

PRAKSISOVERSIGTER • SAMLET UDGAVE

Praksis fra *Det Finansielle Ankenævn*

Forbrugerklager mod pengeinstitutter, realkredit og investeringsrådgivere.

OVERSIGTER

10

AFGØRELSE

495

PERIODE

2000–2026

10 OVERSIGTER

Indhold

01	Bankgebyrer og ensidige vilkårsændringer	26 afg.
02	Basal betalingskonto og opsigelse af kundeforhold	56 afg.
03	Chargeback og tilbageførsel ved manglende levering	27 afg.
04	Det Finansielle Ankenævns kompetence og proces	43 afg.
05	Forældelse og passivitet ved finansielle krav	64 afg.
06	Fuldmagt, fælleskonto og disponering ved dødsfald	20 afg.
07	Pensionsopsparing i pengeinstitut	29 afg.
08	Privat kaution for lån i pengeinstitut	80 afg.
09	Uautoriserede betalinger og kortmisbrug	85 afg.
10	Værdipapirhandel, depot og handelsomkostninger	65 afg.

Hver oversigt er et selvstændigt kapitel med introduktion, principper, gennemgang, lovgrundlag og citerede afgørelser. Titlerne er klikbare, og kapitlerne findes også som bogmærker i PDF-læseren.

01

PRAKSISOVERSIGT · DET FINANSIELLE ANKENÆVN

Praksisoversigt over bankgebyrer og ensidige vilkårsændringer

Det Finansielle Ankenævns praksis om ensidige gebyr-, rente- og vilkårsændringer i pengeinstitutter

Version 1 Opdateret 29. maj 2026 26 afgørelser · 2002-2025

[Læs online](#)

INTRODUKTION

Det Finansielle Ankenævn behandler talrige klager over pengeinstitutters adgang til at opkræve gebyrer og til ensidigt at ændre renter og vilkår i bestående aftaler. Praksis hviler på god skik-reglerne i lov om finansiel virksomhed § 43 og god skik-bekendtgørelsen §§ 3, 4 og 6 samt på kreditaftalelovens oplysningsregler og aftalelovens § 36 og § 38 c. Den røde tråd er, at en generel ændringsklausul i de almindelige forretningsbetingelser ikke kan bære indførelsen af nye gebyrtyper eller en ændret referencerente på en bestående individuel kreditaftale til ugunst for kunden, mens gebyrer der fremgår af prislisten og er markedskonforme som udgangspunkt accepteres. Oversigten sammenholder nævnets afgørelser med parallel praksis fra Højesteret og Sø- og Handelsretten.

PRINCIPPER UDLEDT AF PRAKSIS

- 01** Det Finansielle Ankenævn afviser, at en generel bestemmelse i de almindelige forretningsbetingelser om ændring med tre måneders varsel kan give hjemmel til at indføre nye gebyrtyper eller ændre referencerenten på en bestående individuel kreditaftale til ugunst for kunden.
- 02** Det Finansielle Ankenævn kræver, at pengeinstituttet har taget et udtrykkeligt forbehold i selve aftalen for at kunne ændre principperne for rentefastsættelsen – en generel henvisning til forretningsbetingelserne er ikke tilstrækkelig.
- 03** En særskilt aftalt rentemarginal kan ikke ensidigt forhøjes og bortfalder ikke ved en senere låneomlægning.
- 04** Det Finansielle Ankenævn accepterer depotgebyrer, moms på depotydelser og minimumsgebyrer, når de fremgår af prislisten og er markedskonforme.
- 05** Det Finansielle Ankenævn afviser, at pengeinstituttets manglende svar på en kundes indsigelse udgør en stiltiende accept af at frafalde gebyrer.
- 06** Pengeinstituttet har som udgangspunkt ingen uopfordret rådgivningspligt om en højere indlånsrente, men oplysnings- og varslingspligten ved renteændringer skal opfyldes.

- 07** Det Finansielle Ankenævn kræver individuel varsling ved indførelse af negative renter, når dette følger af bankens egne forretningsbetingelser om væsentlige prisændringer.
- 08** Bevisbyrden for, at en ændring er gyldigt hjemlet og rettidigt varslet, påhviler pengeinstituttet; manglende varslingsdokumentation falder tilbage på banken.
- 09** Det Finansielle Ankenævn foretager kun en tilbageholdende rimelighedsprøvelse af gebyrstørrelser ud fra en gennemsnitsbetragtning og markedsniveauet og afviser klager, der kræver bevisførelse med parts- og vidneforklaringer.
- 10** Domstolene accepterer en bredere ensidig ændringsadgang for realkreditinstitutter end for pengeinstitutter, og uklarheder i ensidigt formulerede vilkår falder tilbage på den virksomhed, der har koncipieret dem.

§ 1 Retsgrundlaget og Det Finansielle Ankenævns prøvelse af gebyr- og vilkårsændringer

Det Finansielle Ankenævn (indtil 2010 Pengeinstitutankenævnet) er et privat, godkendt tvistløsningsorgan, der afgør konkrete formueretlige tvister mellem forbrugere og pengeinstitutter, realkreditinstitutter m.fl. Retsgrundlaget for sager om gebyrer og ensidige vilkårsændringer er navnlig:

- [Lov om finansiel virksomhed § 43, stk. 1](#) om redelig forretningsskik og god praksis (god skik).
- [Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 3](#) (pligt til at handle redeligt og loyalt) og [§ 6, stk. 3 og 4](#) om vilkår og varsling af ændringer i løbende kundeforhold.
- [Kreditaftaleloven § 9](#) om oplysninger og underretning ved ændring af debitorrenten samt principperne bag [§ 18](#).
- [Aftaleloven § 36](#) og [§ 38 c](#) om tilsidesættelse af urimelige aftalevilkår.

Nævnet foretager en **civilretlig** prøvelse af, om en opkrævning eller ændring har hjemmel i aftalegrundlaget og er rimelig. Det adskiller nævnet fra Finanstilsynet, der kun fører et offentligretligt tilsyn med god skik-reglerne. Forarbejderne til [Lov om finansiel virksomhed § 43](#) understreger denne arbejdsdeling:

"En overtrædelse af de offentligretlige regler om god skik indebærer eksempelvis ikke uden videre, at den konkrete aftale mellem den finansielle virksomhed og kunden er ugyldig eller uvirksom. En sådan vurdering af aftalen må som hidtil henvises til afgørelse ved et af de finansielle ankenævne eller indbringes for de almindelige domstole."

Nævnet kan derfor tilsidesætte en gebyropkrævning eller renteforhøjelse som uhjemlet eller urimelig og pålægge tilbagebetaling, selv hvor Finanstilsynet ikke har grebet ind. Til gengæld afviser nævnet sager, hvor en afklaring kræver parts- og vidneforklaringer, som kun kan ske ved domstolene – det skete bl.a. i [sag 314/2022](#) om tilbagebetaling af bidrag. Afgørelser træffes ved stemmeflertal, og dissenser er hyppige i gebyrsager. Oversigten her afgrænser sig fra realkreditens bidragsforhøjelser, der behandles under [realkredit-tvister](#), og fra omkostninger specifikt ved værdipapirhandel under [værdipapirhandel-depot-omkostninger](#).

LOV

[Aftaleloven § 36](#)[Aftaleloven § 38c](#)[Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 3](#)

[Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 6, stk. 3, 4](#)[Kreditaftaleloven § 9](#)[Kreditaftaleloven § 18](#)[Lov om finansiell virksomhed § 43, stk. 1](#)PRAKSIS **Det finansielle ankenævn** · Nykredit Realkredit: Afvisning af sag om tilbagebetaling af bidrag på grund af behov for yderligere bevisførelse

15.11.2023

§ 2 Hovedreglen: en generel ændringsklausul bærer ikke nye gebyrer eller en ændret referencerente

Det centrale princip i Det Finansielle Ankenævns praksis er, at en **generel** bestemmelse i de almindelige forretningsbetingelser om, at banken kan ændre vilkår med tre måneders varsel, ikke giver hjemmel til at indføre nye gebyrtyper eller ændre referencerenten på en **bestående individuel** kreditaftale til ugunst for kunden.

Det blev fastslået i [sag 141/2012](#) (Ekspres Bank), hvor banken under et eksisterende ekspreslån havde indført et månedligt BS-gebyr og et administrationsgebyr, der ikke var en del af den oprindelige aftale. Nævnet gav kunden medhold:

"En generel bestemmelse i de almindelige forretningsbetingelser om, at banken kan ændre disse med tre måneders varsel, er ikke tilstrækkelig til at give hjemmel til at ændre betalingsforpligtelserne i eksisterende låneaftaler."

Samme linje fulgte i [sag 304/2012](#), hvor Ekspres Bank ensidigt havde skiftet referencerenten fra Nationalbankens diskonto til 3-måneders CIBOR. Nævnet fastslog, at banken ikke havde tilstrækkelig aftalemæssig hjemmel til at foretage en så væsentlig ændring til ugunst for kunden via en generel ændringsklausul, og pålagde banken at yde rentekompensation, jf. principperne bag [Kreditaftaleloven § 9](#) og [§ 18](#). Gebyrer, der derimod var klart aftalt eller fremgik af prislisten, blev opretholdt.

En **særskilt aftalt rentemarginal** nyder en endnu stærkere beskyttelse. I [sag 162/2012](#) (Skjern Bank) havde banken i et brev bekræftet en marginal på 2,5 % oven på en referencerente, betinget af ekstra sikkerhedsstillelse fra kunden. Nævnet fandt, at brevet udgjorde en bindende særskilt aftale, at marginalen ikke bortfaldt ved en senere omlægning af lånene fra CHF til EUR, og at banken derfor ikke kunne gennemføre de tre varslede forhøjelser med henvisning til "cost of funds".

Fortolkningsrammen følger af [god skik-bekendtgørelsen § 6, stk. 3](#):

"Vilkår om ændringer i løbende kundeforhold af renter, gebyrer, eller andet vederlag skal være klart fremhævet i aftalen og skal indeholde en angivelse af de forhold, der kan udløse en ændring, og må ikke give den finansielle virksomhed en vilkårlig adgang til at foretage ændringer."

Finanstilsynets [vejledning til god skik-bekendtgørelsen](#) præciserer princippet om referencerenten, som nævnet anvendte i [sag 304/2012](#):

"Principperne for rentefastsættelsen i en låneaftale, f.eks. at renten varierer i henhold til en referencerente, kan kun ændres, hvis banken i selve låneaftalen har taget et udtrykkeligt forbehold for at kunne ændre rentefastsættelsen. En generel henvisning til bankens almindelige forretningsbetingelser kan ikke udgøre et udtrykkeligt forbehold om at kunne ændre principperne for, hvorledes renten fastsættes."

Et beslægtet udslag ses i [sag 158/2010](#), hvor Eik Bank forsøgte at hæve et administrationsbidrag under skiftende begrundelser, efter at det viste sig, at det aftalte rentetillæg var fastlåst. Nævnet annullerede forhøjelserne, fordi

banken hverken havde angivet de udløsende forhold i aftalen eller kunne godtgøre en sammenhæng med de faktiske administrationsomkostninger.

LOV

Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 6, stk. 3

Kreditaftaleloven § 9

Kreditaftaleloven § 18

Lov om finansiell virksomhed § 43, stk. 1

PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Uretmæssig ændring af referencerente fra diskonto til CIBOR og godkendelse af administrationsgebyrer	07.06.2013
	Det finansielle ankenævn · 162/2012 - Bank kunne ikke forhøje aftalt rentemarginal på 2,5 % på valutalån	20.03.2013
	Det finansielle ankenævn · Kunde fik medhold i sag mod Ekspres Bank om uretmæssige gebyrer på eksisterende lån	26.09.2012
	Det finansielle ankenævn · Ugyldige forhøjelser af administrationsbidrag på boligprioritetslån grundet manglende sammenhæng med administrationsomkostninger	06.05.2011

§ 3 Hvad Det Finansielle Ankenævn lægger vægt på ved bedømmelsen

På tværs af afgørelserne tegner der sig et fast vurderingsmønster. Det Finansielle Ankenævn lægger gentagne gange vægt på følgende forhold, når det afgør, om en ændring er gyldig:

- **Om der er taget et udtrykkeligt forbehold i selve aftalen.** Et forbehold i forretningsbetingelserne om at ændre "af forretningsmæssige grunde" rækker til at justere en allerede variabel rente, men ikke til at indføre nye omkostningstyper eller ændre selve beregningsprincippet (sag 141/2012 og 304/2012).
- **Om vilkåret er individuelt aftalt eller blot et standardvilkår.** Et individuelt aftalt vilkår – fx en marginal fastsat mod ekstra sikkerhed – kan ikke ensidigt fraviges (sag 162/2012), mens en variabel rente fastsat i en standardkreditaftale frit kan reguleres (sag 383/2009 og sag 299/2019).
- **Om ændringen har en saglig, ikke-vilkårlig begrundelse.** Vejledningen til god skik-bekendtgørelsen fastslår, at formuleringer som "markedsmæssige forhold" eller "konkurrencemæssige forhold" ikke i sig selv er specifikke nok; der skal angives ikke-udtømmende eksempler på de forhold, der kan udløse en ændring.
- **Om gebyret står i rimeligt forhold til den faktiske ekspedition/omkostning.** I [sag 20306031/2003](#) nedsatte nævnet et indfrielsesgebyr fra 750 kr. til 500 kr., fordi instituttet ikke kunne redegøre for de betydelige stigninger, og i sag 158/2010 krævede nævnet en sammenhæng mellem administrationsbidraget og de faktiske omkostninger.
- **Om ændringen er væsentlig.** Efter vejledningen anses en stigning på 10 % eller mere som udgangspunkt for væsentlig og udløser krav om **individuel** varsling, jf. [god skik-bekendtgørelsen § 6, stk. 4](#).
- **Den tidsmæssige sammenhæng.** En renteforhøjelse varslet kort efter aftaleindgåelsen rammer forudsætningerne for aftalen. I [sag 850/2009](#) varslede sparekassen en rentestigning blot fire dage efter, at en kassekredit var etableret; nævnet anså kunden for berettiget til at hæve aftalen og fik etableringsgebyret tilbagebetalt.

Modsat tilsidesætter nævnet ikke en variabel rente, der reguleres inden for aftalens rammer. I [sag 299/2019](#) fandt nævnet ved en genoptaget behandling, at en renteforhøjelse på en friværdikonto ved indførelse af et nyt kundeprogram var gyldigt varslet og hjemlet i den variable rente, jf. [Aftaleloven § 36](#). Tilsvarende blev en renteforhøjelse på et privatlån begrundet i risikoeksponering opretholdt i [sag 516/2021](#) (Sparekassen Djursland), hvor kontrakten desuden indeholdt et udtrykkeligt genforhandlingsvilkår.

LOV

Aftaleloven § 36, stk. 1

Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 6, stk. 3, 4

PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Sag om forlængelse af kassekredit på uændrede vilkår og indsigelse mod renteforhøjelser hos Sparekassen Djursland	16.01.2023
	Det finansielle ankenævn · Gyldig renteforhøjelse på friværdikonto ved indførelse af nyt kundeprogram i Nykredit Bank	20.01.2021
	Det finansielle ankenævn · Uretmæssig ændring af referencerente fra diskonto til CIBOR og godkendelse af administrationsgebyrer	07.06.2013
	Det finansielle ankenævn · 162/2012 - Bank kunne ikke forhøje aftalt rentemarginal på 2,5 % på valutalån	20.03.2013
	Det finansielle ankenævn · Kunde fik medhold i sag mod Ekspres Bank om uretmæssige gebyrer på eksisterende lån	26.09.2012
	Det finansielle ankenævn · Ugyldige forhøjelser af administrationsbidrag på boligprioritetslån grundet manglende sammenhæng med administrationsomkostninger	06.05.2011
	Det finansielle ankenævn · Pengeinstituts renteforhøjelse umiddelbart efter kassekreditens etablering berettigede kunden til tilbagebetaling af stiftelsesgebyr	03.11.2010
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod renteniveau og lånetype på kredit til uddannelsesfinansiering i udlandet	19.01.2010
	Det finansielle ankenævn · Nedsættelse af indfrielsesgebyr på realkreditlån fra 750 kr. til 500 kr. grundet manglende dokumentation	16.10.2003

Gebyrer der kan opkræves: prislisterhjemmel og tilbageholdende rimelighedsprøvelse

§ 4

Hvor en ny omkostningstype ikke kan pålægges et bestående lån via en generel klausul, forholder det sig anderledes med gebyrer for konkrete ekspeditioner, der fremgår af bankens prisliste. Her er Det Finansielle Ankenævns prøvelse markant mere tilbageholdende, og banken vinder typisk.

I [sag 120/2021](#) (Lån & Spar Bank) accepterede nævnet et minimumsgebyr på 300 kr. inkl. moms for udenlandske værdipapirer i et børneopsparingsdepot. Nævnet fandt hverken grundlag for at tilsidesætte gebyret som urimeligt eller for at anse momsopkrævningen for ulovlig, da depotydelsen er en momspligtig levering mod vederlag, og gebyret fremgik af prislisten. Det Finansielle Ankenævn accepterer dermed depotgebyrer, moms på depotydelse og minimumsgebyrer, når de er prislisterhjemlede og markedskonforme.

Rimelighedsprøvelsen sker ud fra en gennemsnitsbetragtning og markedsniveauet, og udfaldet er ofte tæt. Følgende sager illustrerer mønstret:

Afgørelse	Gebyr	Udfald
120/2021	Depot-/minimumsgebyr + moms	Banken frifundet
381/2003	1.000 kr. for overførsel af udenlandske aktier	Frifundet (3-2)
352/2003	1.250 kr. ved pengeinstitutsifte	Frifundet (3-2)
336/2025	1.500 kr. for aflysning af underpant	Frifundet (3-2)
400/2001	600 kr. dokumentgebyr ved omlægning til trapperente	Frifundet
20306031/2003	750 kr. indfrielsesgebyr	Nedsat til 500 kr.

De hyppige 3-2-afgørelser viser, at et mindretal jævnligt ønsker at nedsætte gebyrerne (fx i sag [381/2003](#) og [336/2025](#)), men at flertallet kun griber ind, hvor gebyret klart overstiger det rimelige eller mangler dokumentation. Nævnet fastslog allerede i sag [20306031/2003](#), at en kreditor i langvarige aftaler ikke i sig selv handler urimeligt efter [Aftaleloven § 36](#) ved at forbeholde sig at indføre eller ændre gebyrer, men at adgangen kun rækker til gebyrer, der står i rimeligt forhold til ekspeditionens art og omfang.

