



Social- og Indenrigsudvalget

ERHVERVSMINISTEREN

23. september 2020

**Besvarelse af spørgsmål 695 alm. del stillet af udvalget den 28. august 2020.**

ERHVERVSMINISTERIET

Slotsholmsgade 10-12  
1216 København K

**Spørgsmål:**

Hvilke krav kan bankkunder gøre gældende i sager, hvor en bank ikke har vejledt deres kunder rigtigt ifm. med identitetstyveri, misbrug af NemID og lign., hvilke muligheder har bankkunder f.eks. for at stille erstatningskrav om dækning af et eventuelt økonomisk tab?

Tlf. 33 92 33 50

Fax 33 12 37 78

CVR-nr. 10 09 24 85

EAN nr. 5798000026001

em@em.dk

www.em.dk

Spørgsmålet stilles som opfølgning på samråd den 27. august om misbrug af identitetsoplysninger, herunder NemID, jf. samrådsspørgsmål AF.

**Svar:**

Det følger af reglerne om god skik, at en finansiel virksomhed skal rådgive deres kunder fyldestgørende. Det følger endvidere af lov om finansiel virksomhed, at handlinger i strid med regler om god skik pådrager erstatningsansvar i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler.

En finansiel virksomhed, der ikke vejleder sine kunder eller vejleder sine kunder forkert i forbindelse med et identitetstyveri, misbrug af NemID og lign., vil derfor kunne ifalde et erstatningsansvar. Det vil bl.a. kræve, at det bevises, at den manglende eller forkerte vejledning har været årsag til kundens økonomiske tab.

Forbrugere, der ønsker at rejse et erstatningskrav mod en bank, kan klage til det finansielle ankenævn eller indbringe sagen for domstolene. Forbrugerombudsmanden har endvidere mulighed for at anlægge sag ved domstolene.

Med venlig hilsen

Simon Kollerup