



# ÅRSBERETNING 2018

Ankenævnet for  
Finansieringsselskaber

# Indhold

---

Formandens forord	3
Ankenævnets medlemmer og sekretariat	5
Ankenævnets virksomhed	6
Vedtægter for Ankenævnet for Finansieringsselskaber	7

---

## Formandens forord



København den 26. februar 2019

Dommer Poul Gorm Nielsen,  
*Formand for Ankenævnet for  
Finansieringsselskaber*

Efter vedtægtens § 12, stk. 3 og § 20, stk. 2, skal Ankenævnet for Finansieringsselskaber udarbejde en årsberetning, der skal sendes til Finanstilsynet og Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Tilsvarende er det i § 37 i bekendtgørelse nr. 1151 af 30. september 2015 om godkendelse af private tvistløsningsorganer foreskrevet, at et privat tvistløsningsorgan skal udarbejde en årsrapport om aktiviteterne i det forløbne år og administrationen i øvrigt.

Tvistløsningsorganer skal årligt afrapportere til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Efter at ressortområdet med tilsyn med de private tvistløsningsorganer pr. 1. januar 2017 er overgået til Erhvervsministeriets nye styrelse »Nævnenes Hus«, sker afrapporteringen nu til denne styrelse.

Dette er årsberetningen for 2018.

Ankenævnet har siden sin oprettelse pr. 1. januar 2015 givet forbrugerne mulighed for at klage over danske finansieringsselskabers fritstående lån og kreditter.

Ankenævnet er således et nævn, der samler op på forbrugerområder vedrørende lån, der ikke er dækket af Forbrugerklagenævnet og Pengeinstitutankenævnet.

I 2018 lå antallet af sager tæt på tallene for 2017. 10 sager blev oprettet og 11 blev afsluttet. Sagerne omhandlede høje renter og gebyrer samt øvrige lånevilkår.

En sag blev afvist fordi forbrugeren ikke havde rettet henvendelse til finansieringsselskabet jf. nævnets vedtægter § 3, stk. 2. Fire sager var ikke omfattet af nævnets kompetence, men blev henvist til behandling hos henholdsvis Forbrugerklagenævnet og Pengeinstitutankenævnet. Tre sager blev tilbagekaldt af forbrugeren ved den indledende sagsbehandling, en blev forligt og endelig blev en sag afvist, idet forbrugeren ikke indbetalte klagegebyret. En sag blev forelagt nævnet. Dvs. at 91 % af sagerne blev behandlet og afsluttet af sekretariatet.

Herefter er der ingen verserende sager ved årets udgang.

Nævnsrådet blev afholdt i april måned. Sagen drejede sig om, hvorvidt der var indgået en låneaftale mellem parterne samt om forbrugeren havde fået lånet udbetalt til sin konto. Forbrugeren fik ikke medhold i de fremsatte klagepunkter, da nævnet fandt, at disse var udokumenteret. Der var indgået aftale med brug af forbrugers NemID, og lånet var udbetalt til en konto tilhørende forbrugeren.

---

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2018 har været 58 dage regnet fra det tidspunkt sekretariatet modtog klagen til sagen var endeligt afsluttet. Den egentlige behandlingstid i sekretariatet, dvs. fra klagebetingelserne er opfyldt til sagen er klar til afgørelse er i gennemsnit 15 dage. Sekretariatet har modtaget og besvaret 18 hotlineopkald.

Der er ikke i sagerne eller i forbindelse med Hotline-henvendelserne konstateret systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem forbrugere og finansieringsselskaberne. Der tegner sig dog et billede af, at mange af sagerne i et eller andet omfang omhandler tilskrivningen af renter og størrelsen heraf.

Ankenævnet deltager ikke i noget netværk udover at være notificeret ved EU Kommissionen som et officielt tvistløsningsorgan efter OTB-forordningen (EU Forordningen om online tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugsområdet) til behandling af grænseoverskridende forbrugerklager.

---

# Ankenævnets medlemmer og sekretariat

---

**Ankenævnet for Finansieringsselskaber** blev stiftet i 2015 af Finans og Leasing, Dansk Kredit Råd og Forbrugerrådet Tænk. Ankenævnet er godkendt af erhvervsministeren i medfør af § 6 i lov om alternativ tvistløsning (forbrugerklageloven). De gældende vedtægter er godkendt den 28. januar 2016 med virkning fra 1. februar 2016 til 31. januar 2019.

**Ankenævnets formand** blev udpeget for en 3-årig periode i februar 2015, og det blev dommer Poul Gorm Nielsen. Formanden blev genudpeget for en ny 3-årig periode pr. 1. januar 2018.