Et pengeinstitut kan også opsigte en individuel **særaftale** om gebyrfritagelse med et rimeligt varsel. I [sag 281/2025](#) (Nordea) fandt nævnet, at et tilsagn om gebyrfrit Mastercard og reducerede depotgebyrer "fremover" ikke var uopsigeligt, og at en opsigelse med ca. 13 måneders varsel var rimelig og i overensstemmelse med god skik. Spørgsmål om gebyrer specifikt ved depotoverførsel og værdipapirhandel behandles nærmere under [værdipapirhandel-depot-omkostninger](#).

LOV

[Aftaleloven § 36, stk. 1](#)[Aftaleloven § 38c, stk. 1](#)[Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 6](#)

PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Krav om gebyrfri flytning efter bankens opsigelse af særaftale om gebyrfrie depoter og Mastercard	27.11.2025
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod gebyr på 1.500 kr. for aflysning af underpant i andelsbolig ved bankskifte	10.10.2025
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod depotgebyr og moms på udenlandske værdipapirer i børneopsparingsdepoter hos Lån & Spar Bank	04.03.2022
	Det finansielle ankenævn · Tvist om rimeligheden af gebyr på 1.000 kr. for overførsel af udenlandske aktiedepoter	26.02.2004
	Det finansielle ankenævn · Tviste om overførselsgebyrer på 1.250 kr. ved pengeinstitutsift	26.02.2004
	Det finansielle ankenævn · Nedsættelse af indfrielsesgebyr på realkreditlån fra 750 kr. til 500 kr. grundet manglende dokumentation	16.10.2003
	Det finansielle ankenævn · Gebyr ved omlægning til trapperente på variabelt forrentet boliglån	14.03.2002

§ 5 Negative renter: oplysningspligt, individuel varsling og grænsen for rådgivningspligt

Indførelsen af negative indlånsrenter har skabt en selvstændig sagsgruppe. Her er det afgørende ikke, om banken må indføre negative renter – det må den, hvis renten er variabel – men **hvordan** ændringen varsles.

Den ledende afgørelse er [sag 473/2020](#) (Sparekassen for Nørre Nebel og Omegn), hvor sparekassen alene havde varslet negative renter via dagspressen og hjemmesiden. Nævnet pålagde tilbagebetaling og lagde afgørende vægt på sparekassens egne forretningsbetingelser, hvorefter væsentlige prisændringer skulle varsles individuelt:

"Ankenævnet finder, at indførelsen af negativ rente på klagerens indlånskonto var væsentlige prisændringer eller indførelse af nye priser, som jævnfør sparekassens almindelige forretningsbetingelser skulle varsles ved individuel kommunikation. Dette gælder uanset om der foreligger en udtalelse herom fra Finanstilsynet."

Da kunden først blev individuelt varslet ved brev den 25. marts 2021, kunne renteændringen tidligst få virkning fra 1. maj 2021, og de forinden opkrævede negative renter skulle tilbageføres med procesrente. Afgørelsen flugter med Finanstilsynets pressemeddelelse af 16. november 2020 og kravet om at handle redeligt og loyalt efter [god skik-bekendtgørelsen § 3](#).

Hvor varslingen derimod er sket korrekt – og kontoens rente er variabel – opretholder nævnet de negative renter:

- [Sag 232/2021](#) (Danske Bank): et oprindeligt vilkår om rentefrihed i hævemåneder var ikke uopsigeligt og kunne opsiges med tre måneders varsel, jf. [Lov om finansiell virksomhed § 43, stk. 1](#).
- [Sag 77/2022](#) (Danske Bank): negative renter på pensionskonti blev opretholdt (3-2), idet udtrykket "højeste indlånsrente" blev forstået som en teknisk basissats, der kunne blive negativ.
- [Sag 217/2022](#) (Rønde Sparekasse): banken kunne nedsætte indlånsrenten med en måneds varsel og indføre nye netbank- og kontogebyrer med tre måneders varsel.

Nævnet har samtidig afgrænset bankens **rådgivningspligt**. I [sag 420/2024](#) (Sparekassen Kronjylland) afviste nævnet et erstatningskrav fra en 94-årig kundes pårørende, der mente, at banken uopfordret burde have rådet til en højere forrentning. Nævnet fandt, at der ikke forelå specifikke omstændigheder, der forpligtede banken til uopfordret at rådgive om højere rente, og at banken havde opfyldt sin oplysningspligt ved at sende meddelelser om renteændringer og negative renter, jf. [Lov om finansiell virksomhed § 43](#) og [god skik-bekendtgørelsen § 6](#). Pengeinstituttet har altså som udgangspunkt ingen uopfordret rådgivningspligt om en bedre indlånsrente, men oplysnings- og varslingspligten skal være opfyldt. Selve låne- og opsparingsrådgivningen behandles under [bank-raadgivning](#).

LOV

[Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 3](#)

[Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 6, stk. 4](#)

[Lov om finansiell virksomhed § 43, stk. 1](#)

PRAKSIS

- | | |
|---|------------|
| Det finansielle ankenævn · Sag om manglende rådgivning om indlånsrente og erstatningsansvar for pengeinstitut | 04.03.2025 |
| Det finansielle ankenævn · Sparekasse var berettiget til at afvise kontantindskud på 200.000 kr. samt opkræve negative renter og gebyrer | 27.01.2023 |
| Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod opkrævning af negativ indlånsrente på pensionskonti hos Danske Bank | 15.11.2022 |
| Det finansielle ankenævn · Opsigelse af vilkår om rentefrihed ved indførelse af negative renter på opsparingskonto | 08.02.2022 |
| Det finansielle ankenævn · Pengeinstitut forpligtet til tilbagebetaling af negative renter som følge af manglende individuel varslings | 02.06.2021 |

§ 6 Bevisbyrde, dokumentationskrav og passivitet

Det Finansielle Ankenævn placerer bevisbyrden for, at en ændring er gyldigt hjemlet og rettidigt varslet, hos pengeinstituttet. Kan banken ikke dokumentere varslingen, falder usikkerheden tilbage på banken. I sag 141/2012 og sag 304/2012 (begge Ekspres Bank) kunne banken ikke fremfinde de konkrete varslingsbreve til kunden, og i sag 158/2010 (Eik Bank) kunne banken ikke godtgøre en sammenhæng mellem administrationsbidragets stigning og de faktiske omkostninger – i begge tilfælde med tilbagebetaling som følge.

Kundens **passivitet** er ikke i sig selv en accept af en uhjemlet ændring. To mønstre går igen:

- **Manglende svar fra banken er ikke et gebyrfrafald.** I [sag 112/2020](#) (BankNordik) havde kunden bedt om gebyrfri overførsel som reaktion på vilkårsændringer, men banken svarede ikke og gennemførte overførslen mod gebyr. Nævnet fandt (3-2), at bankens manglende besvarelse ikke kunne anses for en stiltiende accept af at frafalde gebyrerne, selvom banken burde have oplyst om omkostningerne.
- **Manglende indsigelse fra kunden afskærer ikke senere indsigelse mod uhjemlede ændringer.** I sag 162/2012 betød det forhold, at kunden ikke straks reagerede på de skriftlige varslinger, ikke, at han havde fortabt retten til at gøre indsigelse mod de uretmæssige rentemarginalforhøjelser. Tilsvarende kunne en kunde i [sag 238/2020](#) ikke bebrejdes ikke at have opdaget en fejlplacering via bankens oversigter, hvorfor banken ikke kunne vinde ret ved passivitetssynspunkter.

Grænsen nås, hvor kunden aktivt bekræfter forholdet – fx ved at underskrive et nyt gældsbevis – eller hvor en afklaring kræver bevisførelse. I sag 314/2022 afviste nævnet en sag om tilbagebetaling af bidrag, fordi ejendommens anvendelse og kundens status krævede parts- og vidneforklaringer, der kun kan føres ved domstolene. Det understreger, at dokumentationskravet er centralt: kan tvisten ikke afgøres på det skriftlige grundlag, afvises den.

LOV	Aftaleloven § 36, stk. 1	Lov om finansiel virksomhed § 43, stk. 1	
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Nykredit Realkredit: Afvisning af sag om tilbagebetaling af bidrag på grund af behov for yderligere bevisførelse		15.11.2023
	Det finansielle ankenævn · Uretmæssig placering af ratepensionsmidler i højrisiko-pulje uden kundens samtykke		18.10.2021
	Det finansielle ankenævn · Gebyrer for overførsel af pensions- og værdipapirdepoter efter indførelse af negative renter hos BankNordik		17.11.2020
	Det finansielle ankenævn · Uretmæssig ændring af referencerente fra diskonto til CIBOR og godkendelse af administrationsgebyrer		07.06.2013
	Det finansielle ankenævn · 162/2012 - Bank kunne ikke forhøje aftalt rentemarginal på 2,5 % på valutalån		20.03.2013
	Det finansielle ankenævn · Kunde fik medhold i sag mod Ekspres Bank om uretmæssige gebyrer på eksisterende lån		26.09.2012
	Det finansielle ankenævn · Ugyldige forhøjelser af administrationsbidrag på boligprioritetslån grundet manglende sammenhæng med administrationsomkostninger		06.05.2011

Sagsgang, frister og afgørelsernes virkning ved Det Finansielle Ankenævn

§ 7

Det Finansielle Ankenævn behandler klager fra forbrugere (og dermed ligestillede) mod pengeinstitutter, realkreditinstitutter m.fl. på et skriftligt grundlag. Klageren betaler et klagegebyr, som tilbagebetales, hvis

klageren får helt eller delvist medhold – det skete fx i sag 473/2020 og sag 232/2021, hvor klagegebyret blev tilbagebetalt, selv hvor banken i øvrigt blev frifundet for det resterende krav.

Kendetegn ved sagsgangen, som de fremgår af praksis:

- **Afgørelse ved stemmeflertal.** Nævnet er sammensat af en formand og medlemmer udpeget af forbruger- og branchesiden, og afgørelser træffes ved flertal. Dissenser er hyppige i gebyrsager (fx 3-2 i sag 381/2003, 336/2025 og 112/2020).
- **Afvisning ved behov for bevisførelse.** Kræver sagen parts- eller vidneforklaringer, afvises den efter nævnets vedtægter, jf. sag 314/2022.
- **Genoptagelse.** En afgørelse kan genoptages, hvis der fremlægges væsentlig ny dokumentation. I sag 299/2019 blev en sag, hvor kunden først havde fået medhold, genoptaget efter bankens fremlæggelse af de gældende forretningsbetingelser, hvorefter banken blev frifundet.
- **Forholdet til Finanstilsynet.** Nævnet afgør den konkrete civilretlige tvist, mens Finanstilsynet fører det generelle offentligretlige tilsyn med god skik. En tilsynsudtalelse er ikke afgørende for nævnets civilretlige bedømmelse, jf. sag 473/2020.
- **Forældelse.** Krav, der er ældre end tre år, kan være forældede efter [Forældelsesloven § 3](#); det afskar bl.a. krav i sag 516/2021 (forhold før november 2018).

Afgørelserne er som udgangspunkt bindende, men et indklaget institut kan efter nævnets vedtægter inden for en frist meddele, at det ikke ønsker at være bundet, hvorefter kunden kan indbringe sagen for domstolene. Spørgsmål om kautions- og lånerådgivning behandles særskilt under [bank-raadgivning](#) og [privat-kaution-pengeinstitut](#).

Retsstillingen er fortsat under udvikling: [Kreditaftaleloven § 9](#) om underretning ved ændring af debitorrenten nyaffattes ved **lov nr. 19 af 20. november 2025** (gennemførelse af det reviderede forbrugerkreditdirektiv) med ikrafttræden den 20. november 2026, hvilket vil kunne påvirke kravene til, hvordan renteændringer kommunikeres til forbrugeren.

LOV	Forældelsesloven § 3	Kreditaftaleloven § 9	Lov om finansiel virksomhed § 43, stk. 1
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod gebyr på 1.500 kr. for aflysning af underpant i andelsbolig ved bankskifte		
	Det finansielle ankenævn · Nykredit Realkredit: Afvisning af sag om tilbagebetaling af bidrag på grund af behov for yderligere bevisførelse		
	Det finansielle ankenævn · Sag om forlængelse af kassekredit på uændrede vilkår og indsigelse mod renteforhøjelser hos Sparekassen Djursland		
	Det finansielle ankenævn · Opsigelse af vilkår om rentefrihed ved indførelse af negative renter på opsparingskonto		
	Det finansielle ankenævn · Pengeinstitut forpligtet til tilbagebetaling af negative renter som følge af manglende individuel varsling		
	Det finansielle ankenævn · Gyldig renteforhøjelse på friværdikonto ved indførelse af nyt kundeprogram i Nykredit Bank		
	Det finansielle ankenævn · Gebyrer for overførsel af pensions- og værdipapirdepoter efter indførelse af negative renter hos BankNordik		
	Det finansielle ankenævn · Tvist om rimeligheden af gebyr på 1.000 kr. for overførsel af udenlandske aktiedepoter		

§ 8 Sammenhæng med domstolspraksis: pengeinstitut kontra realkredit

Det Finansielle Ankenævns linje skal ses i lyset af domstolens praksis, der både bekræfter nævnets udgangspunkt og nuancerer det for realkredit.

Realkreditinstitutter har en bredere ændringsadgang. I [Højesterets dom af 19. juni 2019 i sag 168/2018](#) (Totalkredit) fastslog Højesteret, at långuiderne var en integreret del af aftalegrundlaget, og at bidragsforhøjelser var hverken urimelige eller vilkårlige efter [Aftaleloven § 36](#) og [§ 38 c](#):

"Højesteret finder på den anførte baggrund, at der i aftaler om realkreditlån må accepteres en bredere adgang for realkreditinstituttet til at forbeholde sig ensidigt at foretage ændringer af aftalen, end hvad der i andre tilfælde vil være foreneligt med aftalelovens regler ..."

Dommen begrundes med realkreditlånenes lange løbetid og den detaljerede regulering. Den udvidede adgang gælder altså specifikt realkredit og kan ikke overføres til pengeinstitutters ensidige indførelse af nye gebyrer eller ændring af referencerenter på almindelige banklån, hvor nævnets strengere linje (sag 141/2012, 304/2012, 162/2012) består. Selve bidragsforhøjelser og kursfastsættelse behandles under [realkredit-tvister](#).

Uklarheder falder tilbage på den, der har formuleret vilkåret. I [Højesterets dom af 3. juni 2014 i sag 351/2012](#) (Nykredits bidragstilsagn) lagde Højesteret vægt på, at når det er virksomheden selv, der formulerer et vilkår, må uklarheder eller manglende tidsbegrænsninger falde tilbage på virksomheden. Dette koncipistsynspunkt understøtter nævnets krav om, at de forhold, der kan udløse en ændring, skal være klart fremhævet i aftalen.

Uvarslede prisstigninger er ugyldige. Sø- og Handelsretten anvendte samme principper på forsikringsområdet i [dommen af 5. april 2024 \(BS-14227/2022-SHR\)](#) (Forbrugerombudsmanden mod Tryg Forsikring). Retten kendte et vilkår, der gav selskabet ret til uvarslede prisstigninger under en uigennemsigtig væsentlighedsgrænse, ugyldigt efter [Aftaleloven § 38 c](#), jf. [§ 36, stk. 1](#), og fandt, at de uvarslede stigninger var i strid med redelig forretningsskik, jf. [Lov om finansiell virksomhed § 43, stk. 1](#). At betaling via automatiske ordninger ikke kunne anses for accept af en prisforhøjelse, som kunden ikke var tydeligt informeret om, ligger på linje med nævnets passivitetspraksis i sag 112/2020 og sag 162/2012.

Samlet bekræfter domstolspraksis nævnets grundprincip: et finansielt vilkår om ensidige ændringer skal være klart og gennemsigtigt, og ændringer til ugunst for forbrugeren kræver hjemmel i aftalen, saglig begrundelse og – ved væsentlige ændringer – individuel varslings.

