk. 2 angivne begrænsning – indbringes for domstolene.

Stk. 2. Et pengeinstitut kan tilslutte sig Ankenævnet med den virkning, at det er bundet af Ankenævnets kendelser, medmindre det inden 4 uger efter Ankenævnets afsendelse af den enkelte kendelse skriftligt meddeler Ankenævnet, at det ikke ønsker at være bundet af kendelsen.

Stk. 3. Et pengeinstitut, der har tilsluttet sig Ankenævnet i henhold til stk. 2, kan ved skriftlig opsigelse til Ankenævnets sekretariat udtræde heraf med et varsel på 6 måneder til et kalenderårs udløb.

## **Nævnets sammensætning**

### **§ 12**

Stk. 1. Finansrådet og Forbrugerrådet udpeger et af organisationerne nærmere fastsat antal ankenævnsmedlemmer. Organisationerne udpeger herudover formanden og op til to næstformænd, der alle skal opfylde betingelserne for udnævnelse til landsdommer.

Stk. 2. Hvad der i disse vedtægter bestemmes om formanden og dennes kompetence, finder tilsvarende anvendelse på næstformænd.

Stk. 3. Ankenævnets medlemmer udpeges for en 3-årig periode. Medlemmerne fratræder deres hverv med udgangen af det år, hvori de fylder 70 år.

Stk. 4. Organisationerne fastsætter Ankenævnets forretningsorden. Bestemmelsen i stk. 2 finder tilsvarende anvendelse.

Stk. 5. Til Ankenævnet knyttes et sekretariat. Sekretariatet skal være uafhængigt. Organisationerne ansætter sekretariatschefen.

### **§ 13**

Stk. 1. Ved Ankenævnets behandling af den enkelte klagesag deltager formanden eller en næstformand og fire af de i § 12, stk. 1, nævnte medlemmer, således at forbrugerinteresser og pengeinstitutinteresser er ligeligt repræsenteret. Ankenævnet er beslutningsdygtigt, når der er mødt mindst én forbrugerrepræsentant og mindst én pengeinstitutrepræsentant, uden at der herved ændres på antallet af stemmer, dvs. to forbrugerstemmer og to pengeinstitutstemmer.

Stk. 2. Ankenævnets kendelser skal være skriftlige. Kendelserne skal være ledsaget af en begrundelse og skal underskrives af formanden. Hvis en afgørelse beror på en flertalsbeslutning, skal dette på mindretallets begæring anføres i afgørelsen, og mindretallet skal i kendelsen begrunde sin stilling.

Stk. 3. En repræsentant fra Forbrugerstyrelsen skal til enhver tid have adgang til uden stemmeret at deltage i møderne.

Stk. 4. Ankenævnet holder møde efter behov og minimum en gang i kvartalet.

## Habilitet

### § 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 har været repræsentant for nogen, der har en sådan interesse,
2. den pågældendes ægtefælle, beslægtede eller besvogrede i op- eller nedstigende linje eller sidelinje så nær som søskendebørn eller andre nærstående 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 egnet til at vække tvivl om den pågældendes fuldstændige upartiskhed.

Stk. 2. Den, for hvis vedkommende noget 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 ikke kan deltage i behandlingen af en sag.

## Genoptagelse

### § 15

Formanden for Ankenævnet kan beslutte, at en sag, hvori Ankenævnet har 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 ankenævnsbehandlingen – må antages at ville have medført et andet udfald af sagen.

## **Gebyrer**

### **§ 16**

Stk. 1. Ingen af parterne betaler omkostninger i forbindelse med klagesagens behandling til den anden part. Samtlige omkostninger ved ankenævnsbehandlingen, herunder udgifter til de af Ankenævnet i medfør af § 9, stk. 2 indhentede erklæringer eller udtalelser, afholdes af Ankenævnet. Klageren skal dog altid betale et gebyr på 150 kr., som tilbagebetales, hvis klagen afvises af Ankenævnet, tilbagekaldes eller bortfalder, jf. § 8, stk. 4, eller hvis klageren får medhold.

Stk. 2. Ankenævnet kan ved mundtlig forhandling efter § 9, stk. 1, godtgøre klagerens rejseudgifter mv., når særlige grunde taler derfor.

## **Regnskab og drift**

### **§ 17**

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

## **Vedtægtsændringer**

### **§ 18**

Ændring af vedtægter med tilhørende protokollat sker ved aftale mellem Finansrådet og Forbrugerrådet og skal godkendes af ministeren for familie- og forbrugeranliggender.

## **Opløsning af Ankenævnet**

### **§ 19**

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

## **Ikrafttrædelse**

### **§ 20**

Disse vedtægter, der er godkendt af ministeren for familie- og forbrugeranliggender, træder i kraft den 1. oktober 2004.