Derudover har nævnets medlemmer i 2018 været følgende:

## ERHVERVSREPRÆSENTANTER:

### Indstillet af Finans og Leasing

Nikoline Erika Hyldahl, General Counsel, 3C RETAIL A/S

Henrik Balslev, Legal counsel, SEB Kort Bank Danmark, filial af SEB Kort Bank AB

Janne Rützou, Advokat, Ikano Bank

### Indstillet af Dansk Kreditråd

Mikkel Winston, CEO, Finans 247 Aps

Jens-Ole Klitgaard, Direktør, 4finance

Christina Trauboth, Direktør, Gokredit

## FORBRUGERREPRÆSENTANTER:

### Indstillet af Forbrugerrådet Tænk

Morten Bruun Pedersen, Seniorøkonom, Forbrugerrådet Tænk

Birte Leo-Hansen, Rådsmedlem, Forbrugsforeningen

Troels Hauer Holmberg, Seniorøkonom, Forbrugerrådet Tænk

Anna Marie Schou Ringive, Rådsmedlem, Dansk Aktionærforening

## SEKRETARIAT

I forbindelse med oprettelsen af Ankenævnet for Finansieringsselskaber blev der indgået en samarbejdsaftale mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og erhvervsorganisationerne om, at styrelsen skal sekretariatsbetjene ankenævnet.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har således siden oprettelsen af nævnet fungeret som nævnets sekretariat, og sekretariatsbetjeningen udføres som indtægtsdækket virksomhed.

Sekretariatsbetjeningen varetages i styrelsen af 'Sekretariatet for Stormrådet og de private ankenævn'. Sekretariatsbetjeningen består overvejende i at besvare skriftlige og telefoniske henvendelser til ankenævnet og oplyse og forberede sagerne til nævnsbehandling.

## MEDARBEJDERE FRA SEKRETARIATET

Mogens Hansen, Afdelingschef

Susanne Sjøgren, Sagsbehandler

Britt Bess Orbuch Røjtburg, Sagsbehandler

Qudsia Haider, Kontorfuldmægtig

---

## Ankenævnets virksomhed

---

Ankenævnet for Finansieringsselskaber behandler klager over danske finansieringsselskabers fritstående lån og kreditter.

Ankenævnets kompetence er fastsat i nævnets vedtægter (§§ 2-7), hvoraf det bl.a. fremgår, at ankenævnet behandler klager over finansieringsselskaber, hvis hovedaktivitet er udlånsvirksomhed, herunder bl.a. forbrugerkreditter. Ankenævnet behandler endvidere klager over danske filialer af udenlandske finansieringsselskaber. En sag kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne. I praksis betyder det, at nævnet reelt tager stilling til konkrete, økonomiske tvister.

For at ankenævnet skal kunne behandle en sag, skal forbrugeren forgæves have rettet henvendelse til finansieringsselskabet med henblik på at søge en tilfredsstillende ordning med selskabet. Ankenævnet kan ikke behandle sager, der er afgjort ved endelig dom eller retsforlig.

Sekretariatet påser, at forbrugeren opfylder betingelserne for behandling i ankenævnet, herunder at klagegebyret er indbetalt. Sekretariatet fremskaffer relevante oplysninger fra parterne til brug for sagens oplysning og udarbejder en sagsfremstilling med gengivelse af sagens faktiske forhold. Hvis forbrugeren frafalder sin klage, eller finansieringsselskabet efterlever forbrugers krav under sagens behandling, kan sekretariatet afslutte sagen. Finansieringsselskabet betaler et beløb til dækning af sagsomkostninger ved forlig under sekretariatsbehandlingen. Sagsomkostninger ved forlig inden nævnsbehandlingen udgør 15.000 kr. ex moms for finansieringsselskaber, der ikke løbende bidrager til nævnets drift.

Sager, der ikke bliver afsluttet under den forberedende sekretariatsbehandling, skal behandles i ankenævnet. Nævnet bliver indkaldt til et møde for at gennemgå sagernes oplysninger og træffe afgørelse baseret på gældende retsregler på området. I mødet deltager formanden og 4 nævnsmedlemmer, således at 2 medlemmer repræsenterer finansieringsbranchen og 2 medlemmer repræsenterer forbrugerinteresser.

Nævnet træffer afgørelse på det af sekretariatet tilvejebragte grundlag. Ankenævnets afgørelser er skriftlige og ledsaget af en begrundelse. Hvis forbrugeren får helt eller delvist medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret. Finansieringsselskabet pålægges at betale sagsomkostninger, hvis forbrugeren får medhold i sin klage. Såfremt det er tilfældet, skal det fremgå af afgørelsen. Hvis sagen forliges under nævnsbehandlingen kan finansieringsselskabets pålægges at betale reducerede omkostninger jf. ovenfor.