LOV

[Aftaleloven § 36, stk. 1](#)
[Aftaleloven § 38c, stk. 1](#)
[Lov om finansiell virksomhed § 43, stk. 1](#)

PRAKSIS	Højesteret · Højesterets dom om Totalkredits adgang til at forhøje bidragssatser på eksisterende realkreditlån	19.06.2019
	Højesteret · Højesterets afgørelse om varigheden af Nykredits bidragstilsagn ved fusionen med Totalkredit	03.06.2014
	Byretten · Tryg Forsikrings uvarslede prisstigninger kendt ugyldige: Omfattende krav om tilbagebetaling til privatkunder efter tilsidesættelse af uigennemsigtige aftalevilkår	05.04.2024
	Det finansielle ankenævn · Gebyrer for overførsel af pensions- og værdipapirdepoter efter indførelse af negative renter hos BankNordik	17.11.2020
	Det finansielle ankenævn · Uretmæssig ændring af referencerente fra diskonto til CIBOR og godkendelse af administrationsgebyrer	07.06.2013

Det finansielle ankenævn · 162/2012 - Bank kunne ikke forhøje aftalt rentemarginal på 2,5 % på valutalån	20.03.2013
Det finansielle ankenævn · Kunde fik medhold i sag mod Ekspres Bank om uretmæssige gebyrer på eksisterende lån	26.09.2012

REFERENCE Lovgrundlag

7 paragraffer

Aftaleloven § 36	stk. 1	Aftaleloven § 38c	stk. 1
Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 3		Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 6	stk. 3, 4
Kreditaftaleloven § 9		Kreditaftaleloven § 18	
Lov om finansiell virksomhed § 43	stk. 1		

MATERIALE Citerede afgørelser

26 afgørelser

HØJESTERET · ØVERSTE INSTANS		2
19.06.2019	Højesterets dom om Totalkredits adgang til at forhøje bidragssatser på eksisterende realkreditlån	168-2018
03.06.2014	Højesterets afgørelse om varigheden af Nykredits bidragstilsagn ved fusionen med Totalkredit	351-2012
BYRETEN · FØRSTE INSTANS		1
05.04.2024	Tryg Forsikrings uvarslede prisstigninger kendt ugyldige: Omfattende krav om tilbagebetaling til privatkunder efter tilsidesættelse af uigennemsigtige aftalevilkår	7060-8489
DET FINANSIELLE ANKENÆVN · NÆVN / KLAGEINSTANS		23
27.11.2025	Krav om gebyrfri flytning efter bankens opsigelse af særaftale om gebyrfrie depoter og Mastercard	281/2025
10.10.2025	Indsigelse mod gebyr på 1.500 kr. for aflysning af underpant i andelsbolig ved bankskifte	336/2025
04.03.2025	Sag om manglende rådgivning om indlånsrente og erstatningsansvar for pengeinstitut	420/2024
15.11.2023	Nykredit Realkredit: Afvisning af sag om tilbagebetaling af bidrag på grund af behov for yderligere bevisførelse	314/2022
27.01.2023	Sparekasse var berettiget til at afvise kontantindskud på 200.000 kr. samt opkræve negative renter og gebyrer	217/2022
16.01.2023	Sag om forlængelse af kassekredit på uændrede vilkår og indsigelse mod renteforhøjelser hos Sparekassen Djursland	516/2021
15.11.2022	Indsigelse mod opkrævning af negativ indlånsrente på pensionskonti hos Danske Bank	77/2022

04.03.2022	Indsigelse mod depotgebyr og moms på udenlandske værdipapirer i børneopsparingsdepoter hos Lån & Spar Bank	120/2021
08.02.2022	Opsigelse af vilkår om rentefrihed ved indførelse af negative renter på opsparingskonto	232/2021
18.10.2021	Uretmæssig placering af ratepensionsmidler i højrisiko-pulje uden kundens samtykke	238/2020
02.06.2021	Pengeinstitut forpligtet til tilbagebetaling af negative renter som følge af manglende individuel varslings	473/2020
20.01.2021	Gyldig renteforhøjelse på friværdikonto ved indførelse af nyt kundeprogram i Nykredit Bank	299/2019
17.11.2020	Gebyrer for overførsel af pensions- og værdipapirdepoter efter indførelse af negative renter hos BankNordik	112/2020
07.06.2013	Uretmæssig ændring af referencerente fra diskonto til CIBOR og godkendelse af administrationsgebyrer	304/2012
20.03.2013	162/2012 - Bank kunne ikke forhøje aftalt rentemarginal på 2,5 % på valutalån	162/2012
26.09.2012	Kunde fik medhold i sag mod Ekspres Bank om uretmæssige gebyrer på eksisterende lån	141/2012
06.05.2011	Ugyldige forhøjelser af administrationsbidrag på boligprioritetslån grundet manglende sammenhæng med administrationsomkostninger	158/2010
03.11.2010	Pengeinstituts renteforhøjelse umiddelbart efter kassekreditens etablering berettigede kunden til tilbagebetaling af stiftelsesgebyr	850/2009
19.01.2010	Indsigelse mod renteniveau og lånetype på kredit til uddannelsesfinansiering i udlandet	383/2009
26.02.2004	Twiste om overførselsgebyrer på 1.250 kr. ved pengeinstitutsift	352/2003
26.02.2004	Twist om rimeligheden af gebyr på 1.000 kr. for overførsel af udenlandske aktiedepoter	381/2003
16.10.2003	Nedsættelse af indfrielsesgebyr på realkreditlån fra 750 kr. til 500 kr. grundet manglende dokumentation	20306031/2003
14.03.2002	Gebyr ved omlægning til trapperente på variabelt forrentet boliglån	400/2001

02

PRAKSISOVERSIGT · DET FINANSIELLE ANKENÆVN

Praksisoversigt over basal betalingskonto og opsigelse af kundeforhold

Det Finansielle Ankenævns praksis om afslag, spærring og opsigelse af konti – hvidvasklovens kundekendskabsprocedurer over for retten til basal betalings- og erhvervskonto

Version 2 · Opdateret 8. sep. 2026 · 56 afgørelser · 2005-2026

[Læs online](#)

INTRODUKTION

Praksisoversigten kortlægger Det Finansielle Ankenævns afgørelser om pengeinstitutters adgang til at nægte, spærre og opsiges konti og kundeforhold – og om forbrugerens modstående ret til en basal indlånskonto efter god skik-bekendtgørelsen og en basal betalingskonto efter lov om betalingskonti og basale erhvervskonti. Det bærende mønster er en fast formuleret praksissætning om, at det "som udgangspunkt er op til pengeinstitutterne selv at afgøre", hvilken dokumentation der kræves efter hvidvasklovens kundekendskabsprocedurer, og at Det Finansielle Ankenævn kun helt undtagelsesvist tilsidesætter dette skøn. Omvendt griber nævnet ind, når afslaget eller opsigelsen bygger på en begrundelse, der ikke er individuel og saglig – fx gæld, RKI-registrering, geografisk bopæl eller lav kontoaktivitet. Oversigten dækker desuden det nye regelsæt om basal erhvervskonto, der trådte i kraft 1. januar 2025, og som har givet nævnet en helt ny – og snævert afgrænset – kompetence.

PRINCIPPER UDLEDT AF PRAKSIS

- 01** Det Finansielle Ankenævn fastslår i fast praksis, at det som udgangspunkt er op til pengeinstituttet selv at afgøre, hvilke krav der stilles til dokumentation og forklaringer på større eller usædvanlige transaktioner – og nævnet tilsidesætter kun undtagelsesvist dette skøn.
- 02** Retten til en basal betalingskonto efter lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 11, stk. 1, viger, hvis oprettelse eller opretholdelse ville føre til en overtrædelse af hvidvaskloven.
- 03** Det Finansielle Ankenævn kræver, at et afslag på en basal indlånskonto er individuelt og sagligt begrundet; en generel henvisning til bankens forretningsmodel, kundens "attitude" eller kundens bopæl i udlandet er ikke tilstrækkelig.
- 04** Det Finansielle Ankenævn afviser gæld, restancer og RKI-registrering som saglig afslagsgrund – erkender banken dette under klagesagen, får klageren klagegebyret tilbage.

- 05** Det Finansielle Ankenævn accepterer gennemstrømningsmønstre, uforklarede kontantindsættelser, skiftende forklaringer og sammenblanding af privat- og erhvervsøkonomi som tilstrækkeligt grundlag for opsigelse efter hvidvasklovens § 14, stk. 5.
- 06** Erhvervsmæssig anvendelse af en privat- eller basal betalingskonto er en selvstændig og udtrykkelig opsigelsesgrund, som nævnet konsekvent anerkender – særligt når banken forinden har advaret kunden skriftligt.
- 07** Det Finansielle Ankenævn kan ikke behandle rent erhvervsmæssige kundeforhold; klager fra selskaber afvises efter vedtægterne, dog med undtagelse af den særskilte klageordning for basale erhvervskonti fra 1. januar 2025.
- 08** Grænsen på 20.000 kr. pr. måned for kontantindsættelse på en basal erhvervskonto er en pligtgrænse for instituttet – ikke en afslagsgrund, og elektroniske overførsler fra kontanthåndteringsfirmaer medregnes ikke.
- 09** Manglende varsel og manglende begrundelse gør opsigelsen kritisabel, men udløser efter nævnets praksis kun erstatning, hvis klageren dokumenterer et konkret økonomisk tab.
- 10** Det Finansielle Ankenævn afviser krav om undskyldning, påtale og kritik samt godtgørelse for eget tidsforbrug, fordi de ikke vedrører et konkret økonomisk mellemværende.
- 11** Det Finansielle Ankenævn afviser sager, hvis afgørelse forudsætter parts- og vidneforklaringer – de må i givet fald føres for de almindelige domstole.
- 12** Et pengeinstitut er kun forpligtet til at tilbyde én basal konto; kravet på en yderligere budget- eller opsparingskonto beror på bankens egen forretningsmæssige afgørelse.

To parallelle kontraheringspligter: basal indlånskonto og basal betalingskonto

§ 1

Adgangen til en konto hviler i dansk ret på to spor, som Det Finansielle Ankenævn konsekvent holder adskilt.

Det første spor er [bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 15, stk. 1](#), hvorefter et pengeinstitut ikke uden en *individuel og saglig begrundelse* kan nægte at oprette en **basal indlånskonto** til en privatkunde. Kontoen skal som minimum kunne modtage og udbetale kontanter, gennemføre betalingstransaktioner med debetkort med saldokontrol og modtage indgående kredittransaktioner – dvs. fungere som NemKonto – og må højst koste 180 kr. om året, jf. [§ 15, stk. 5](#). Finanstilsynets [vejledning til god skik-bekendtgørelsen § 15](#) udlægger sagligheds-kriteriet sådan:

Pengeinstitutter kan afvise at oprette eller videreføre en basal indlånskonto, hvis det er sagligt begrundet. Det kan f.eks. være tilfældet, hvis kunden optræder anstødeligt eller er til gene for pengeinstitutets øvrige kunder og/eller ansatte, eller hvis kontoen anvendes til ulovlige formål. Tilsvarende kan et pengeinstitut nægte at oprette en basal indlånskonto, hvis kunden ikke vil udlevere de oplysninger, som pengeinstituttet skal indhente for at efterleve hvidvaskloven. Et pengeinstitut kan ikke nægte at oprette en basal indlånskonto, fordi kunden ikke vil give oplysning

om gæld. Et pengeinstitut kan endvidere ikke afvise at oprette en basal indlånskonto med den begrundelse, at kunden er registreret i RKI.

Det andet spor er [lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 11, stk. 1](#), der gennemfører betalingskontodirektivets artikel 16 og 17 ([direktiv 2014/92/EU](#)). Pengeinstitutter *skal* tilbyde en forbruger en **basal betalingskonto** med de tjenesteydelser, der er opregnet i [§ 9](#), »medmindre åbning af en sådan konto vil føre til en overtrædelse af« hvidvaskloven. Retten gælder efter [§ 11, stk. 2](#) forbrugere med lovligt ophold i EU/EØS og personer uden opholdstilladelse, som ikke kan udsendes. Afslagsgrundene i [§ 11, stk. 3](#) er udtømmende: manglende reel interesse, eksisterende betalingskonto i Danmark, strafbare handlinger mod instituttet og anstødelig/generende adfærd.

Forskellen mellem sporene er ikke teoretisk. I **168/2022** tilsidesatte nævnet netop et afslag, fordi banken havde anvendt afslagsgrunden om eksisterende konti i [§ 11, stk. 3, nr. 2](#) på en anmodning om en *basal indlånskonto* – en afslagsgrund, der ikke findes i god skik-bekendtgørelsens § 15. Samme sondring bar resultatet i **493/2023**, hvor Lægernes Bank blev pålagt at tilbyde en basal indlånskonto til en kunde bosat i udlandet, men frifundet for kravet om en basal betalingskonto, fordi klageren allerede havde en sådan i et andet dansk pengeinstitut.

Forarbejderne til § 11 understreger, at undtagelserne skal fortolkes **restriktivt**, og at et afslag kun kan begrundes i hvidvaskhensyn, »hvis forbrugeren ikke efterlever den pågældende lovgivning«:

Et afslag kan derimod ikke være berettiget, fordi proceduren med at kontrollere, om lovgivningen efterleves, er for besværlig eller dyr.

Forarbejderne fastslår videre, at forskelsbehandling af forbrugere med lovligt ophold i EU/EØS på grund af nationalitet, bopæl, beskæftigelsesstatus, indkomstniveau, kredithistorik eller personlig konkurs udgør en overtrædelse af god skik-reglerne, og at »gentagne overtræk på en betalingskonto ved brug af betalingskort« ikke er en gyldig afslagsgrund.

Kommende ændring: Ved lov af 17. december 2025 indsættes med virkning fra **1. januar 2026** et nyt kapitel 3 a og en [§ 8 a](#) i loven, der udtrykkeligt forbyder pengeinstitutter at forskelsbehandle forbrugere med lovligt ophold i EU/EØS på grund af nationalitet, bopæl eller andre grunde omfattet af chartrets artikel 21. Bestemmelsen er endnu ikke konsolideret ind i lovbekendtgørelsen. Forarbejderne understreger, at der ikke tilsigtes nogen materiel ændring, og at »en forskelsbehandling, der er sagligt begrundet, ikke vil udgøre diskrimination« – herunder kan det være sagligt at behandle kunder inden for og uden for instituttets sædvanlige forretningsområde forskelligt, når hvidvaskkontrollen er forbundet med ekstra omkostninger.

LOV

[Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 15, stk. 1, 5](#)
[Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 8a](#)
[Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 9](#)
[Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 11, stk. 1-3](#)

PRAKSIS

Det finansielle ankenævn · Delvist medhold i klage over afslag på oprettelse af basal indlånskonto og betalingskonto ved bopæl i udlandet 18.04.2024

Det finansielle ankenævn · Møns Bank forpligtet til at oprette basal indlånskonto trods indvendinger om eksisterende bankforbindelser og kundens attitude 16.01.2023

Det Finansielle Ankenævns prøvelseskompetence og sagernes formelle rammer

§ 2

Nævnets kompetence er snævrere, end klagerne ofte forudsætter, og en betydelig del af praksis handler om afvisning.

Privat- kontra erhvervsforhold. Efter nævnets vedtægter § 2, stk. 3 og 4, kan klager fra erhvervsdrivende kun behandles, hvis de ikke adskiller sig væsentligt fra en klage om et privat kundeforhold. Klager fra selskaber afvises konsekvent – se [288/2020](#) om afslag på erhvervskonto til et anpartsselskab og [37/2005](#), hvor sæsonbetonet drift og enkelte private posteringer ikke gjorde en erhvervskonto til et privat kundeforhold. Er en klage delt, udskiller nævnet den private del: i [415/2020](#) og [206/2022](#) blev erhvervsdelen afvist og privatdelen realitetsbehandlet, mens [730/2023](#) fulgte samme mønster. Også et køb foretaget med privat kort, men til erhvervsformål, faldt uden for kompetencen i [232/2022](#).

Kravet om et konkret økonomisk mellemværende (vedtægternes § 5, stk. 3, nr. 2) afskærer nævnet fra at behandle krav om undskyldning, påtale eller kritik. Det ses i [454/2025](#) (påtale og undskyldning), [565/2023](#) (kritik for »ulovlig sagsbehandling«) og [28/2025](#) (krav om undskyldning).

Bevisførelse. Nævnet er et skriftligt organ. Forudsætter en afgørelse parts- og vidneforklaringer, afvises sagen efter vedtægternes § 5, stk. 3, og henvises til domstolene – se prøvesagerne [465/2021](#), [478/2021](#) og [524/2021](#) om Københavns Andelskasse.

Formandsafgørelser. Fordi praksis på hvidvaskområdet er så fast, afgøres et stort antal sager af nævnets formand alene i medfør af vedtægternes § 22. Det gælder bl.a. [280/2024](#), [326/2024](#), [235/2024](#), [570/2024](#), [299/2023](#), [381/2025](#), [478/2025](#) og [342/2025](#).

Omkostninger. Efter vedtægternes § 25, stk. 1, bærer hver part sine egne omkostninger. Krav om godtgørelse for eget tidsforbrug afvises derfor – se [379/2023](#) og [340/2019](#).

LOV	Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 11, stk. 4	
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod Danske Banks opsigelse af kundeforhold grundet hvidvaskregler og krav om basal betalingskonto	19.02.2026
	Det finansielle ankenævn · Nordea Danmark frifundet for opsigelse af kundeforhold grundet manglende hvidvaskdokumentation trods krav om basalkonto	09.12.2025
	Det finansielle ankenævn · Afslag på oprettelse af dansk bankkonto til person bosiddende i Norge grundet mangelfuldt kundekendskab	09.12.2025
	Det finansielle ankenævn · 454/2025: Afslag på basal betalingskonto til udlandsdanser grundet hvidvaskregler og manglende aktuelt behov	27.11.2025
	Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold grundet manglende gennemsigtighed i pengestrømme og afvisning af krav om undskyldning	20.06.2025
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod Sparekassen Danmarks opsigelse af kundeforhold grundet manglende kundekendskab efter hvidvaskreglerne	27.02.2025
	Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold grundet mistanke om erhvervsmæssig brug og manglende kundekendskab i henhold til hvidvaskloven	06.02.2025
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over opsigelse af selskabsengagement og frifindelse for erstatningsansvar vedrørende overtræk på privatkonto	04.12.2024
	Det finansielle ankenævn · Opsigelse og spærring af kundeforhold grundet hvidvaskregler samt afslag på basal indlånskonto pga. tilknyttet forsikring	19.08.2024
	Det finansielle ankenævn · Afslag på oprettelse af basal betalingskonto hos Middelfart Sparekasse begrundet i hvidvaskregler	13.08.2024
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod Arbejdernes Landsbanks opsigelse af kundeforhold grundet manglende hvidvaskdokumentation	13.08.2024

Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod hurtig opsigelse af kundeforhold grundet mistanke om hvidvask uden forudgående varsel	07.05.2024
Det finansielle ankenævn · 465/2021 Krav om tilbageførsel af svindelbeløb afvist pga. bevisførelse og manglende kundeforhold	07.12.2023
Det finansielle ankenævn · Krav om erstatning for svindeloverførsler til tredjemands konto i Københavns Andelskasse afvist på grund af bevisførelse	07.12.2023
Det finansielle ankenævn · Afvisning af erstatningskrav mod Københavns Andelskasse pga. behov for bevisførelse om svindel og ansvar	07.12.2023
Det finansielle ankenævn · Pengeinstituts opsigelse af kundeforhold grundet manglende dokumentation for kontantbeløbs oprindelse	28.06.2023
Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over manglende tilbageførsel af kortbetalinger foretaget i erhvervsmæssigt øjemed	21.03.2023
Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold grundet hvidvaskregler og spørgsmål om erstatning for tre år uden konto	23.02.2023
Det finansielle ankenævn · Opsigelse af privat- og erhvervskundeforhold grundet manglende gennemsigtighed i transaktionsmønstre og hvidvasklovens kundekendskabsprocedurer	20.12.2021
Det finansielle ankenævn · Danske Banks afslag på oprettelse af erhvervskonto til selskab afvist af Ankenævnet	05.03.2021
Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over afslag på erhvervskonto og krav om erstatning for tidsforbrug ved oprettelse af private konti	27.02.2020
Det finansielle ankenævn · Erhvervsdrivendes klage over gebyrer på erhvervskonto afvist på grund af manglende kompetence	20.04.2005

Hovedreglen: pengeinstituttets vide skøn over hvidvaskdokumentation

§ 3

Den helt centrale retssætning i Det Finansielle Ankenævns praksis er gentaget nærmest ordret gennem mere end fem år. Den er senest formuleret således i [326/2024](#):

Efter Ankenævnets faste praksis er det som udgangspunkt op til pengeinstitutterne selv at afgøre, hvilke krav de af hensyn til overholdelse af reglerne i hvidvaskloven om kundekendskabsprocedurer bør stille i henseende til dokumentation, behandling af dokumentation eller forklaringer på større eller usædvanlige transaktioner på kunders konti i banken. Der er ikke grundlag for at fravige dette udgangspunkt i denne sag.

Retsgrundlaget er kæden [hvidvaskloven § 10](#) → [§ 11](#) → [§ 14, stk. 5](#). Kan kravene i [§ 11, stk. 1, nr. 1-4](#), samt stk. 2 og 3 ikke opfyldes, **skal** en etableret forretningsforbindelse afbrydes eller afvikles, og der må ikke gennemføres yderligere transaktioner. Er oplysningerne blot utilstrækkelige og ikke kan ajourføres, skal instituttet efter [§ 15](#) træffe »passende foranstaltninger« og overveje afvikling.

Forarbejderne til hvidvasklovens § 14 sætter dog en grænse, som mindretallet i [127/2025](#) senere har påberåbt sig:

Der er således alene hjemmel i forslaget til stk. 5 til at afbryde eller afvikle en forretningsforbindelse, hvis det efter at have udtømt mulighederne herfor ikke er muligt for virksomheden eller personen at gennemføre kundekendskabsprocedurerne.

Forarbejderne præciserer også, at det »f.eks. ikke [vil] udgøre et tilstrækkeligt grundlag for at afvikle en forretningsforbindelse, at en kunde ikke vil udlevere en kopi af kundens pas«, hvis der kan indhentes

oplysninger på anden vis, og at bestemmelsen »ikke i øvrigt regulerer en virksomheds eller persons adgang til at afslå indgåelse af kundeforhold«.

I nævnets praksis er skønnet ikke desto mindre næsten uangribeligt. Frifindelse blev resultatet i [65/2021](#), [466/2020](#), [239/2021](#), [423/2021](#), [136/2022](#), [278/2022](#), [299/2023](#), [81/2023](#), [174/2023](#), [235/2024](#), [570/2024](#), [28/2025](#), [165/2025](#), [381/2025](#) og [342/2025](#).

Afgørende er også, at retten til en basal betalingskonto **viger** for hvidvaskhensynet. I [342/2025](#) kunne banken derfor hverken pålægges at trække opsigelsen tilbage eller at tilbyde en basal konto, netop fordi den risiko, der begrundede opsigelsen, fortsat bestod. Samme kobling ses i [32/2022](#), [558/2023](#) og [232/2024](#).

LOV	Hvidvaskloven § 10	Hvidvaskloven § 11, stk. 1	Hvidvaskloven § 14, stk. 5
	Hvidvaskloven § 15	Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 11, stk. 1	
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod Danske Banks opsigelse af kundeforhold grundet hvidvaskregler og krav om basal betalingskonto		19.02.2026
	Det finansielle ankenævn · Nordea Danmark frifundet for opsigelse af kundeforhold grundet manglende hvidvaskdokumentation trods krav om basalkonto		09.12.2025
	Det finansielle ankenævn · Afslag på oprettelse af basal erhvervskonto til selskaber begrundet i hvidvaskhensyn og ejers adfærd		04.12.2025
	Det finansielle ankenævn · 165/2025 Indsigelse mod opsigelse af kundeforhold grundet hvidvaskregler og manglende dokumentation		27.10.2025
	Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold grundet manglende gennemsigtighed i pengestrømme og afvisning af krav om undskyldning		20.06.2025
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod Sparekassen Danmarks opsigelse af kundeforhold grundet manglende kundekendskab efter hvidvaskreglerne		27.02.2025
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod manglende oprettelse af en basal betalingskonto som følge af manglende kundekendskabsoplysninger		12.02.2025
	Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold grundet mistanke om erhvervsmæssig brug og manglende kundekendskab i henhold til hvidvaskloven		06.02.2025
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod Arbejdernes Landsbanks opsigelse af kundeforhold grundet manglende hvidvaskdokumentation		13.08.2024
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af oprettelse af basal betalingskonto grundet manglende hvidvask-dokumentation		14.06.2024
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod Jyske Banks opsigelse af kundeforhold som følge af manglende opfyldelse af kundekendskabsprocedurer efter hvidvaskloven		18.01.2024
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod opsigelse af kundeforhold grundet utilstrækkelig dokumentation i henhold til hvidvaskloven		12.09.2023
	Det finansielle ankenævn · Pengeinstituts opsigelse af kundeforhold grundet manglende dokumentation for kontantbeløbs oprindelse		28.06.2023
	Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold og sletning af fuldmagter grundet manglende gennemsigtighed og hvidvaskhensyn		21.04.2023
	Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold grundet mangelfulde oplysninger til kundekendskabsprocedure i henhold til hvidvaskloven		22.12.2022
	Det finansielle ankenævn · Opsigelse af basal betalingskonto grundet mistanke om erhvervsmæssig anvendelse og manglende hvidvaskdokumentation		20.10.2022
	Det finansielle ankenævn · Pengeinstituts opsigelse af kundeforhold som følge af manglende dokumentation for midlers oprindelse og kundekendskab i henhold til hvidvaskloven		20.09.2022
	Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold grundet utilstrækkelige oplysninger om transaktioner i henhold til hvidvaskreglerne		05.05.2022

Det finansielle ankenævn · Opsigelse af bankengagement pga. uigennemsigtige transaktionsmønstre og hvidvaskkrav 04.03.2022

Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold i Danske Bank grundet manglende indsigt i transaktionsmønstre og hvidvaskregler 01.10.2021

§ 4 Hvad Det Finansielle Ankenævn lægger vægt på i hvidvasksagerne

På tværs af afgørelserne tegner der sig et tydeligt mønster i de faktiske omstændigheder, der afgør udfaldet. Det Finansielle Ankenævn lægger navnlig vægt på følgende **skærpende forhold**:

- **Gennemstrømningsmønstre** – midler, der indsættes og straks videreføres. I [326/2024](#) ændrede mønstret sig, så kontantindbetalinger »umiddelbart efter indbetalingen blev udbetalt eller overført til en anden konto«; i [278/2022](#) indgik 50.000 kr. fra ét pengeinstitut, hvorefter 60.000 kr. samme dag gik videre til et tredje.
- **Skiftende eller indbyrdes modstridende forklaringer**. I [278/2022](#) forklarede klageren først, at en ekstern konto var hans egen opsparingskonto, dernæst at han ikke kendte den, og endelig at den tilhørte sønnen. I [269/2022](#) var telefonnummer og e-mailadresse næsten identiske med en tredjemands, og CPR-registret viste udrejse.
- **Misforhold mellem selvangiven indkomst og kontoomsætning**. I [280/2024](#) var der indgået 3,8 mio. kr. i 2023 mod en personlig indkomst på 207.546 kr., sammen med 184 MobilePay-transaktioner.
- **Uforklarede kontantindsættelser**. [299/2023](#) (290.000 kr. i kontanter side om side med et uindfriet forbrugslån) og [415/2020](#) (ca. 473.000 kr. over 16 måneder, kontant løn).
- **Geografiske og adfærdsmæssige afvigelser**. I [342/2025](#) lagde banken vægt på, at ca. en tredjedel af midlerne blev hævet kontant, at 94 % af hævningerne skete mere end 4,5 km fra bopæl/virksomhed, og at der næsten ingen lokale dagligvaretransaktioner var – og nævnet tilsidesatte ikke vurderingen.
- **Sammenblanding af privat- og erhvervsøkonomi** – se [81/2023](#), [65/2021](#) og [298/2021](#), hvor uoverensstemmelser i et selskabs forhold smittede af på det private engagement.
- **Manglende eller for sen besvarelse af bankens henvendelser** – [406/2019](#), [220/2021](#) og [565/2023](#).

Omvendt har følgende **ikke** kunnet redde kundeforholdet: at midlerne var beskattede og lovligt erhvervede ([32/2022](#)); at kunden havde været kunde siden 1985 ([278/2022](#)) eller siden 1993 ([81/2023](#)); at der stod under 10.000 kr. på kontoen, så tabsrisikoen var minimal ([466/2020](#)); at kunden havde fremsendt alt efterspurgt materiale ([299/2023](#), [235/2024](#)); eller at banken ikke ville specificere, hvad der konkret manglede ([326/2024](#), [239/2021](#)).

Bevisbyrde og tavshedspligt. Bevisbyrden for, at kundekendskabet er tilstrækkeligt, ligger efter [hvidvaskloven § 11, stk. 4](#) hos instituttet over for tilsynsmyndigheden – men i klagesagen kan banken ikke tvinges til at udlevere sine interne risikovurderinger til kunden. I [466/2020](#) og [326/2024](#) accepterede nævnet, at banken under henvisning til hvidvasklovens tavshedspligtsregler undlod at oplyse, hvilke konkrete forhold der havde udløst mistanken. Konsekvensen er, at klagerens reelle mulighed for at imødegå bankens vurdering er meget begrænset.

LOV

[Hvidvaskloven § 11, stk. 1, 4](#)[Hvidvaskloven § 14, stk. 5](#)

PRAKSIS

Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod Danske Banks opsigelse af kundeforhold grundet hvidvaskregler og krav om basal betalingskonto

19.02.2026

Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold grundet mistanke om erhvervmæssig brug og manglende kundekendskab i henhold til hvidvaskloven	06.02.2025
Det finansielle ankenævn · Opsigelse og spærring af kundeforhold grundet hvidvaskregler samt afslag på basal indlånskonto pga. tilknyttet forsikring	19.08.2024
Det finansielle ankenævn · Afslag på oprettelse af basal betalingskonto hos Middelfart Sparekasse begrundet i hvidvaskregler	13.08.2024
Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod Arbejdernes Landsbanks opsigelse af kundeforhold grundet manglende hvidvaskdokumentation	13.08.2024
Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod opsigelse af kundeforhold grundet utilstrækkelig dokumentation i henhold til hvidvaskloven	12.09.2023
Det finansielle ankenævn · Pengeinstituts opsigelse af kundeforhold grundet manglende dokumentation for kontantbeløbs oprindelse	28.06.2023
Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold og sletning af fuldmagter grundet manglende gennemsigtighed og hvidvaskhensyn	21.04.2023
Det finansielle ankenævn · Spar Nord Bank berettiget til at afvise oprettelse af NemKonto grundet uoverensstemmelser i identifikationsoplysninger	30.03.2023
Det finansielle ankenævn · Sparekassens opsigelse af kundeforhold pga. erhvervmæssig brug af privatkonto og manglende hvidvaskdokumentation var berettiget	27.01.2023
Det finansielle ankenævn · Opsigelse af basal betalingskonto grundet mistanke om erhvervmæssig anvendelse og manglende hvidvaskdokumentation	20.10.2022
Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod opsigelse af privat engagement grundet hvidvaskregler og mistillid efter tvivlsomme selskabstransaktioner	04.10.2022
Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold grundet utilstrækkelige oplysninger om transaktioner i henhold til hvidvaskreglerne	05.05.2022
Det finansielle ankenævn · Opsigelse af bankengagement pga. uigennemsigtige transaktionsmønstre og hvidvaskkrav	04.03.2022
Det finansielle ankenævn · Opsigelse af privat- og erhvervskundeforhold grundet manglende gennemsigtighed i transaktionsmønstre og hvidvasklovens kundekendskabsprocedurer	20.12.2021
Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold i Danske Bank grundet manglende indsigt i transaktionsmønstre og hvidvaskregler	01.10.2021
Det finansielle ankenævn · Jyske Banks krav om hvidvaskoplysninger og efterfølgende spærring af netbankadgang og betalingskort	30.04.2020

§ 5 Grænserne for skønnet: hvornår klageren får medhold

Nævnet fraviger udgangspunktet, når begrundelsen ikke er individuel og saglig – altså når sagen ikke reelt handler om kundekendskab.

Sag	Begrundelse for afslag/opsigelse	Udfald
168/2022	Gæld i skattemappen, konti i andre institutter, kundens »attitude«	Banken pålagt at tilbyde basal indlånskonto inden 30 dage; klagegebyr retur
199/2021	Lav kontoaktivitet (11 transaktioner) og overtræk på 311,50 kr. og 6,63 kr.	Usagligt; banken pålagt at tilbyde basal indlånskonto, der kan fungere som NemKonto
493/2023	Permanent bopæl i udlandet stred mod bankens forretningskoncept	Delvist medhold: basal indlånskonto ja, basal betalingskonto nej
280/2024	Første afslag begrundet i »gamle gældsforpligtelser«	Banken erkendte usaglighed; klageren tabte på hvidvaskgrundlaget, men fik klagegebyret retur

125/2025	Eksisterende konti med begrænset anvendelsesområde; kontantvolumen over 20.000 kr.	Banken pålagt at oprette basal erhvervskonto (3-2)
----------	--	--

Mønstret er, at nævnet **ikke** accepterer begrundelser, der reelt angår kundens **kreditværdighed, aktivitetsniveau eller kommercielle attraktivitet**. I 199/2021 fremhævede nævnet både saglighedskravet i god skik § 15 og kravet om saglig begrundelse og passende varsel efter § 6. I 493/2023 blev bankens eget argument vendt imod den: da bankens forretningsmodel tillod eksisterende kunder at beholde engagementet efter flytning til udlandet, var det ikke sagligt at afvise nye kunder på samme grundlag.

Dissenser viser, hvor tæt afgørelserne undertiden ligger. I 298/2021 mente et mindretal på to, at banken som minimum burde have tilbudt en basal betalingskonto efter § 11, fordi der ikke var konstateret mistænkelige transaktioner på de private konti. I 127/2025 fandt mindretallet det ikke godt gjort, at banken havde »udtømt alle muligheder for kundekendskabsprocedurer«, og at gentagne opkald til en medarbejders private nummer ikke nåede den grovhedstærskel, som en restriktiv fortolkning af § 13 c, stk. 4, nr. 4 kræver.

Endelig gælder, at kontraheringspligten er **kvantitativt begrænset**: instituttet skal tilbyde én basal konto, ikke flere. Det fastslog nævnet i 104/2017 og 257/2019, i overensstemmelse med forarbejderne til § 11, hvorefter bestemmelsen »kun [giver] forbrugeren ret til at oprette én konto i et pengeinstitut«.

LOV

Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 6, stk. 5

Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 15, stk. 1

Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 11, stk. 1

Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 13c, stk. 4

PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Afslag på oprettelse af basal erhvervskonto til selskaber begrundet i hvidvaskhensyn og ejers adfærd	04.12.2025
	Det finansielle ankenævn · Sydbank pålagt at oprette basal erhvervskonto til selskab trods eksisterende konti til agentvirksomhed	14.05.2025
	Det finansielle ankenævn · Afslag på oprettelse af basal betalingskonto hos Middelfart Sparekasse begrundet i hvidvaskregler	13.08.2024
	Det finansielle ankenævn · Delvist medhold i klage over afslag på oprettelse af basal indlånskonto og betalingskonto ved bopæl i udlandet	18.04.2024
	Det finansielle ankenævn · Møns Bank forpligtet til at oprette basal indlånskonto trods indvendinger om eksisterende bankforbindelser og kundens attitude	16.01.2023
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod opsigelse af privat engagement grundet hvidvaskregler og mistillid efter tvivlsomme selskabstransaktioner	04.10.2022
	Det finansielle ankenævn · Vestjysk Bank pålagt at genåbne Nemkonto efter usaglig opsigelse begrundet i begrænset brug og små overtræk	23.11.2021
	Det finansielle ankenævn · Spørgsmål om krav på flere betalingskonti og pengeinstituttets sagsbehandlingstid ved kontooprettelse	17.03.2020
	Det finansielle ankenævn · Pengeinstituts afslag på at oprette mere end én basal indlånskonto til samme kunde	11.09.2017

Erhvervsmæssig anvendelse af privatkontoen som selvstændig opsigelsesgrund

§ 6

Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 13, stk. 1 opregner udtømmende otte grunde, hvorpå et pengeinstitut kan opsiges en rammeaftale om en basal betalingskonto. Nr. 8 – at »forbrugeren anvender sin basale betalingskonto til erhvervsmæssige formål« – er den, der oftest bærer nævnets afgørelser.

Den ledende afgørelse er [32/2022](#), hvor Coop Bank havde advaret kunden i august 2021 om, at kontoen kun måtte bruges privat, hvorefter der fortsat indgik store beløb fra selskaber, og hvor klagerens private kontonummer stod som betalingskonto på fakturaer udstedt af et selskab. Nævnet fandt hverken grundlag for at tilsidesætte bankens vurdering af den erhvervsmæssige anvendelse eller for at pålægge banken at tilbyde en ny konto.

Mønstret gentager sig med bemærkelsesværdig regelmæssighed:

- **Forudgående skriftlig advarsel er tungtvejende.** I [4/2025](#) lagde nævnet udtrykkeligt vægt på, at »banken to gange forud for opsigelsen meddelte klageren, at klagerens konto ikke måtte anvendes erhvervsmæssigt«. Samme forløb ses i [326/2024](#) og [81/2023](#).
- **Foreningsformål sidestilles med erhvervsformål.** I [220/2021](#) var en privatkonto i klagerens CPR-nummer i 20 år brugt som ejerforeningskonto; da dokumentationen til oprettelse af en korrekt CVR-konto udeblev, var opsigelsen berettiget.
- **Enkeltpersonsvirksomhedens omsætning på privatkontoen.** [489/2023](#) og [415/2020](#), hvor gebyrbesparelse ikke var en gyldig undskyldning for at lade erhvervets overskud gå ind på privatkontoen.

I [4/2025](#) gav nævnet dog klageren ret i, at banken ikke efter forretningsbetingelserne kunne opkræve månedsgebyr efter opsigelsesperiodens udløb – men afviste alligevel kravet, fordi klageren i samme periode havde oppebåret 679,19 kr. i renteindtægter mod 203 kr. i gebyrer og dermed ikke havde lidt et nettotab. Det illustrerer nævnets gennemgående krav om et **dokumenteret økonomisk tab**.