Klagegebyret udgør i 2018 et beløb på 200 kr., der som nævnt tilbagebetales, hvis forbrugeren får medhold.

Sagsomkostninger udgør for finansieringsselskaber, der ikke løbende bidrager til nævnets drift, et beløb på 29.915 kr. ex. moms, der skal betales, hvis forbrugeren får helt eller delvist medhold.

---

# Vedtægter for Ankenævnet for Finansieringsselskaber

---

## Anvendelsesområde

**§ 1** Ankenævnet for Finansieringsselskaber er oprettet af Finans og Leasing, Dansk Kredit Råd og Forbrugerrådet Tænk, herefter kaldet ”de stiftende organisationer”.

**§ 2** Ankenævnet behandler klager fra forbrugere over fritstående lån og kreditter, der er ydet af finansieringsselskaber, der er etableret i Danmark. En klage mod et finansieringsselskab, der er etableret i udlandet, kan dog behandles, hvis sagen har en større tilknytning til Danmark end til etableringslandet, eller hvis parterne er enige herom.

*Stk. 2.* Finansieringsselskaber er virksomheder, hvis hovedaktivitet er udlånsvirksomhed, herunder bl.a. forbrugerkreditter. Ankenævnet behandler endvidere klager over danske filialer af udenlandske finansieringsselskaber. Långiver skal udøve reel udlånsvirksomhed, for at ankenævnet kan behandle klagen. Ankenævnet behandler ikke klager over virksomheder, som alene formidler lån.

*Stk. 3.* Ankenævnet behandler udelukkende klager vedrørende private kundeforhold.

*Stk. 4.* Sagsbehandling foregår på dansk.

**§ 3** En klage kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem finansieringsselskabet og forbrugeren.

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

**§ 4** Uden for Ankenævnets kompetence falder sager, hvor klagen hører under, er under behandling, eller har været behandlet af et andet privat tvistløsningsorgan, et lovbestemt alternativt tvistløsningsorgan, som er anmeldt til EU-Kommissionen, et udenlandsk tvistløsningsorgan anmeldt til EU-Kommissionen, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller af en domstol. Klager over finansieringsselskaber, der er omfattet af Pengeinstitutankenævnets eller andre private eller offentlige klagenævn, behandles således ikke. Klager over betalingskortudstedere behandles ikke.

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

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

- 1) forbrugeren ikke forudgående har reklameret over for den erhvervsdrivende,
  - 2) klagen er useriøs eller unødigt,
  - 3) klagen ikke skønnes egnet til behandling ved tvistløsningsorganet eller
  - 4) behandlingen af klagen i alvorlig grad vil hindre tvistløsningsorganet i at fungere effektivt.
-

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

*Stk. 5.* En afvisning skal begrundes og forbrugeren oplyses om muligheden for at indbringe sagen for domstolene og for at få retshjælp og for at søge fri proces. Forbrugeren skal derudover, når det er relevant, oplyses om, at der kan ske forældelse af kravet.

*Stk. 6.* Afviser Ankenævnet i medfør af stk. 1 at behandle en klage, skal det oplyse forbrugeren om den relevante myndighed eller det relevante anke- eller klagenævnet.

**§ 5** 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 forbrugeren 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 åbenbart, at sagen ikke kan behandles af ankenævnet kan sekretariatet afvise sagen. En sådan afgørelse skal kunne indbringes for ankenævnet, hvilket sker ved sekretariatets foranstaltning, såfremt forbrugeren fremsætter ønske herom. Nævnets formand kan på nævnets vegne afgøre en sådan anmodning fra forbrugeren.

**§ 7** 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 uegnede til behandling i ankenævnet.

*Stk. 2.* De stiftende organisationer kan bemyndige nævnets formand til på nævnets vegne at afvise sager, som ikke skønnes egnede til behandling ved tvistløsningsorganet i jf. vedtægternes § 4 samt forbrugerklagelovens § 16.

*Stk. 3.* En afvisning i henhold til stk. 1 skal begrundes og ledsages af oplysning om muligheden for at indbringe sagen for domstolene, om retshjælp, fri proces eller dækning af sagsomkostninger gennem eventuel retshjælpsforsikring. Det gælder dog ikke, hvis afvisningen sker af de grunde, der er nævnt i § 5, stk. 1. Forbrugeren skal derudover, når det er relevant, gøres opmærksom på, at der kan ske forældelse af kravet, hvis sagen ikke indbringes for domstolene senest et år efter tvistløsningsorganets afgørelse.