LOV	Hvidvaskloven § 11, stk. 1	Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 13, stk. 1
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold grundet erhvervsmæssig brug af privatkonto og spørgsmål om gebyropkrævning efter opsigelse 28.05.2025 Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold grundet mistanke om erhvervsmæssig brug og manglende kundekendskab i henhold til hvidvaskloven 06.02.2025 Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod opsigelse af kundeforhold grundet erhvervsmæssig brug af privatkonto 18.04.2024 Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod opsigelse af kundeforhold grundet utilstrækkelig dokumentation i henhold til hvidvaskloven 12.09.2023 Det finansielle ankenævn · Sparekassens opsigelse af kundeforhold pga. erhvervsmæssig brug af privatkonto og manglende hvidvaskdokumentation var berettiget 27.01.2023 Det finansielle ankenævn · Opsigelse af basal betalingskonto grundet mistanke om erhvervsmæssig anvendelse og manglende hvidvaskdokumentation 20.10.2022 Det finansielle ankenævn · Opsigelse af privat- og erhvervskundeforhold grundet manglende gennemsigtighed i transaktionsmønstre og hvidvasklovens kundekendskabsprocedurer 20.12.2021	

§ 7 Spærring og opsigelse uden varsel – formkrav og retsvirkninger

Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 13, stk. 2 kræver, at en opsigelse af en basal betalingskonto meddeles vederlagsfrit på papir eller andet varigt medium med **mindst 2 måneders varsel**, med begrundelse og med klagevejledning til Det finansielle ankenævn og Finanstilsynet. Kun opsigelser efter § 13, stk.

1, nr. 1 (strafbare formål) eller nr. 3 (urigtige oplysninger) har øjeblikkelig virkning. Parallelt kræver [god skik-bekendtgørelsen § 6, stk. 5](#), at enhver opsigelse er sagligt begrundet og sker på varigt medium.

Nævnets praksis om formkravene er nuanceret. I [379/2023](#) – hvor en sparekasse lukkede en tre dage gammel basal indlånskonto uden overhovedet at have spurgt kunden om transaktionerne – udtalte nævnet:

Ankenævnet finder, at sparekassen dermed uden varsel og uden en saglig begrundelse lukkede kontoen uden at have iværksat forudgående kundekendskabsprocedurer efter hvidvasklovens § 14, stk. 5, jf. § 11, stk. 1, nr. 1-4, og stk. 2 og 3.

Alligevel fik klageren ikke medhold: fordi han under klagesagen fik lejlighed til at fremlægge dokumentation, og fordi banken fortsat ikke var betrygget, var lukningen ikke uberettiget – og da klageren havde sin NemKonto et andet sted, var der intet dokumenteret tab. Konstateringen af, at banken havde handlet i strid med sine egne forretningsbetingelser, stod altså uden retsfølge.

Ældre praksis er strengere over for banken, når spærringen ikke hviler på hvidvaskhensyn, men på overtræk. I [534/2010](#) var både den øjeblikkelige opsigelse og kortspærringen uberettigede, fordi der ikke var sendt rykkerbrev, og banken blev pålagt at reetablere indlånskonti med valør. I [325/2018](#) var overtræk på henholdsvis 70,74 kr. og 1.153,76 kr. ikke »særligt grove eller gentagne«, og den øjeblikkelige spærring var derfor i strid med kortreglerne – men kortene skulle ikke genåbnes på grund af kundens efterfølgende misligholdelse. Modsat i [63/2024](#), hvor gentagne og grove ubevilgede overtræk gjorde spærring uden varsel berettiget.

Spærring som **risikobegrænsende foranstaltning** efter [hvidvaskloven § 15](#) blev tiltrådt i [406/2019](#), hvor kunden nægtede at udfylde bankens kundekendskabsskema, og i [565/2023](#), hvor kontoen blev spærret efter manglende reaktion på anmodning og rykker.

LOV

[Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 6, stk. 5](#)

[Hvidvaskloven § 14, stk. 5](#)

[Hvidvaskloven § 15](#)

[Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 13, stk. 2](#)

PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Nordea berettiget til at spærre Visa/dankort uden varsel efter gentagne og grove ubevilgede overtræk	04.12.2024
	Det finansielle ankenævn · Opsigelse og spærring af kundeforhold grundet hvidvaskregler samt afslag på basal indlånskonto pga. tilknyttet forsikring	19.08.2024
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod hurtig opsigelse af kundeforhold grundet mistanke om hvidvask uden forudgående varsel	07.05.2024
	Det finansielle ankenævn · Jyske Banks krav om hvidvaskoplysninger og efterfølgende spærring af netbankadgang og betalingskort	30.04.2020
	Det finansielle ankenævn · Sparekassen Djurslands spærring af Visa/dankort uden varsel efter flytning af Nemkonto var uberettiget	05.03.2019
	Det finansielle ankenævn · Opsigelse af engagement og spærring af betalingskort uden varsel var i strid med bankens forretningsbetingelser	07.10.2011

§ 8 Basal erhvervskonto: Det Finansielle Ankenævns nye og snævre kompetence fra 1. januar 2025

Ved lov af 30. december 2024 blev der indsat et nyt regelsæt om **basal erhvervskonto** i lov om betalingskonti, som samtidig skiftede navn til lov om betalingskonti og basale erhvervskonti. Reglerne trådte i kraft **1. januar 2025** og forpligter institutter til at tilbyde erhvervsdrivende og foreninger med hjemsted i Danmark en basal erhvervskonto, jf. § 13 c, stk. 1 og 2. Tjenesteydelserne fremgår af § 13 a, stk. 1, herunder muligheden for at indsætte kontanter »svarende til i alt 20.000 kr. pr. måned«. Efter § 13 f skal institutterne være tilsluttet et uafhængigt, landsdækkende klagenævn, hvilket er udmøntet i en særskilt vedtægt for Det Finansielle Ankenævn om klager om basal erhvervskonto.

De første afgørelser tegner fire linjer:

1. 20.000-kr.-grænsen er en pligtgrænse, ikke en afslagsgrund. I 125/2025 udtalte flertallet:

... et institut [kan] ikke afslå en basal erhvervskonto til en erhvervsdrivende alene af den grund, at den erhvervsdrivende eventuelt håndterer mere end 20.000 kr. i kontanter om måneden. Instituttet er blot ikke forpligtet til at modtage mere end 20.000 kr. i kontanter om måneden fra den erhvervsdrivende med en basal erhvervskonto.

Flertallet fastslog samtidig, at overførsler fra **kontanthåndteringsfirmaer ikke er kontanter** i lovens forstand, fordi forarbejderne skelner mellem »kontanter« (danske mønter og sedler) og »midler« (penge på konto). Sydbank frafaldt det modsatte standpunkt under sagen i 128/2025.

2. Eksisterende konti udelukker kun, hvis de reelt giver adgang til de basale ydelser. Afslagsgrunden i § 13 c, stk. 4, nr. 1 kunne ikke bruges i 125/2025, hvor selskabets 11 konti alene måtte anvendes til agentvirksomhed efter betalingslovens § 63 og ikke til driftsudgifter. Afgørelsen faldt 3-2; mindretallet lagde vægt på Erhvervsministeriets høringsnotat af 6. november 2024.

3. Ydelseskataloget fortolkes bogstaveligt. I 128/2025 fandt flertallet (3-2), at MobilePay Faste betalinger og automatisk kortbetaling opfyldte kravet om direkte debitering, så banken ikke behøvede at tilbyde Betalingsservice, og at integrerede lønsystemer med ATP- og skattehåndtering falder uden for § 13 a. Nævnet afviste samtidig at prøve bankens **generelle hvidvaskpolitik** over for kontantbaseret spilvirksomhed – kompetencen rækker kun til konkrete tvister om afslag, opsigelse eller gebyr vedrørende en basal erhvervskonto.

4. Kompetencen er tidsmæssigt og genstandsmæssigt afgrænset. I 167/2025 faldt opsigelsen af en driftskonto fra juli 2024 uden for nævnets sagsområde, fordi kontoen med netbank, to debetkort, Leverandørservice og kontantindbetalinger over 20.000 kr. oversteg de basale funktioner, og fordi reglerne først trådte i kraft 1. januar 2025. Tilsvarende afviste nævnet i 127/2025 at prøve spæringer og opsigelser fra 2024, men stadfæstede afslaget på en basal erhvervskonto i 2025 med henvisning til § 13 c, stk. 3, nr. 2 om mistanke, der udløser underretningspligt efter hvidvaskloven § 26, stk. 1.

Note til opsigelse: § 13 e, stk. 1 indeholder elleve opsigelsesgrunde – flere end for privatkunder – herunder nr. 10 om »grov eller gentagen sammenblanding« af virksomhedens og ejernes midler og nr. 11 om pligten til at afbryde forbindelsen efter hvidvaskloven § 14, stk. 5 eller § 15.

LOV	Hvidvaskloven § 26, stk. 1	Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 13a, stk. 1
	Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 13c, stk. 1-4	
	Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 13e, stk. 1	
	Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 13f	

PRAKSIS Det finansielle ankenævn · Opsigelse af erhvervskonto grundet hvidvaskregler og spørgsmål om ret til basal erhvervskonto 11.12.2025

Det finansielle ankenævn · Afslag på oprettelse af basal erhvervskonto til selskaber begrundet i hvidvaskhensyn og ejers adfærd	04.12.2025
Det finansielle ankenævn · Sydbanks vilkår for basal erhvervskonto til spillefirma delvist tilsidesat efter indsigelse om kontanthåndtering	20.06.2025
Det finansielle ankenævn · Sydbank pålagt at oprette basal erhvervskonto til selskab trods eksisterende konti til agentvirksomhed	14.05.2025

§ 9 Bopæl i udlandet, nationalitet, sanktioner og forskelsbehandling

En stor gruppe klager angår kunder med tilknytning til udlandet. Her ligger nævnets linje tættere på pengeinstituttet, end forarbejdernes restriktive fortolkning kunne antyde.

Bopæl i udlandet. Forarbejderne til [§ 11, stk. 3, nr. 1](#) fastslår, at manglende bopæl i Danmark »aldrig i sig selv [kan] anvendes som den eneste begrundelse«, og at bestemmelsen skal fortolkes restriktivt. I [493/2023](#) blev en nichebank derfor pålagt at tilbyde en basal indlånskonto. Men i [454/2025](#) fandt nævnet, at en dansker bosat i Norge i 20 år ikke havde dokumenteret »en reel interesse i eller et aktuelt behov« for en dansk konto, når han fortsat kunne betale fra sin norske konto – kombineret med at han ikke havde besvaret bankens spørgsmål om overførselsbeløb og midlernes oprindelse. Samme resultat i [478/2025](#).

Geografisk markedsområde. I [183/2025](#) accepterede nævnet, at en lille sparekasse afviste en kommerciel lønkonto til en kunde uden tilknytning til Thy og Mors – uanset klagerens påberåbelse af [betalingskontodirektivets artikel 15](#) om forbud mod forskelsbehandling. Nævnet lagde vægt på, at et pengeinstitut som udgangspunkt frit vælger sit markedsområde, og at klageren ikke havde oplyst, om han i forvejen havde en basal konto i Danmark, jf. [§ 11, stk. 3, nr. 2](#). Afgørelsen skal læses sammen med den kommende [§ 8 a](#), hvis forarbejder netop udtaler, at det »ikke nødvendigvis [vil] være en usaglig forskelsbehandling at behandle kunder henholdsvis inden for og uden for et pengeinstituts særlige forretningsområde forskelligt«, når hvidvaskkontrol uden for området er dyrere.

Sanktioner. I [70/2023](#) ønskede en hviderussisk statsborger med lovligt ophold i Danmark en konto med betydelig overførselstrafik til Hviderusland og Rusland. Banken tilbød i stedet en basal indlånskonto med MasterCard debit, netbank og NemKonto-registrering. Nævnet fandt, at banken dermed havde opfyldt sine forpligtelser, at det er op til instituttet selv at afgøre kravene efter hvidvaskloven, og at der hverken var grundlag for at pålægge udvidede tjenester eller for erstatning eller tortgodtgørelse. Sagen viser, at **tilbud om den basale konto er en effektiv opfyldelse** af kontraheringspligten, selv når kunden ønsker mere.

Diskriminationspåstande afvises konsekvent som udokumenterede: [342/2025](#) (påstand om forskelsbehandling af en PTSD-ramt førtidspensionist), [95/2022](#) (gebyr på 1.000 kr. årligt for en basal betalingskonto – inden for Finanstilsynets rammer for »rimeligt gebyr« efter [§ 12](#)) og [340/2019](#). En strategisk markedsudtræden er ligeledes saglig, jf. [483/2024](#) om Saxo Banks exit fra det albanske marked.

Identitet og bopælsdokumentation. Kravene skærpes, når registeroplysninger ikke stemmer. I [269/2022](#) og [232/2024](#) (ansøger uden MitID, e-Boks og dansk adresse) accepterede nævnet, at instituttet stillede krav om supplerende dokumentation, før ansøgningen kunne anses for »fuldstændig« i [§ 11, stk. 4's](#) forstand.

LOV [Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 8a](#)

[Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 11, stk. 3-4](#)

[Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 12, stk. 1-4](#)

PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod Danske Banks opsigelse af kundeforhold grundet hvidvaskregler og krav om basal betalingskonto	19.02.2026
	Det finansielle ankenævn · Afslag på oprettelse af dansk bankkonto til person bosiddende i Norge grundet mangelfuldt kundekendskab	09.12.2025
	Det finansielle ankenævn · 454/2025: Afslag på basal betalingskonto til udlandsdanser grundet hvidvaskregler og manglende aktuelt behov	27.11.2025
	Det finansielle ankenævn · Afslag på oprettelse af lønkonto til udlandsdanser begrundet i pengeinstituttets geografiske markedsområde	31.10.2025
	Det finansielle ankenævn · Saxo Banks opsigelse af kundeforhold grundet markedsudtræden i Albanien var berettiget	21.03.2025
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod manglende oprettelse af en basal betalingskonto som følge af manglende kundekendskabsoplysninger	12.02.2025
	Det finansielle ankenævn · Delvist medhold i klage over afslag på oprettelse af basal indlånskonto og betalingskonto ved bopæl i udlandet	18.04.2024
	Det finansielle ankenævn · Arbejdernes Landsbank frifundet i sag om afvisning af udvidet kontoforhold pga. sanktioner mod Rusland og Hviderusland	22.12.2023
	Det finansielle ankenævn · Spar Nord Bank berettiget til at afvise oprettelse af NemKonto grundet uoverensstemmelser i identifikationsoplysninger	30.03.2023
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod gebyrstigning på basal betalingskonto til 1.000 kr. årligt	15.11.2022
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over afslag på erhvervskonto og krav om erstatning for tidsforbrug ved oprettelse af private konti	27.02.2020

§ 10 Sagsgang, frister og retsvirkninger af nævnets afgørelser

Fristerne på bankens side. Efter [§ 11, stk. 4](#) skal pengeinstituttet »hurtigst muligt og senest 10 arbejdsdage efter modtagelsen af en **fuldstændig** ansøgning« åbne kontoen eller give afslag. Forarbejderne kalder det »en absolut frist, som ikke kan forlænges i forbindelse med spidsbelastningsperioder«, men fastslår samtidig, at overskridelse ikke i sig selv giver forbrugeren krav på kontoen. Netop ordet *fuldstændig* er nøglen i praksis: i [232/2024](#) var ansøgningen ikke fyldestgørende, og i [257/2019](#) fandt nævnet ikke grundlag for at fastslå ansvarspådragende fejl trods ca. tre måneders sagsbehandlingstid – banken beklagede og oprettede kontoen under sagen, hvorefter klagegebyret blev tilbagebetalt.

Afslaget skal være vederlagsfrit, gives på varigt medium og indeholde **klagevejledning** til Det finansielle ankenævn og Finanstilsynet, jf. [§ 11, stk. 4](#). Henvisningen til nævnet blev indsat ved ændringen af 30. december 2024, hvis bemærkninger forklarer, at Pengeinstitutankenævnet den 1. februar 2019 blev sammenlagt med Realkreditankenævnet og Ankenævnet for investeringsfonde til Det finansielle ankenævn.

Nævnets afgørelsestyper. Giver nævnet medhold, formuleres afgørelsen typisk som et **påbud med 30 dages frist** om at tilbyde kontoen – se [168/2022](#), [199/2021](#), [493/2023](#) og [125/2025](#).

Klagegebyret er i praksis et selvstændigt sanktionsinstrument. Det tilbagebetales, når

- banken under klagesagen erkender, at den oprindelige begrundelse var usaglig – [280/2024](#) (gældsforpligtelser);
- banken under sagen retter fejlagtige gebyropkrævninger eller overførsler – [220/2021](#), [565/2023](#);
- banken erklærer sig villig til at behandle en ny ansøgning – [167/2025](#);
- klagen afvises af kompetencegrunde – [288/2020](#), [37/2005](#), [415/2020](#), [465/2021](#).

Erstatning tilkendes stort set aldrig. Kravet er dokumenteret økonomisk tab og årsagssammenhæng. Afvist i 206/2022 (tre år uden NemKonto – klageren kunne selv have anvist et andet institut), 466/2020, 220/2021-, 379/2023, 70/2023 og 4/2025. Selv hvor opsigelsen har haft alvorlige erhvervsmæssige følger – som i 81/2023, hvor en revisor efterfølgende fik 19 afslag fra andre banker – fører det ikke til ansvar, når opsigelsen i sig selv var berettiget.