#### **Sekretariatets opgaver**

**§ 8** Til Ankenævnet er knyttet et sekretariat, der i sin funktion er uafhængigt af de stiftende organisationer. Klager indgives skriftligt til ankenævnets sekretariat. En klage kan indgives elektronisk og, hvis elektronisk klageindsendelse ikke er mulig eller rimelig, pr. post. 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. Forbrugeren skal i forbindelse med klagens indgivelse til ankenævnet give samtykke til, at finansieringsselskabet uanset tavshedspligt kan afgive oplysninger til ankenævnet til brug for sagens behandling. Endvidere skal forbrugeren give samtykke til, at der kan indhentes oplysninger fra offentlige registre, herunder f.eks. Andels-, Bil- og Person- og Tingbogen.

*Stk. 2.* Efter modtagelsen af klagen sender sekretariatet kopi af denne til finansieringsselskabets forretningsadresse (evt. att. direktion) med anmodning om en udtalelse. Når sekretariatet har modtaget svar fra den erhvervsdrivende, forelægges dette for forbrugeren til udtalelse. Fristen regnes fra datoen for sekretariatets fremsendelse af anmodning til parterne om en udtalelse.



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. Sekretariatet fremskaffer desuden af egen drift det fornødne retlige og faktiske grundlag for afgørelsen, ligesom sekretariatet i fornødent omfang vejleder parterne om deres retsstilling.

*Stk. 3.* Hvis finansieringsselskabet eller forbrugeren ikke inden fristens udløb har fremsendt en udtalelse til ankenævnet, kan sekretariatet afgive sagen til behandling i nævnet, der kan beslutte at træffe afgørelse på det foreliggende grundlag.

*Stk. 4.* Forbrugeren kan til enhver tid tilbagekalde sin klage. Inden sagsbehandlingen påbegyndes skal forbrugeren oplyses om, at klagen til enhver tid kan tilbagekaldes, hvorefter sagen afsluttes. Tilbagekalder forbrugeren klagen efter, at sagen er oversendt fra sekretariatet til Ankenævnet med henblik på at træffe afgørelse, tilbagebetales klagegebyret ikke. Sekretariatet afslutter sagen, hvis forbrugeren frafalder sin klage. Ankenævnsbehandlingen bortfalder ligeledes, hvis finansieringsselskabet under sagens behandling eller forberedelse opfylder forbrugers krav, eller der indgås forlig mellem parterne.

*Stk. 5.* Klager, der indsendes til Ankenævnet, men som henhører under et andet godkendt privat tvistløsningsorgan, under Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller et lovbestemt tvistløsningsorgan omfattet af loven, videresendes af sekretariatet hertil. Enhører klagen ikke under et tvistløsningsorgan som anført i 1. pkt., kan forbrugeren henvises til at anlægge sag ved de almindelige domstole. Forbrugeren oplyses i så fald om muligheder for retshjælp og fri proces.

*Stk. 6.* Parterne skal snarest oplyses skriftligt om, at de ikke er forpligtet til at benytte en advokat eller en juridisk rådgiver, men at de kan søge uafhængig rådgivning eller lade sig repræsentere eller bistå af tredjemand i alle faser af proceduren. Parterne skal derudover vejledes om, at deltagelse i nævnsbehandlingen ikke udelukker muligheden for domstolsprøvelse.

*Stk. 7.* Når alle dokumenter med de relevante oplysninger er modtaget, herunder eventuelle sagkyndige erklæringer, meddeles parterne straks herom. Fristen efter forbrugerklageovens § 18, stk. 2 (90 dage), løber fra meddelelse er givet.

*Stk. 8.* Sekretariatet kan søge sagen forligt mellem parterne. Ved fremsættelse af forligsforslag skal det fremgå, at sagen er behandlet af sekretariatet, og at den kan kræves forelagt Ankenævnet.

*Stk. 9.* Sekretariatet skal til hvert møde, som Ankenævnet afholder, fremlægge en oversigt over de sager, hvor der siden sidst afholdte møde er indgået forlig med sekretariatets medvirken samt en kort angivelse af forligets indhold.

*Stk. 10.* Sekretariatet forelægger sager, der ikke er blevet afsluttet under den forberedende sekretariatsbehandling, for Ankenævnet.

*Stk. 11.* Der udarbejdes referat af Ankenævnets møder.

*Stk. 12.* En repræsentant for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har til enhver tid uden stemmeret adgang til at deltage i Ankenævnets møder.

*Stk. 13.* Ankenævnet holder møder et passende antal gange om året, så fristerne efter forbrugerklageoven kan overholdes.

### **Ankenævnets afgørelser**

**§ 9** Ankenævnet træffer afgørelse på det af sekretariatet tilvejebragte grundlag, herunder spørgsmål om betaling af gebyrer og omkostninger. Ankenævnet kan beslutte at udsætte sagens behandling med henblik på indhentelse af yderligere oplysninger.

---

*Stk. 2.* Ankenævnet kan i særlige tilfælde på begæring af en part eller af egen drift indhente sagkyndige erklæringer eller udtalelser. Endvidere kan parter tilkaldes til nævnsmødet, hvis særlige omstændigheder taler herfor. Parter kan tilkaldeles til selve mødet og ikke i den indledende behandling.

*Stk. 3.* Afgørelsen træffes efter en juridisk bedømmelse af sagens omstændigheder. Ankenævnet skal afgøre en klage inden 90 dage fra det tidspunkt, hvor sagen er fuldt oplyst.

*Stk. 4.* I særlige tilfælde kan Ankenævnet forlænge tidsfristerne efter stk. 3. Ankenævnet skal i disse tilfælde informere parterne om, at tidsfristen forlænges, og samtidig oplyse, hvornår sagen kan forventes henholdsvis afgjort eller afsluttet.

*Stk. 5.* Ankenævnet kan i særlige tilfælde udsætte behandlingen af en sag. Ankenævnet skal i disse tilfælde informere parterne om, på hvilken baggrund sagen udsættes, og, om muligt, hvornår en fortsættelse af sagens behandling kan forventes.

*Stk. 6.* Afgørelser i Ankenævnet træffes ved almindelig stemmeflerhed. Ankenævnet er beslutningsdygtigt, når formanden og mindst to medlemmer, der repræsenterer henholdsvis forbruger- og erhvervsinteresser er til stede. Hvis et ankenævnsmedlem, der repræsenterer erhvervs- eller forbrugerinteresser, er forhindret i at deltage i et møde, tilfalder dette medlems stemme det tilstedeværende ankenævnsmedlem, der repræsenterer samme interesser.

*Stk. 7.* Afgørelser skal være begrundede og skal udstedes skriftligt på et varigt medie. Det skal fremgå, hvilken formand, der har medvirket til afgørelsen. Afgørelser skal underskrives af ankenævnets formand eller den, han bemyndiger hertil. Der fastsættes en frist på 30 dage til opfyldelse af afgørelsen.

*Stk. 8.* Hvis en afgørelse beror på en flertalsbeslutning, skal mindretallet i afgørelsen begrunde sin stilling.

*Stk. 9.* Hvis klagegebyret skal tilbagebetales, jf. § 18, skal dette fremgå af afgørelsen.

*Stk. 10.* Såfremt den erhvervsdrivende skal betale et beløb for sagens behandling, jf. § 18, skal dette fremgå af afgørelsen.

*Stk. 11.* Hvis forbrugeren har fået helt eller delvis medhold, skal afgørelsen forkyndes for den erhvervsdrivende. Den erhvervsdrivende skal i forbindelse med forkyndelsen have oplysning om, at hvis den erhvervsdrivende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen, skal dette skriftligt meddeles Ankenævnet inden 30 dage fra forkyndelsen af afgørelsen. Den erhvervsdrivende skal endvidere have oplyst, at en anmodning om genoptagelse har opsættende virkning, samt at en afgørelse kan tvangsfuldbyrdes, hvis den erhvervsdrivende ikke inden for 30 dage fra forkyndelsen har meddelt, at den erhvervsdrivende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen, eller har søgt sagen genoptaget.

*Stk. 12.* Er sagen indbragt for Ankenævnet ved rettens eller en voldgiftrets oversendelse, skal tvistløsningsorganet sende en kopi af afgørelsen til retten.

*Stk. 13.* Begge parter skal underrettes om muligheden for at indbringe sagen for domstolene, om retshjælp eller dækning af sagsomkostninger gennem eventuel retshjælpsforsikring, samt, hvor det er relevant, vejledes om muligheden for tvangsfuldbyrdelse, for muligheden for genoptagelse og adgangen for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen til at udtage stævning på forbrugerens vegne samt dække visse omkostninger til en retssag. Forbrugeren skal derudover, når det er relevant, gøres opmærksom på, at der kan ske forældelse af kravet, hvis sagen ikke indbringes for domstolene senest et år efter ankenævnets afgørelse.

*Stk. 14.* De stiftende organisationer kan bemyndige formanden til på Ankenævnets vegne at træffe afgørelser i visse klagesager, hvor der foreligger en fast praksis. Ankenævnets medlemmer orienteres om de sager, hvori formanden har truffet afgørelse på ankenævnets vegne.

---

*Stk. 15.* Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan til enhver tid anmode om at få tilsendt kopi af Ankenævnets afgørelser, herunder dets afvisninger.