LOV

[Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 11, stk. 4](#)
[Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 13, stk. 2](#)

PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Opsigelse af erhvervskonto grundet hvidvaskregler og spørgsmål om ret til basal erhvervskonto	11.12.2025
	Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold grundet erhvervsmæssig brug af privatkonto og spørgsmål om gebyropkrævning efter opsigelse	28.05.2025
	Det finansielle ankenævn · Sydbank pålagt at oprette basal erhvervskonto til selskab trods eksisterende konti til agentvirksomhed	14.05.2025
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod manglende oprettelse af en basal betalingskonto som følge af manglende kundekendskabsoplysninger	12.02.2025
	Det finansielle ankenævn · Opsigelse og spærring af kundeforhold grundet hvidvaskregler samt afslag på basal indlånskonto pga. tilknyttet forsikring	19.08.2024
	Det finansielle ankenævn · Afslag på oprettelse af basal betalingskonto hos Middelfart Sparekasse begrundet i hvidvaskregler	13.08.2024
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod hurtig opsigelse af kundeforhold grundet mistanke om hvidvask uden forudgående varsel	07.05.2024
	Det finansielle ankenævn · Delvist medhold i klage over afslag på oprettelse af basal indlånskonto og betalingskonto ved bopæl i udlandet	18.04.2024
	Det finansielle ankenævn · Arbejdernes Landsbank frifundet i sag om afvisning af udvidet kontoforhold pga. sanktioner mod Rusland og Hviderusland	22.12.2023
	Det finansielle ankenævn · 465/2021 Krav om tilbageførsel af svindelbeløb afvist pga. bevisførelse og manglende kundeforhold	07.12.2023
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod opsigelse af kundeforhold grundet utilstrækkelig dokumentation i henhold til hvidvaskloven	12.09.2023
	Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold grundet hvidvaskregler og spørgsmål om erstatning for tre år uden konto	23.02.2023
	Det finansielle ankenævn · Sparekassens opsigelse af kundeforhold pga. erhvervsmæssig brug af privatkonto og manglende hvidvaskdokumentation var berettiget	27.01.2023
	Det finansielle ankenævn · Møns Bank forpligtet til at oprette basal indlånskonto trods indvendinger om eksisterende bankforbindelser og kundens attitude	16.01.2023
	Det finansielle ankenævn · Opsigelse af privat- og erhvervskundeforhold grundet manglende gennemsigtighed i transaktionsmønstre og hvidvasklovens kundekendskabsprocedurer	20.12.2021
	Det finansielle ankenævn · Vestjysk Bank pålagt at genåbne Nemkonto efter usaglig opsigelse begrundet i begrænset brug og små overtræk	23.11.2021
	Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold i Danske Bank grundet manglende indsigt i transaktionsmønstre og hvidvaskregler	01.10.2021
	Det finansielle ankenævn · Danske Banks afslag på oprettelse af erhvervskonto til selskab afvist af Ankenævnet	05.03.2021
	Det finansielle ankenævn · Spørgsmål om krav på flere betalingskonti og pengeinstituttets sagsbehandlingstid ved kontooprettelse	17.03.2020
	Det finansielle ankenævn · Erhvervsdrivendes klage over gebyrer på erhvervskonto afvist på grund af manglende kompetence	20.04.2005

§ 11 Forholdet til domstolene og til Finanstilsynet

Domstolene. Det Finansielle Ankenævns afgørelser er ikke endelige – parterne kan indbringe tvisten for de almindelige domstole. Nævnet henviser selv aktivt til denne vej, når sagen kræver mundtlig bevisførelse. I prøvesagerne [465/2021](#), [478/2021](#) og [524/2021](#) om Københavns Andelskasse formulerede nævnet det direkte: en stillingtagen ville forudsætte parts- og vidneforklaringer, som »ikke kan finde sted for Ankenævnet, men må i givet fald ske for de almindelige domstole«.

Søgning i domstolsdatabasen viser, at der på nuværende tidspunkt ikke findes offentliggjorte **civile** byrets-, landsrets- eller højesteretsdomme om pengeinstitutters opsigelse af kundeforhold begrundet i hvidvasklovens kundekendskabsprocedurer eller om retten til en basal betalingskonto. Den domstolspraksis, der findes på området, angår den **strafferetlige** side af hvidvask – fx dommene om at stille sin konto til rådighed for andre – og ikke det civilretlige forhold mellem bank og kunde. Domstolene har således endnu ikke prøvet den praksissætning om pengeinstituttets vide skøn, som bærer hele Det Finansielle Ankenævns praksis. Retsstillingen hviler derfor i praksis på nævnets egne afgørelser, suppleret af Finanstilsynets vejledning.

Nævnet henter dog selv støtte i domstolspraksis om **partsedition**: i [326/2024](#) påberåbte banken sig **U1999.1028H** og **U2002.1734H** til støtte for, at interne og fortrolige hvidvaskvurderinger er undtaget fra editionspligt. Og i [326/2024](#) indgik en udskrift af skifterettens retsbog og en kendelse fra Vestre Landsret af 12. januar 2024 om klagerens gældssaneringssag som en del af det faktiske grundlag, nævnet lagde til grund.

Finanstilsynet. Der er en klar arbejdsdeling. Nævnet afgør den konkrete civilretlige tvist mellem kunde og institut; Finanstilsynet fører det generelle tilsyn med, om institutterne overholder hvidvask- og god skik-reglerne. Det er udtrykkeligt fastslået i [406/2019](#) og [466/2020](#), hvor nævnet afviste bankens indsigelse om, at hele sagen hørte under tilsynet – »Finanstilsynet træffer ikke afgørelser i konkrete civilretlige tvister«. Omvendt bemærkede nævnet i [104/2017](#), at spørgsmålet om, hvorvidt en bank *generelt* lever op til god skik-bekendtgørelsen, hører under Finanstilsynet. Derfor indeholder både [§ 11, stk. 4](#) og [§ 13, stk. 2](#) krav om, at afslag og opsigelser oplyser om **begge** klageveje.

Denne oversigt afgrænses over for [hvidvasktilsyn](#), [finansstilsynets-afgørelser](#) og [hvidvask](#).

LOV

[Hvidvaskloven § 14, stk. 5](#)
[Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 11, stk. 4](#)
[Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 13, stk. 2](#)

PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold grundet mistanke om erhvervsmæssig brug og manglende kundekendskab i henhold til hvidvaskloven	06.02.2025
	Det finansielle ankenævn · 465/2021 Krav om tilbageførsel af svindelbeløb afvist pga. bevisførelse og manglende kundeforhold	07.12.2023
	Det finansielle ankenævn · Krav om erstatning for svindeloverførsler til tredjemands konto i Københavns Andelskasse afvist på grund af bevisførelse	07.12.2023
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af erstatningskrav mod Københavns Andelskasse pga. behov for bevisførelse om svindel og ansvar	07.12.2023
	Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold i Danske Bank grundet manglende indsigt i transaktionsmønstre og hvidvaskregler	01.10.2021
	Det finansielle ankenævn · Jyske Banks krav om hvidvaskoplysninger og efterfølgende spærring af netbankadgang og betalingskort	30.04.2020
	Det finansielle ankenævn · Pengeinstituts afslag på at oprette mere end én basal indlånskonto til samme kunde	11.09.2017

§ 12 Sammenfatning: en stærk ret på papiret, et vidt skøn i praksis

Retten til en konto er i dansk ret formuleret som en kontraheringspligt med udtømmende og restriktivt fortolkede undtagelser. I Det Finansielle Ankenævns praksis er billedet mere nuanceret.

Hovedreglen er, at pengeinstituttet selv fastlægger kravene til dokumentation og forklaringer under hvidvasklovens kundekendskabsprocedurer, og at nævnet ikke tilsidesætter denne vurdering. Formuleringen er gentaget nærmest ordret i snesevis af afgørelser fra [65/2021](#) til [342/2025](#), og den bevirker, at retten til en basal betalingskonto efter [§ 11, stk. 1](#) i realiteten er subsidieret i forhold til bankens hvidvaskvurdering.

Undtagelsen indtræder, når begrundelsen ikke handler om kundekendskab: gæld og RKI ([168/2022-](#), [280/2024](#)), lav aktivitet og bagatelovertæk ([199/2021](#), [325/2018](#)), forretningsmodel og bopæl ([493/2023](#)) og misforståede afslagsgrunde ([125/2025](#)).

Praktiske konsekvenser for rådgivningen:

- Klageren bør fokusere på, at begrundelsen ikke er individuel og saglig – ikke på at bestride bankens risikovurdering, som nævnet næsten aldrig efterprøver.
- Klageren bør nedlægge påstand om et **konkret økonomisk** krav; krav om undskyldning, påtale eller kritik afvises efter vedtægternes [§ 5, stk. 3, nr. 2](#).
- Erstatning kræver dokumenteret tab og årsagssammenhæng; formfejl som manglende varsel eller begrundelse fører i sig selv sjældent til mere end en kritisk bemærkning og tilbagebetaling af klagegebyret.
- Erhvervsdrivende bør sikre sig, at ansøgningen udtrykkeligt angår en **basal erhvervskonto** efter [§ 13 a](#) – ellers falder tvisten uden for nævnets kompetence, jf. [167/2025](#).
- Privatkunder bør holde erhvervs- og foreningsomsætning helt ude af privatkontoen; efter en skriftlig advarsel er opsigelsen efter [§ 13, stk. 1, nr. 8](#) reelt uangribelig, jf. [4/2025](#) og [32/2022](#).

Udviklingstendens: Med reglerne om basal erhvervskonto (1. januar 2025) og det udtrykkelige diskriminationsforbud i [§ 8 a](#) (1. januar 2026) udvides nævnets sagsområde. De første erhvervskontosager – [125/2025](#), [128/2025](#) og [127/2025](#) – er alle afgjort med dissens 3-2, hvilket tyder på, at praksis her endnu ikke er lige så fastlagt som på privatkundeområdet.

LOV

[Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 8a](#)

[Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 11, stk. 1](#)

[Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 13, stk. 1](#)

[Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 13a, stk. 1](#)

PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod Danske Banks opsigelse af kundeforhold grundet hvidvaskregler og krav om basal betalingskonto	19.02.2026
	Det finansielle ankenævn · Opsigelse af erhvervskonto grundet hvidvaskregler og spørgsmål om ret til basal erhvervskonto	11.12.2025
	Det finansielle ankenævn · Afslag på oprettelse af basal erhvervskonto til selskaber begrundet i hvidvaskhensyn og ejers adfærd	04.12.2025
	Det finansielle ankenævn · Sydbanks vilkår for basal erhvervskonto til spillefirma delvist tilsidesat efter indsigelse om kontanthåndtering	20.06.2025
	Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold grundet erhvervsmæssig brug af privatkonto og spørgsmål om gebyropkrævning efter opsigelse	28.05.2025

Det finansielle ankenævn · Sydbank pålagt at oprette basal erhvervskonto til selskab trods eksisterende konti til agentvirksomhed	14.05.2025
Det finansielle ankenævn · Afslag på oprettelse af basal betalingskonto hos Middelfart Sparekasse begrundet i hvidvaskregler	13.08.2024
Det finansielle ankenævn · Delvist medhold i klage over afslag på oprettelse af basal indlånskonto og betalingskonto ved bopæl i udlandet	18.04.2024
Det finansielle ankenævn · Møns Bank forpligtet til at oprette basal indlånskonto trods indvendinger om eksisterende bankforbindelser og kundens attitude	16.01.2023
Det finansielle ankenævn · Opsigelse af basal betalingskonto grundet mistanke om erhvervsmæssig anvendelse og manglende hvidvaskdokumentation	20.10.2022
Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold grundet utilstrækkelige oplysninger om transaktioner i henhold til hvidvaskreglerne	05.05.2022
Det finansielle ankenævn · Vestjysk Bank pålagt at genåbne Nemkonto efter usaglig opsigelse begrundet i begrænset brug og små overtræk	23.11.2021
Det finansielle ankenævn · Sparekassen Djurslands spærring af Visa/dankort uden varsel efter flytning af Nemkonto var uberettiget	05.03.2019

REFERENCE Lovgrundlag

9 paragraffer

Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 6	stk. 5	Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 15	stk. 1
Hvidvaskloven § 11	stk. 1	Hvidvaskloven § 14	stk. 5
Hvidvaskloven § 15		Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 11	stk. 1
Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 13	stk. 1	Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 13a	stk. 1
Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 13c	stk. 3-4		

MATERIALE Citerede afgørelser

56 afgørelser

DET FINANSIELLE ANKENÆVN · NÆVN / KLAGEINSTANS			56
19.02.2026	Indsigelse mod Danske Banks opsigelse af kundeforhold grundet hvidvaskregler og krav om basal betalingskonto		342/2025
11.12.2025	Opsigelse af erhvervskonto grundet hvidvaskregler og spørgsmål om ret til basal erhvervskonto		167/2025
09.12.2025	Nordea Danmark frifundet for opsigelse af kundeforhold grundet manglende hvidvaskdokumentation trods krav om basalkonto		381/2025
09.12.2025	Afslag på oprettelse af dansk bankkonto til person bosiddende i Norge grundet mangelfuldt kundekendskab		478/2025
04.12.2025	Afslag på oprettelse af basal erhvervskonto til selskaber begrundet i hvidvaskhensyn og ejers adfærd		127/2025

27.11.2025	454/2025: Afslag på basal betalingskonto til udlandsdanser grundet hvidvaskregler og manglende aktuelt behov	454/2025
31.10.2025	Afslag på oprettelse af lønkonto til udlandsdanser begrundet i pengeinstituttets geografiske markedsområde	183/2025
27.10.2025	165/2025 Indsigelse mod opsigelse af kundeforhold grundet hvidvaskregler og manglende dokumentation	165/2025
20.06.2025	Sydbanks vilkår for basal erhvervskonto til spillefirma delvist tilsidesat efter indsigelse om kontanthåndtering	128/2025
20.06.2025	Opsigelse af kundeforhold grundet manglende gennemsigthed i pengestrømme og afvisning af krav om undskyldning	28/2025
28.05.2025	Opsigelse af kundeforhold grundet erhvervsmæssig brug af privatkonto og spørgsmål om gebyropkrævning efter opsigelse	4/2025
14.05.2025	Sydbank pålagt at oprette basal erhvervskonto til selskab trods eksisterende konti til agentvirksomhed	125/2025
21.03.2025	Saxo Banks opsigelse af kundeforhold grundet markedsudtræden i Albanien var berettiget	483/2024
27.02.2025	Indsigelse mod Sparekassen Danmarks opsigelse af kundeforhold grundet manglende kundekendskab efter hvidvaskreglerne	570/2024
12.02.2025	Indsigelse mod manglende oprettelse af en basal betalingskonto som følge af manglende kundekendskabsoplysninger	232/2024
06.02.2025	Opsigelse af kundeforhold grundet mistanke om erhvervsmæssig brug og manglende kundekendskab i henhold til hvidvaskloven	326/2024
04.12.2024	Nordea berettiget til at spærre Visa/dankort uden varsel efter gentagne og grove ubevilgede overtræk	63/2024
04.12.2024	Afvisning af klage over opsigelse af selskabsengagement og frifindelse for erstatningsansvar vedrørende overtræk på privatkonto	730/2023
19.08.2024	Opsigelse og spærring af kundeforhold grundet hvidvaskregler samt afslag på basal indlånskonto pga. tilknyttet forsikring	565/2023
13.08.2024	Indsigelse mod Arbejdernes Landsbanks opsigelse af kundeforhold grundet manglende hvidvaskdokumentation	235/2024
13.08.2024	Afslag på oprettelse af basal betalingskonto hos Middelfart Sparekasse begrundet i hvidvaskregler	280/2024
14.06.2024	Afvisning af oprettelse af basal betalingskonto grundet manglende hvidvask-dokumentation	558/2023
07.05.2024	Indsigelse mod hurtig opsigelse af kundeforhold grundet mistanke om hvidvask uden forudgående varsel	379/2023
18.04.2024	Indsigelse mod opsigelse af kundeforhold grundet erhvervsmæssig brug af privatkonto	489/2023

18.04.2024	Delvist medhold i klage over afslag på oprettelse af basal indlånskonto og betalingskonto ved bopæl i udlandet	493/2023
18.01.2024	Indsigelse mod Jyske Banks opsigelse af kundeforhold som følge af manglende opfyldelse af kundekendskabsprocedurer efter hvidvaskloven	174/2023
22.12.2023	Arbejdernes Landsbank frifundet i sag om afvisning af udvidet kontoforhold pga. sanktioner mod Rusland og Hviderusland	70/2023
07.12.2023	465/2021 Krav om tilbageførsel af svindelbeløb afvist pga. bevisførelse og manglende kundeforhold	465/2021
07.12.2023	Krav om erstatning for svindeloverførsler til tredjemands konto i Københavns Andelskasse afvist på grund af bevisførelse	478/2021
07.12.2023	Afvisning af erstatningskrav mod Københavns Andelskasse pga. behov for bevisførelse om svindel og ansvar	524/2021
12.09.2023	Indsigelse mod opsigelse af kundeforhold grundet utilstrækkelig dokumentation i henhold til hvidvaskloven	81/2023
28.06.2023	Pengeinstituts opsigelse af kundeforhold grundet manglende dokumentation for kontantbeløbs oprindelse	299/2023
21.04.2023	Opsigelse af kundeforhold og sletning af fuldmagter grundet manglende gennemsigtighed og hvidvaskhensyn	278/2022
30.03.2023	Spar Nord Bank berettiget til at afvise oprettelse af NemKonto grundet uoverensstemmelser i identifikationsoplysninger	269/2022
21.03.2023	Afvisning af klage over manglende tilbageførsel af kortbetalinger foretaget i erhvervsmæssigt øjemed	232/2022
23.02.2023	Opsigelse af kundeforhold grundet hvidvaskregler og spørgsmål om erstatning for tre år uden konto	206/2022
27.01.2023	Sparekassens opsigelse af kundeforhold pga. erhvervsmæssig brug af privatkonto og manglende hvidvaskdokumentation var berettiget	220/2021
16.01.2023	Møns Bank forpligtet til at oprette basal indlånskonto trods indvendinger om eksisterende bankforbindelser og kundens attitude	168/2022
22.12.2022	Opsigelse af kundeforhold grundet mangelfulde oplysninger til kundekendskabsprocedure i henhold til hvidvaskloven	136/2022
15.11.2022	Indsigelse mod gebyrstigning på basal betalingskonto til 1.000 kr. årligt	95/2022
20.10.2022	Opsigelse af basal betalingskonto grundet mistanke om erhvervsmæssig anvendelse og manglende hvidvaskdokumentation	32/2022
04.10.2022	Indsigelse mod opsigelse af privat engagement grundet hvidvaskregler og mistillid efter tvivlsomme selskabstransaktioner	298/2021
20.09.2022	Pengeinstituts opsigelse af kundeforhold som følge af manglende dokumentation for midlers oprindelse og kundekendskab i henhold til hvidvaskloven	423/2021