**§ 10** Ankenævnets afgørelse skal sendes til sagens parter inden 3 uger efter, at afgørelsen er truffet. Der gives normalt en frist på 30 dage til opfyldelse af afgørelsen.

*Stk. 2.* Har forbrugeren fået helt eller delvis medhold, skal afgørelsen forkyndes for finansieringsselskabet i overensstemmelse med forkyndelsesreglerne for private godkendte ankenævn i retsplejeloven og regler udstedt med hjemmel heri, medmindre finansieringsselskabet i den enkelte sag har frafaldet kald og varsel, jf. retsplejelovens § 160.

*Stk. 3.* Finansieringsselskabet skal i forbindelse med forkyndelsen have oplysning om indholdet af § 11, stk. 2 samt § 16, stk. 2.

**§ 11** Når Ankenævnet har truffet afgørelse i en klagesag, kan sagen af enhver af parterne - af finansieringsselskabet dog med den i stk. 2 angivne begrænsning - indbringes for domstolene. Begge parter skal underrettes om muligheden for at indbringe sagen for domstolene samt, hvor det er relevant, vejledes om muligheden for tvangsfuldbyrdelse og om muligheden for genoptagelse.

Forbrugeren skal derudover, når det er relevant, oplyses om

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

*Stk. 2.* Ønsker finansieringsselskabet ikke at være bundet af ankenævnets afgørelse, skal den skriftligt meddele dette til ankenævnet inden 30 dage fra forkyndelsen af afgørelsen.

*Stk. 3.* Hvis afgørelser eller forlig indgås i forbindelse med klagebehandlingen ikke efterleves, kan Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen indbringe sagen for domstolene på forbrugers vegne, jf. dog § 17.

### **Information/offentliggørelse**

**§12** Ankenævnet skal oprette og ajourføre en hjemmeside. Hjemmesiden skal på en klar og lettilgængelig måde indeholde følgende oplysninger, der tillige skal gives på varigt medie på forespørgsel, om

- 1) proceduren for tvistløsningen,
- 2) navn på tvistløsningsorganet, postadresse og email-adresse,
- 3) at tvistløsningsorganet er opført på en liste i overensstemmelse med lovens § 4, stk. 3, og artikel 20 i ATB-direktivet,
- 4) de fysiske personer, der er ansvarlige for tvistløsningen, hvordan de er udpeget og for hvor lang tid,
- 5) eventuelt medlemskab af ATB-instanser, der letter grænseoverskridende tvistbilæggelse,
- 6) de former for tvister, som tvistløsningsorganet kan behandle herunder eventuelle værdigrænser,
- 7) de procedureregler, der gælder for bilæggelse af en tvist, og de kriterier, på grundlag af hvilke tvistløsningsorganet kan afvise at behandle en klage,
- 8) de sprog, på hvilke en klage kan indgives, og hvorpå behandlingen foregår,
- 9) eventuelle omkostninger til betaling af sagens behandling, som parterne skal dække,
- 10) tvistløsningens gennemsnitlige varighed,
- 11) retsvirkningen af tvistløsningens resultat, herunder i hvilket omfang, det kan tvangsfuldbyrdes,
- 12) årsrapporter om tvistløsningsorganets virksomhed, og
- 13) udvalgte afgørelser. Klagers navn skal anonymiseres ved offentliggørelsen. Offentliggørelse skal ske i overensstemmelse med persondatalovens regler.

*Stk. 2.* Ankenævnets afgørelser offentliggøres på Ankenævnets hjemmeside og sendes endvidere til Finanstilsynet og Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, i alle tilfælde uden angivelse af forbrugers og eventuelle tredjemænds identitet. Ankenævnet kan i forbindelse med en sags afgørelse bestemme, at også finansieringsselskabets identitet skal tilbageholdes, såfremt særlige forhold taler herfor, og der er enighed i nævnet herom. Ved offentliggørelsen angives det, såfremt selskabet har afgivet meddelelse efter § 11, stk. 2. På ankenævnets hjemmeside kan ses en liste med navne på selskaber, der har afgivet meddelelse efter § 11, stk. 2. Såfremt en afgørelse er indbragt for retten, kan offentliggørelse efter 3. pkt. eller 4. pkt. ikke ske, før endelig afgørelse fra retten foreligger.

Såfremt der er sket offentliggørelse af navnet på en erhvervsdrivende efter 3. pkt. eller 4. pkt., og afgørelsen efterfølgende efterleves, skal oplysningerne om den erhvervsdrivende slettes fra hjemmesiden. Oplysninger om en sag kan ikke fremgå af hjemmesiden i mere end et år. Ankenævnet kan i øvrigt fastsætte nærmere regler for offentliggørelsen i forretningsordenen.