05.05.2022	Opsigelse af kundeforhold grundet utilstrækkelige oplysninger om transaktioner i henhold til hvidvaskreglerne	65/2021
04.03.2022	Opsigelse af bankengagement pga. uigennemsigtige transaktionsmønstre og hvidvaskkrav	239/2021
20.12.2021	Opsigelse af privat- og erhvervskundeforhold grundet manglende gennemsigtighed i transaktionsmønstre og hvidvasklovens kundeforsikringsprocedurer	415/2020
23.11.2021	Vestjysk Bank pålagt at genåbne Nemkonto efter usaglig opsigelse begrundet i begrænset brug og små overtræk	199/2021
01.10.2021	Opsigelse af kundeforhold i Danske Bank grundet manglende indsigt i transaktionsmønstre og hvidvaskregler	466/2020
05.03.2021	Danske Banks afslag på oprettelse af erhvervskonto til selskab afvist af Ankenævnet	288/2020
30.04.2020	Jyske Banks krav om hvidvaskoplysninger og efterfølgende spærring af netbankadgang og betalingskort	406/2019
17.03.2020	Spørgsmål om krav på flere betalingskonti og pengeinstituttets sagsbehandlingstid ved kontooprettelse	257/2019
27.02.2020	Afvisning af klage over afslag på erhvervskonto og krav om erstatning for tidsforbrug ved oprettelse af private konti	340/2019
05.03.2019	Sparekassen Djurslands spærring af Visa/dankort uden varsel efter flytning af Nemkonto var uberettiget	325/2018
11.09.2017	Pengeinstituts afslag på at oprette mere end én basal indlånskonto til samme kunde	104/2017
07.10.2011	Opsigelse af engagement og spærring af betalingskort uden varsel var i strid med bankens forretningsbetingelser	534/2010
20.04.2005	Erhvervsdrivendes klage over gebyrer på erhvervskonto afvist på grund af manglende kompetence	37/2005

03

PRAKSISOVERSIGT · DET FINANSIELLE ANKENÆVN

Praksisoversigt over chargeback og tilbageførsel ved manglende levering

Det Finansielle Ankenævns praksis om tilbageførsel efter betalingslovens § 112

Version 1 · Opdateret 29. maj 2026 · 27 afgørelser · 2007-2026

[Læs online](#)**INTRODUKTION**

Det Finansielle Ankenævn behandler et stort antal klager fra forbrugere, der med betalingskort har betalt for en vare eller tjenesteydelse, som aldrig blev leveret, og som derfor kræver beløbet tilbageført (chargeback) af deres pengeinstitut. Retsgrundlaget er [betalingsloven § 112](#), der ved fjernsalg giver kortholderen ret til at gøre indsigelse over for sin egen udbyder, når en bestilt vare ikke leveres, når der trækkes et for stort beløb, eller når en fortrydelsesret udnyttes inden levering. Denne oversigt kortlægger, hvad Det Finansielle Ankenævn gennemgående lægger vægt på – først og fremmest om ydelsen må anses for "leveret", om der er tale om fjernsalg, og om der er aftalt forudbetaling. Oversigten dækker ikke hæftelse for uautoriserede transaktioner og kortmisbrug, der behandles under [uautoriserede betalinger og kortmisbrug](#).

PRINCIPPER UDLEDT AF PRAKSIS

- 01** Det Finansielle Ankenævn anser en ydelse for "leveret" i betalingslovens forstand, så snart kunden har fået adgang til en investerings- eller kundekonto med password, har fået kryptovaluta krediteret en wallet eller har modtaget koderne til et forudbetalt kort – også når der reelt er tale om svindel – og afviser derfor tilbageførsel efter § 112.
- 02** Det Finansielle Ankenævn afviser chargeback efter § 112 ved køb i fysisk butik, fordi bestemmelsen kun gælder fjernsalg, uanset at sælgeren senere går konkurs.
- 03** Det Finansielle Ankenævn kræver, at der reelt er tale om manglende levering og ikke blot en mangel ved en leveret vare; den køberetlige sontring afgør, og en mangelfuld men leveret vare giver ikke ret til tilbageførsel.
- 04** Ved udtrykkeligt aftalt forudbetaling stilles kortholderen som en kontantkøber og kan ikke kræve tilbageførsel ved betalingsmodtagerens konkurs, men er henvist til at anmelde kravet i konkursboet.
- 05** Det Finansielle Ankenævn sidestiller betaling med Dankort-delen af et kombinationskort med kontant betaling, så § 112 ikke giver tilbageførsel ved forudbetaling og efterfølgende konkurs.

- 06 Det Finansielle Ankenævn afviser, at § 112 gælder rene kontooverførsler i netbank og handler mellem to privatpersoner.
- 07 Det Finansielle Ankenævn kræver, at indsigelse fremsættes "snarest muligt", efter kunden indså eller burde have indset, at debiteringen var uretmæssig, og afviser krav, hvor kunden har udvist passivitet.
- 08 Det Finansielle Ankenævn afviser at realitetsbehandle sager, der kræver mundtlige parts- og vidneforklaringer, og henviser dem til domstolene.
- 09 Når en indsigelse er gjort, bærer udbyderen (pengeinstituttet) bevisbyrden for, at indsigelsen er uberettiget, før beløbet må gendebiteres, jf. § 112, stk. 3.

Retsgrundlaget: indsigelsesretten ved fjernsalg i betalingslovens § 112

§ 1

Kernebestemmelsen er [betalingsloven § 112, stk. 1](#), der ved betalingstransaktioner i forbindelse med køb af varer eller tjenesteydelser **ved fjernsalg** forpligter betalerens udbyder (pengeinstituttet) til at undlade at gennemføre – eller straks kreditere – en betaling, når kortholderen gør én af tre indsigelser gældende:

- **Nr. 1:** at det debiterede beløb er højere end aftalt med betalingsmodtageren.
- **Nr. 2:** at den bestilte vare eller tjenesteydelse ikke er leveret.
- **Nr. 3:** at betaleren eller modtageren – inden levering – udnytter en aftalt eller lovbestemt fortrydelsesret.

Bestemmelsen viderefører uden ændringer § 74 i den tidligere lov om betalingstjenester og elektroniske penge og hviler på principperne i Forbrugerombudsmandens retningslinjer vedrørende fjernsalg. Forbrugerbeskyttelsen kan opretholdes i dansk ret, fordi det 2. betalingstjenestedirektiv (PSD2) i præambelbetragtning nr. 79 overlader spørgsmålet om tilbagebetaling ved tvist mellem betaler og betalingsmodtager til national ret. Forarbejderne fastlægger bestemmelsens dobbelte balancepunkt:

"Reglen har således et forbrugerbeskyttende sigte og har til formål at regulere de situationer, hvor en forbruger ved at foretage en betalingstransaktion i forbindelse med fjernsalg vil blive stillet ringere end en kontantbetalende forbruger. Det er således ikke hensigten at regulere betalingstransaktioner, hvor både køber og sælger er en forbruger."

Forud for en indsigelse skal betaleren efter [§ 112, stk. 2](#) forgæves have kontaktet betalingsmodtageren med krav om tilbagebetaling eller levering. Når en indsigelse er gjort, vender bevisbyrden efter [§ 112, stk. 3](#): pengeinstituttet må kun debitere eller gendebitere kundens konto, hvis det kan godtgøre, at indsigelsen er uberettiget. Endelig skal indsigelsen efter [§ 112, stk. 4](#) fremsættes "snarest muligt", efter betaleren blev eller burde være blevet bekendt med, at debiteringen var uretmæssig. Det Finansielle Ankenævn anvender denne struktur konsekvent og henviser ofte direkte til forarbejderne, når det afgør, om de tre indsigelsesgrunde er opfyldt.

LOV

[Betalingsloven § 112, stk. 1, 2, 3, 4](#)

PRAKSIS

Det finansielle ankenævn · Afslag på tilbageførsel af 22.000 kr. efter møbelbutiks konkurs – regler om fjernsalg gælder ikke ved køb i fysisk butik 20.06.2025

Det finansielle ankenævn · Krav om tilbageførsel af betaling for aflyste koncertbilletter købt med Dankort gennem en billetformidler 14.02.2019

§ 2 Det Finansielle Ankenævns prøvelse og sagsgang i chargeback-sager

Det Finansielle Ankenævn er et privat, statsanerkendt klagenævn, der behandler forbrugerklager over pengeinstitutter på skriftligt grundlag. I chargeback-sager prøver nævnet fuldt ud, om de retlige betingelser i [betalingsloven § 112](#) er opfyldt – herunder om der foreligger fjernsalg, om ydelsen er leveret, og om indsigelsesfristen er overholdt. Nævnet sætter derimod klare grænser for sin egen kompetence:

- **Bevisførelse:** Kræver afgørelsen mundtlige parts- og vidneforklaringer, afvises sagen og henvises til domstolene. I chargeback-/fjernsalgssagen **237/2017** afviste nævnet en indsigelse mod betalinger til en udenlandsk datingtjeneste, fordi det var uklart, hvad aftalegrundlaget og leveringen reelt omfattede, og en afklaring krævede bevisførelse. Tilsvarende blev en sag om bestridt korttransaktion afvist i **228/2024**, fordi spørgsmålet om tredjemandsmisbrug krævede vidneforklaringer under strafansvar. Ved afvisning får klageren sit klagegebyr retur.
- **Erhvervsforhold:** Klager over erhvervsforhold falder som udgangspunkt uden for nævnets kompetence. I **206/2019** afviste nævnet den del af kravet, der vedrørte kortbetalinger og overførsler foretaget fra klagerens to anpartsselskaber, og behandlede kun de private kortbetalinger.
- **Bevisbyrde i realitetssager:** Når en indsigelse er gjort, påhviler det efter [§ 112, stk. 3](#) pengeinstituttet at godtgøre, at indsigelsen er uberettiget. I praksis lægger nævnet dog afgørende vægt på, om kortholderen kan dokumentere de faktiske forudsætninger for indsigelsen (fjernsalg, manglende levering, rettidig reklamation).

Afgørelserne er ikke tvangsfuldbyrdelige som en dom. Et pengeinstitut kan inden for en frist meddele, at det ikke ønsker at være bundet af en afgørelse, hvorefter forbrugeren må gå til domstolene – som det netop skete i den parallelle landsretssag om fjernsalg via PayPal omtalt nedenfor, hvor banken meddelte, at den ikke ville følge det daværende Pengeinstitutankenævns afgørelse.

LOV	Betalingsloven § 112, stk. 3	
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Afvisning af sag om kortmisbrug efter tvungen køretur og tyveri grundet behov for vidneforklaringer	31.01.2025
	Det finansielle ankenævn · Krav om tilbageførsel af kortbetalinger og netbankoverførsler efter online investeringssvind	03.10.2019
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod betalinger til udenlandsk datingtjeneste afvist på grund af bevisnød	21.03.2018

§ 3 Nævnets kerneprincip: hvornår anses ydelsen for 'leveret'?

Det altafgørende vurderingsmønster i Det Finansielle Ankenævns praksis er, om ydelsen – set i forholdet mellem kunden og **den direkte betalingsmodtager** – må anses for leveret. Er den det, finder [§ 112, stk. 1, nr. 2](#) ikke anvendelse, uanset at kunden efterfølgende er blevet bestjålet eller skuffet af en tredjepart. Nævnet lægger gentagne gange vægt på, at banken ikke hæfter for, hvad kunden vælger at bruge en lovligt leveret ydelse til.

Mønsteret er særligt markant i investeringssvindelsagerne. Når kunden har indbetalt til en handelsplatform og har fået oprettet en konto med brugernavn og password – eller har fået købt kryptovaluta krediteret en wallet – anser nævnet ydelsen for leveret:

Afgørelse	Betalingsmodtager	Hvad nævnet anså for leveret
371/2018	Investeringsfirma uden licens	Adgang til kundekonto med password
206/2019	Investeringsplatform	Kundekonto med password, beløb indsat
88/2020	Investeringsfirma	Adgang til investeringsprofil
127/2020	Vekseltjeneste	Bitcoins leveret til kundens wallet
257/2020	Investeringsselskab	Bitcoins indsat på konto hos selskabet
505/2022	Kryptobørser	Kryptovaluta leveret til kundens wallets
712/2023	Kryptobørser/betalings tjenester	Veksling/overførsel gennemført
485/2024	Handelsplatform	Kryptovaluta krediteret kundens konto

I [371/2018](#) lagde nævnet til grund, at indbetalingerne var indsat på en kundekonto, og at klageren havde modtaget et password – hvorefter "den primære ydelse" måtte anses for leveret i relation til betalingsreglerne. Samme begrundelse bærer [206/2019](#), [88/2020](#) og [505/2022](#).

Leveringsprincippet rækker videre end investeringssager. I kattesvindelsagen [104/2025](#) havde klageren købt **forudbetalte kort** (e-produkter) for at betale en påstået kattesælger. Nævnet fastslog, at klageren – set i forhold til banken – rent faktisk havde modtaget den ydelse, hun betalte for med sit betalingskort, nemlig kortkoderne, og at § 112 derfor ikke gav tilbageførsel. I [257/2018](#) frifandtes banken for Mastercard-betalinger, fordi midlerne var "nået frem til den destination, kunden havde anvist".

LOV

[Betalingsloven § 100, stk. 1](#)
[Betalingsloven § 112, stk. 1](#)

PRAKSIS

Det finansielle ankenævn · 485/2024 - Afslag på tilbageførsel af kortbetalinger til svindelside for kryptoinvestering	10.10.2025
Det finansielle ankenævn · Afslag på tilbageførsel af betalinger for forudbetalte kort anvendt til svindel ved køb af kat	28.08.2025
Det finansielle ankenævn · Danske Bank frifundet i sag om investeringssvind og krav om tilbageførsel af autoriserede kortbetalinger til kryptobørser	19.08.2024
Det finansielle ankenævn · Afslag på erstatningskrav mod bank efter investeringssvind med kryptovaluta via skærmdeling	06.09.2023
Det finansielle ankenævn · Danske Bank / Nordea Bank: Afvisning af krav om tilbageførsel af bitcoin-køb efter efterfølgende investeringssvind	02.06.2021
Det finansielle ankenævn · Krav om tilbageførsel af investeringer efter svindel afvist grundet samtykke og adgang til handelsplatform	26.03.2021
Det finansielle ankenævn · Krav om tilbageførsel af Visa/Dankort-betalinger til udenlandsk investeringsplatform ved køb af bitcoins	05.03.2021
Det finansielle ankenævn · Krav om tilbageførsel af kortbetalinger og netbankoverførsler efter online investeringssvind	03.10.2019
Det finansielle ankenævn · Afslag på tilbageførsel af Visakort-betalinger til investeringsfirma uden licens	16.09.2019
Det finansielle ankenævn · Afslag på tilbageførsel af Mastercard-betalinger til valutahandel trods påstand om svindel	14.02.2019

§ 4 Manglende levering kontra mangler og aflyste arrangementer

§ 112, stk. 1, nr. 2 dækker kun **ikke-levering** – ikke mangler ved en leveret vare. Forarbejderne fastslår:

"I forhold til sondringen mellem ikke-levering og mangler finder den køberetlige sondring mellem disse to begreber anvendelse. Dette kan indebære, at levering af en forkert vare kan anses for ikke-levering."

Det Finansielle Ankenævn anvender denne sondring stramt. I 366/2024 var en modellastbil leveret med ridsede ruder; nævnet fandt, at manglerne ikke var så væsentlige, at forholdet kunne sidestilles med ikke-levering, og at klageren desuden ikke havde udnyttet en fortrydelsesret **inden** levering, hvilket er en forudsætning for krav efter § 112, stk. 1, nr. 3. Allerede i sagen om en fejlleveret TV-tuner, 262/2006, kvalificerede nævnet klagen som en indsigelse om mangler og ikke ikke-levering, og bemærkede, at banken "ikke skal agere dommer i tvister om faktiske mangler". Selve mangelsbedømmelsen mellem køber og sælger hører under [forbrugerklage over varer og tjenesteydelser](#).

En beslægtet kategori er **billetter og vouchere, der er udstedt, men ikke kan udnyttes**. Her anser nævnet formidlingsydelsen for leveret:

- I 302/2018 var koncertbilletter leveret digitalt, men koncerten blev aflyst. Nævnet henviste til forarbejderne om, at en modtaget billet, der efterfølgende ikke kan benyttes på grund af arrangørens konkurs eller aflysning, ikke giver indsigelsesret.
- I 546/2024 var en billeje-voucher udstedt og dermed leveret; at klageren på grund af en flyforsinkelse ikke kunne udnytte den, var et mellemværende med tjenesteyderne.
- I 390/2020 havde rejseformidleren leveret den bestilte ydelse ved at gennemføre bookingen; en senere coronaaflysning gav ikke chargeback.

Selve mangelsbedømmelsen af en pakkerejse behandles under [pakkerejseloven](#).

LOV	Betalingsloven § 112, stk. 1	
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Afslag på tilbageførsel af kortbetaling for billeje-voucher efter flyforsinkelse	14.05.2025
	Det finansielle ankenævn · Krav om tilbageførsel af købesum for mangelfuld modellastbil købt ved fjernsalg	31.01.2025
	Det finansielle ankenævn · Spar Nord Bank frifundet i sag om refusion for corona-aflyst flyrejse betalt med MasterCard Debit	01.10.2021
	Det finansielle ankenævn · Krav om tilbageførsel af betaling for aflyste koncertbilletter købt med Dankort gennem en billetformidler	14.02.2019
	Det finansielle ankenævn · Krav om tilbageførsel af betaling ved fjernsalg grundet påstået fejllevering af TV-tuner	06.02.2007

§ 5 Fjernsalg, fysisk butik, kontooverførsler og handel mellem private

§ 112 finder kun anvendelse, når tre betingelser er opfyldt: der skal være tale om **fjernsalg**, betalingen skal være sket med et **betalingsinstrument** (typisk et betalingskort), og parterne må ikke begge være forbrugere. Det Finansielle Ankenævn afviser konsekvent krav, der falder uden for dette anvendelsesområde.