*Stk. 3.* Ankenævnet udarbejder en årsrapport, der tilsendes Finanstilsynet og Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Oplysning om antallet af afgørelser, hvor finansieringsselskabet har afgivet erklæring efter § 11, stk. 2, skal fremgå. Ankenævnets offentliggørelse af afgørelser sker uden angivelse af forbrugers identitet. Såfremt finansieringsselskabet har afgivet meddelelse efter § 11, stk. 2, angives dette tillige med finansieringsselskabets navn. Ankenævnet kan i øvrigt fastsætte nærmere regler for offentliggørelsen i forretningsordenen.

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

*Stk. 5.* Enhver kan ved henvendelse til Ankenævnets sekretariat forlange at blive gjort bekendt med ankenævnets afgørelser, hvis disse kan identificeres. Navne på forbrugerne skal anonymiseres. Sekretariatet kan enten ved fotokopi eller elektronisk fremsende kopi af afgørelser. Sekretariatet kan til dækning af omkostningerne fastsætte et gebyr for udlevering af fotokopier.

*Stk. 6.* Ankenævnet linker på sin hjemmeside til Europa-Kommissionens liste over ATB-instanser, jf. artikel 20, stk. 4, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om alternativ tvistbilægelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet, og skal, når det er relevant, offentliggøre listen på et varigt medie i tvistløsningsorganets lokaler.

### **Ankenævnets sammensætning**

**§ 13** Finans- og Leasing, Dansk Kredit Råd og Forbrugerrådet Tænk udpeger et af organisationerne nærmere fastsat antal ankenævnsmedlemmer. Finans og Leasing og Dansk Kredit Råd udpeger hver deres repræsentant(er) for branchen. Organisationerne udpeger herudover en formand, som skal være dommer. De bag ankenævnet stående organisationer kan pege på en eller flere næstformænd for ankenævnet med samme kvalifikationer som formanden. Det er Domstolsstyrelsen, der efter høring af Dommerforeningen, indstiller og udnævner en dommer. Organisationerne kan indgå aftale med Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen om, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan fungere som sekretariat for ankenævnet.

*Stk. 2.* Ankenævnets medlemmer udpeges for en 3-årig periode og kan genudpeges.

*Stk. 3.* De stiftende organisationer udpeger hver én repræsentant til et forretningsudvalg og forretningsudvalget fastsætter ankenævnets forretningsorden.

**§ 14** Ved Ankenævnets behandling af den enkelte klagesag deltager formanden eller en næstformand og et antal af de i § 12, stk. 1, nævnte medlemmer, således at forbrugerinteresser og finansieringsselskabsinteresser er ligeligt repræsenteret. Ankenævnet er beslutningsdygtigt, når der er mødt mindst én forbrugerrepræsentant og mindst én repræsentant for finansieringsselskaberne, uden at der herved ændres på antallet og fordelingen af stemmer. Regler om suppleanter mv. fastsættes i forretningsordenen.

*Stk. 2.* Ankenævnet holder møde efter behov.

### Habilitet

**§ 15** For Ankenævnets medlemmer, sekretariat og eventuelle sagkyndige gælder, at

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

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

*Stk. 3.* 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 egnede 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 og evt. en næstformand 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. Hvis ankenævnets formand er inhabil træffer næsteformanden beslutning.

### Genoptagelse

**§ 16** 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) at ville have medført et andet udfald af sagen.

*Stk. 2.* En anmodning fra finansieringsselskabet om genoptagelse indgivet skriftligt til ankenævnet inden 30 dage fra forkyndelsen af afgørelsen eller fra afgørelsens datering, hvis finansieringsselskabet har frafaldet kald og varsel, jf. § 10, stk. 2, har opsættende virkning. Fristen på 30 dage regnes herefter fra det tidspunkt, hvor anmodningen om genoptagelse er blevet afvist, eller hvor ankenævnet har truffet afgørelse i genoptagelsessagen.

*Stk. 3.* Anmodning om genoptagelse indgivet af finansieringsselskabet senere end fristen i stk. 2, afvises.

### Tvangsfuldbyrdelse

**§ 17** Ankenævnets afgørelse kan tvangsfuldbyrdes over for finansieringsselskabet efter udløbet af fristerne i § 10, medmindre finansieringsselskabet forinden har givet meddelelse efter § 11, stk. 2.

*Stk. 2.* En anmodning til fogedretten om tvangsfuldbyrdelse skal være bilagt den nævnsafgørelse, der danner grundlag for anmodningen om tvangsfuldbyrdelse, og en erklæring fra nævnet om, at finansieringsselskabet ikke inden for fristerne i § 11, stk. 2, har meddelt, at finansieringsselskabet ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

### **Gebyrer**

**§ 18** 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 Finans og Leasing og Dansk Kredit Råd. Forbrugeren skal dog altid betale et gebyr på 200 kr., som tilbagebetales, hvis klagen afvises af Ankenævnet, tilbagekaldes eller bortfalder, jf. § 8, stk. 4, eller hvis forbrugeren får medhold eller hvis sagen i det væsentligste forliges til forbrugers fordel.

*Stk. 2.* En erhvervsdrivende skal betale et beløb for behandling af sagen, hvis forbrugeren helt eller delvist får medhold i sin klage, eller sagen forliges inden den behandles i nævnet.

*Stk. 3.* For erhvervsdrivende, der ikke løbende bidrager til nævnets drift, udgør det i stk. 2, nr. 1 nævnte beløb 29.915 kr. ekskl. moms, og det i stk. 2, nr. 2 nævnte beløb 15.000 kr. ekskl. moms.

*Stk. 4.* De i stk. 3 nævnte beløb fastsættes som et standardbeløb, som meddeles den erhvervsdrivende allerede ved sagens begyndelse. Beløb fastsat i medfør af stk. 2 - 3, der ikke betales af den erhvervsdrivende, kan inddrives efter inddrivelseslovens §§ 10 og 11, jf. nr. 30 i lovens bilag 1.

### **Informationskrav i forbindelse med klager indgivet via OTB-plattformen, jf. forordning nr. 524/2013 af 21. maj 2013**

**§ 19** Såfremt Ankenævnet modtager en klage via OTB-plattformen, underrettes parterne og OTB-plattformen snarest om, hvorvidt klagen optages til behandling eller afvises i medfør af forbrugerklagelovens §§ 14, 15 eller 16.

*Stk. 2.* Såfremt klagen optages til behandling, jf. stk. 1, underrettes parterne samtidig om ankenævnets procedureregler og om eventuelle omkostninger, der kan pålægges i medfør af § 18.

*Stk. 3.* Såfremt ankenævnet accepterer at behandle en klage modtaget via OTB-plattformen, skal ankenævnet straks, når sagen er fuldt oplyst, jf. herved forbrugerklagelovens § 18, stk. 2, underrette parterne og OTB-plattformen herom.

*Stk. 4.* Såfremt Ankenævnet har modtaget en klage via OTB-plattformen, skal Ankenævnet straks efter at sagen er afsluttet, meddele OTB-plattformen om datoen for henholdsvis modtagelsen og afslutningen af klagen såvel som resultatet af behandlingen.

*Stk. 5.* Ankenævnet skal på dets hjemmeside (finansanke.dk) linke til Europa-Kommissionens liste over ATB-instanser, jf. artikel 20, stk. 4, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet, og skal, når det er muligt, offentliggøre listen på et varigt medie i tvistløsningsorganets lokaler

### **Regnskab og drift**

**§ 20** Finans og Leasing og Dansk Kredit Råd afholder udgifterne for nævnets drift.

*Stk. 2.* Ankenævnet udarbejder en årsrapport om aktiviteterne i det forløbne år og administrationen i øvrigt.

Årsrapporten skal indeholde oplysninger om

- 1) antallet af modtagne klager og typen af tvister klagerne har vedrørt,
- 2) den procentvise andel af sager, der er indstillet, inden der er nået et resultat,
- 3) den gennemsnitlige sagsbehandlingstid,
- 4) systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende. Sådanne oplysninger kan være ledsaget af anbefalinger til, hvordan sådanne problemer kan undgås eller løses,

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

*Stk. 2.* Tvistløsningsorganet afrapporterer årligt til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

*Stk. 3.* Regnskabsåret er kalenderåret.

#### **Vedtægtsændringer**

**§ 21** Ændring af vedtægterne sker ved aftale mellem Finans og Leasing, Dansk Kredit Råd og Forbrugerrådet Tænk og skal godkendes af erhvervs- og vækstministeren.

#### **Opløsning af Ankenævnet**

**§ 22** Enhver af de bag ankenævnet stående stiftende organisationer kan med et halvt års varsel udtræde, hvorved ankenævnet opløses. Der skal fastsættes betryggende vilkår for afvikling af verserende sager m.v.

#### **Ikrafttrædelse**

**§ 23** Disse vedtægter, der er godkendt af Erhvervs- og vækstministeren, træder i kraft den 1. februar 2016.

*Stk. 2.* For sager, der er indbragt inden 1. februar 2016, finder de tidligere regler anvendelse.

*Stk. 3.* Nævnet kan behandle tvister vedr. aftaler mellem en forbruger og en erhvervsdrivende hvis aftalen er indgået efter 1. juli 2014 (dvs. 6 mdr. før Ankenævnet første ikrafttræden).

---