Køb i fysisk butik er ikke fjernsalg. Den principielle afgørelse er [606/2024](#), hvor en forbruger i en møbelbutik forudbetalte 22.000 kr. med chip og pinkode for møbler, der aldrig blev leveret på grund af butikkens efterfølgende konkurs. Nævnet udtalte:

"Betalingslovens § 112, stk. 1, nr. 1, om indsigelser ved fjernsalg finder ikke anvendelse, da der er tale om køb i en fysisk butik. Ankenævnet finder således ikke, at klageren kan gøre et krav gældende mod banken som kortudsteder i henhold til betalingsloven vedrørende betalingen på 22.000 kr."

Nævnet fandt heller ikke noget grundlag i de internationale kortregler for, at banken skulle hæfte i en fysisk handelssituation.

Rene kontooverførsler er ikke omfattet. Forarbejderne understreger, at en kontooverførsel via netbank som udgangspunkt ikke er omfattet, fordi der ikke foreligger en forudgående aftale mellem udbyder og forretning om modtagelse af betaling ved fjernsalg. I [210/2024](#) fastslog nævnet, at § 112 ikke fandt anvendelse, da transaktionerne var gennemført som rene kontooverførsler i netbank og ikke som betalinger med et betalingsinstrument i en købsituation.

Handel mellem to privatpersoner er ikke omfattet. Både [104/2025](#) og [484/2023](#) bekræfter, at chargeback-reglerne som udgangspunkt ikke gælder, når både køber og sælger er privatpersoner – i [484/2023](#) tillige fordi der var tale om en kontooverførsel ved et privat bilkøb.

LOV	Betalingsloven § 112, stk. 1	
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Afslag på tilbageførsel af betalinger for forudbetalte kort anvendt til svindel ved køb af kat	28.08.2025
	Det finansielle ankenævn · Afslag på tilbageførsel af 22.000 kr. efter møbelbutiks konkurs – regler om fjernsalg gælder ikke ved køb i fysisk butik	20.06.2025
	Det finansielle ankenævn · Krav om erstatning for kontooverførsler til kryptosvindel efter advarsler fra banken	04.12.2024
	Det finansielle ankenævn · Afvist krav om tilbageførsel af udenlandske overførsler ved svindel i forbindelse med privat bilkøb	28.02.2024

§ 6 Forudbetaling, Dankort og betalingsmodtagerens konkurs

Den hyppigste afvisningsgrund i konkurs-relaterede sager er, at der er aftalt **forudbetaling**. Forarbejderne sonderer skarpt:

"Er der derimod tale om, at der er indgået en udtrykkelig aftale om forudbetaling af en vare eller tjenesteydelse, enten fordi der er tale om et tilvirkningskøb eller af anden årsag, har betaler ikke krav på tilbageførsel af betalingen i tilfælde af konkurs eller lignende, inden der sker levering. I disse tilfælde vil betaleren ikke være dårligere stillet end i den situation, hvor betaleren i den fysiske handel har indgået en aftale om kontant forudbetaling."

Forarbejderne nævner udtrykkeligt fly- og festivalbilletter: er billetten sendt til køberen, men aflyses arrangementet på grund af konkurs, kan der ikke gøres indsigelse over for udbyderen. Omvendt har betaleren krav på tilbageførsel, hvis betalingsmodtageren i strid med aftalen har trukket beløbet, **inden** der skulle ske levering.

Det Finansielle Ankenævn følger denne linje konsekvent:

Afgørelse	Situation	Udfald
465/2008	Flybilletter med Visa/Dankort, flyselskab konkurs	Ingen tilbageførsel – Dankort sidestillet med kontant forudbetaling
390/2020	Coronaaflyst flyrejse, MasterCard Debit	Ingen tilbageførsel – aftalt forudbetaling
46/2021	Aflyst pakkerejse, MasterCard	Ingen tilbageførsel – udtrykkelig forudbetaling
209/2025	Autocamperleje, Dankort-del, udlejer konkurs	Ingen tilbageførsel – forudbetaling + Dankort
606/2024	Møbler i fysisk butik, Dankort-del, konkurs	Ingen tilbageførsel – fysisk butik

Den ledende nyere afgørelse er [209/2025](#), hvor en autocamperudlejer gik konkurs tre uger før ferien. Nævnet lagde vægt på, at betalingerne var foretaget med **Dankort-delen** af et Visa/dankort, og at der var en klar aftale om forudbetaling, og udtalte, at klageren ikke var ringere stillet, end hvis han havde betalt kontant eller ved kontooverførsel – og derfor var henvist til at anmelde kravet i konkursboet. Det samme princip blev allerede anvendt i flykonkurssagen [465/2008](#), hvor køb på en dansk hjemmeside blev betragtet som en dankorttransaktion, der ikke kunne kontramanderes. Konkursboets behandling af det simple krav hører under [konkurs](#).

LOV	Betalingsloven § 111, stk. 1	Betalingsloven § 112, stk. 1	
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Krav om tilbagebetaling af forudbetalt leje for autocamper afvist efter udlejers konkurs ved betaling med Dankort		28.08.2025
	Det finansielle ankenævn · Afslag på tilbageførsel af 22.000 kr. efter møbelbutiks konkurs – regler om fjernsalg gælder ikke ved køb i fysisk butik		20.06.2025
	Det finansielle ankenævn · Spar Nord Bank frifundet i sag om refusion for corona-aflyst flyrejse betalt med MasterCard Debit		01.10.2021
	Det finansielle ankenævn · Afslag på tilbageførsel af MasterCard-betaling for aflyst pakkerejse grundet aftalt forudbetaling		01.10.2021
	Det finansielle ankenævn · Krav om tilbageførsel af betalinger for flybilletter efter flyselskabs konkurs		27.03.2009

§ 7 Indsigelsesfrist, forudgående kontakt og bevisbyrde

Selv hvor de materielle betingelser kunne være opfyldt, falder kravet ofte på de processuelle krav i [§ 112, stk. 2 og 4](#). Kunden skal **forgæves have kontaktet** betalingsmodtageren først, og indsigelsen skal fremsættes "**snarest muligt**", efter kunden indså eller burde have indset, at debiteringen var uretmæssig. Forarbejderne præciserer, at der ikke gælder en fast reklamationsfrist, men at almindelige regler om passivitet og forældelse kan påberåbes.

Det Finansielle Ankenævn lægger betydelig vægt på passivitet. I [163/2020](#) bortfaldt kravet, fordi klageren senest da han forgæves forsøgte at få sine penge udbetalt, burde have indset, at der var problemer med leveringen, men ventede måneder med at gøre indsigelse. Tærsklen kan dog give anledning til reel tvivl: i sengesagen [368/2025](#) – hvor en internetforhandler aldrig leverede en seng – delte nævnet sig 3-2. Flertallet fandt, at klageren senest ved udgangen af april burde have indset, at levering ikke ville ske, og at indsigelsen i juni derfor var for sen, mens mindretallet med henvisning til det aftaleretlige loyalitetsprincip ville give medhold, fordi forhandleren løbende svarede imødekomende.

Nævnet stiller desuden konkrete **dokumentationskrav**. I [366/2024](#) blev det tillagt vægt, at Visa havde afvist indsigelsen, fordi der manglede dokumentation for, at varen var returneret, og hvornår sælgeren havde modtaget den. Selv om bevisbyrden efter [§ 112, stk. 3](#) formelt påhviler pengeinstituttet, når en indsigelse er gjort, forudsætter nævnets realitetsbehandling, at kunden kan redegøre for og om nødvendigt dokumentere indsigelsens grundlag – efter omstændighederne ved en tro- og loveerklæring.

LOV [Betalingsloven § 112, stk. 2, 3, 4](#)

PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Afslag på tilbageførsel af købesum for manglende levering af seng grundet passivitet	02.02.2026
	Det finansielle ankenævn · Krav om tilbageførsel af købesum for mangelfuld modellastbil købt ved fjernsalg	31.01.2025
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af krav om tilbageførsel af kortbetalinger til investeringsfirma grundet passivitet	16.12.2020

Sammenhæng med domstolspraksis og afgørelsernes bindende virkning

Chargeback-området er kun sparsomt prøvet af de ordinære domstole, og en søgning i byrets- og højesteretspraksis har ikke afdækket domme, der direkte tager stilling til betalingslovens § 112 om tilbageførsel ved manglende levering. Den centrale domstolsafgørelse er Østre Landsrets dom i [BS-1222/2007-OLR](#), der angik forløberen for § 112 – Forbrugerombudsmandens retningslinjer om fjernsalg i betalingssystemer med betalingskort. En forbruger havde købt virtuelle spilydelser og betalt med VISA/Dankort via PayPal; ydelserne blev ikke leveret. Landsretten frifandt banken og fastslog, at retningslinjerne kun gælder betalinger i et betalingssystem med betalingskort, og at forbrugeren havde fået **leveret e-penge af PayPal** med sit kort – det efterfølgende brug af e-pengene var visasystemet uvedkommende. Dommen bekræfter dermed den samme leveringslogik, som nævnet anvender i sin praksis.

Sagen illustrerer også afgørelsernes retskraft. Det daværende Pengeinstitutankenævn havde pålagt banken foreløbigt at tilbageføre beløbet, men banken meddelte, at den **ikke ønskede at være bundet** af afgørelsen, hvorefter forbrugeren måtte anlægge sag. Det understreger, at en afgørelse fra Det Finansielle Ankenævn ikke er tvangsfuldbyrdelig; pengeinstituttet kan inden for fristen vælge ikke at følge den, og forbrugeren er da henvist til domstolene.

Internt udgør nævnets egen praksis et fast fortolkningsgrundlag. Forarbejderne forudsatte udtrykkeligt, at Pengeinstitutankenævnets hidtidige praksis kunne opretholdes med bestemmelsen, og nævnet bygger gennemgående videre på sine tidligere afgørelser – fx anvender [209/2025](#) samme forudbetalings- og Dankort-betragtning som de ældre flykonkurssager, og kattesvindelsagen [104/2025](#) viderefører leveringsprincippet fra investeringssagerne [371/2018](#) og [206/2019](#).

PRAKSIS	Landsretten · Sag om anvendelse af Forbrugerombudsmandens retningslinjer ved fjernsalg via PayPal	19.12.2008
	Det finansielle ankenævn · Krav om tilbagebetaling af forudbetalt leje for autocamper afvist efter udlejers konkurs ved betaling med Dankort	28.08.2025
	Det finansielle ankenævn · Afslag på tilbageførsel af betalinger for forudbetalte kort anvendt til svindel ved køb af kat	28.08.2025
	Det finansielle ankenævn · Krav om tilbageførsel af kortbetalinger og netbankoverførsler efter online investeringssvind	03.10.2019

Det finansielle ankenævn · Afslag på tilbageførsel af Visakort-betalinger til investeringsfirma uden licens 16.09.2019

§ 9 Sammenfatning af nævnets linje

Det Finansielle Ankenævns chargeback-praksis er overvejende restriktiv over for forbrugeren, og afslagene følger nogle få, stabile mønstre:

- **Leveringsbegrebet er nævnets vigtigste filter.** Har kunden fået adgang til en konto med password, fået kryptovaluta i sin wallet, modtaget koderne til et forudbetalt kort eller fået udstedt en billet/voucher, er ydelsen leveret i forhold til banken – også ved svindel – og § 112 giver ikke tilbageførsel.
- **Anvendelsesområdet er snævert.** Bestemmelsen gælder kun fjernsalg med et betalingsinstrument; den dækker ikke køb i fysisk butik, rene kontooverførsler eller handel mellem to privatpersoner.
- **Forudbetaling og Dankort lukker døren ved konkurs.** Er forudbetaling udtrykkeligt aftalt, eller er der betalt med Dankort-delen af et kombinationskort, stilles kunden som en kontantkøber og henvises til konkursboet.
- **Ægte ikke-levering kan give medhold – men de processuelle krav skal være opfyldt.** Kunden skal forgæves have kontaktet sælgeren og gøre indsigelse "snarest muligt"; passivitet og manglende dokumentation fælder ellers kravet.
- **Nævnet afgør kun på skriftligt grundlag.** Sager, der kræver mundtlige forklaringer, og rene erhvervsforhold afvises, og afgørelserne er ikke bindende for et pengeinstitut, der vælger ikke at følge dem.

For forbrugeren betyder linjen, at chargeback efter § 112 er et effektivt værn i den klassiske situation – en webshop, der modtager kortbetaling og derefter slet ikke leverer – men ikke et generelt værn mod svindel, konkurs eller skuffede forventninger, når ydelsen først er kommet frem til den anviste modtager.

LOV	Betalingsloven § 112, stk. 1	
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Afslag på tilbageførsel af købesum for manglende levering af seng grundet passivitet	02.02.2026
	Det finansielle ankenævn · Afslag på tilbageførsel af betalinger for forudbetalte kort anvendt til svindel ved køb af kat	28.08.2025
	Det finansielle ankenævn · Krav om tilbagebetaling af forudbetalt leje for autocamper afvist efter udlejers konkurs ved betaling med Dankort	28.08.2025
	Det finansielle ankenævn · Afslag på tilbageførsel af 22.000 kr. efter møbelbutiks konkurs – regler om fjernsalg gælder ikke ved køb i fysisk butik	20.06.2025

REFERENCE Lovgrundlag

3 paragraffer

Betalingsloven § 100	stk. 1	Betalingsloven § 111	stk. 1
Betalingsloven § 112	stk. 1, 2, 3, 4		

MATERIALE Citerede afgørelser

27 afgørelser

19.12.2008	Sag om anvendelse af Forbrugerombudsmandens retningslinjer ved fjernsalg via PayPal	8319-9826
DET FINANSIELLE ANKENÆVN · NÆVN / KLAGEINSTANS		26
02.02.2026	Afslag på tilbageførsel af købesum for manglende levering af seng grundet passivitet	368/2025
10.10.2025	485/2024 - Afslag på tilbageførsel af kortbetalinger til svindelside for kryptoinvestering	485/2024
28.08.2025	Afslag på tilbageførsel af betalinger for forudbetalte kort anvendt til svindel ved køb af kat	104/2025
28.08.2025	Krav om tilbagebetaling af forudbetalt leje for autocamper afvist efter udlejers konkurs ved betaling med Dankort	209/2025
20.06.2025	Afslag på tilbageførsel af 22.000 kr. efter møbelbutiks konkurs – regler om fjernsalg gælder ikke ved køb i fysisk butik	606/2024
14.05.2025	Afslag på tilbageførsel af kortbetaling for billeje-voucher efter flyforsinkelse	546/2024
31.01.2025	Afvisning af sag om kortmisbrug efter tvungen køretur og tyveri grundet behov for vidneforklaringer	228/2024
31.01.2025	Krav om tilbageførsel af købesum for mangelfuld modellastbil købt ved fjernsalg	366/2024
04.12.2024	Krav om erstatning for kontooverførsler til kryptosvindel efter advarsler fra banken	210/2024
19.08.2024	Danske Bank frifundet i sag om investeringssvindel og krav om tilbageførsel af autoriserede kortbetalinger til kryptobørser	712/2023
28.02.2024	Afvist krav om tilbageførsel af udenlandske overførsler ved svindel i forbindelse med privat bilkøb	484/2023
06.09.2023	Afslag på erstatningskrav mod bank efter investeringssvindel med kryptovaluta via skærmdeling	505/2022
01.10.2021	Spar Nord Bank frifundet i sag om refusion for corona-aflyst flyrejse betalt med MasterCard Debit	390/2020
01.10.2021	Afslag på tilbageførsel af MasterCard-betaling for aflyst pakkerejse grundet aftalt forudbetaling	46/2021
02.06.2021	Danske Bank / Nordea Bank: Afvisning af krav om tilbageførsel af bitcoin-køb efter efterfølgende investeringssvindel	127/2020
11.05.2021	Krav om tilbageførsel af 3.000 EUR efter formodet investeringssvindel: Spørgsmål om 3D Secure-godkendelse og bankens oplysningspligt	321/2020
26.03.2021	Krav om tilbageførsel af investeringer efter svindel afvist grundet samtykke og adgang til handelsplatform	88/2020
05.03.2021	Krav om tilbageførsel af Visa/Dankort-betalinger til udenlandsk investeringsplatform ved køb af bitcoins	257/2020
16.12.2020	Afvisning af krav om tilbageførsel af kortbetalinger til investeringsfirma grundet passivitet	163/2020

03.10.2019	Krav om tilbageførsel af kortbetalinger og netbankoverførsler efter online investeringssvindel	206/2019
16.09.2019	Afslag på tilbageførsel af Visakort-betalinger til investeringsfirma uden licens	371/2018
14.02.2019	Afslag på tilbageførsel af Mastercard-betalinger til valutahandel trods påstand om svindel	257/2018
14.02.2019	Krav om tilbageførsel af betaling for aflyste koncertbilletter købt med Dankort gennem en billetformidler	302/2018
21.03.2018	Indsigelse mod betalinger til udenlandsk datingtjeneste afvist på grund af bevisnød	237/2017
27.03.2009	Krav om tilbageførsel af betalinger for flybilletter efter flyselskabs konkurs	465/2008
06.02.2007	Krav om tilbageførsel af betaling ved fjernsalg grundet påstået fejll levering af TV-tuner	262/2006

04

PRAKSISOVERSIGT · DET FINANSIELLE ANKENÆVN

Praksisoversigt over Det Finansielle Ankenævns kompetence og proces

Hvilke klager nævnet kan behandle – og hvornår sager afvises som erhvervsmæssige, beviskrævende eller retskraftigt afgjorte

Version 1 · Opdateret 29. maj 2026 · 43 afgørelser · 2002-2026

[Læs online](#)

INTRODUKTION

Det Finansielle Ankenævn er et godkendt privat tvistløsningsorgan, der på skriftligt grundlag afgør konkrete formueretlige tvister mellem private kunder og finansielle virksomheder. Denne oversigt kortlægger de PROCESSUELLE rammer for nævnets virke: hvilke klager der falder inden for kompetencen, og hvornår nævnet afviser. Tre afvisningsspor dominerer praksis – erhvervsmæssige forhold (vedtægternes § 2), sager der kræver mundtlige parts- og vidneforklaringer (§ 5, stk. 3, nr. 4), og forhold der allerede er afgjort ved fogedret eller dom (§ 5, stk. 1, litra e). Oversigten dækker ikke de materielle tvister i de enkelte sagstyper – se [bank-raadgivning](#), [realkredit-tvister](#), [privat-kaution-pengeinstitut](#) og [uautoriserede-betalinger-kortmisbrug](#).

PRINCIPPER UDLEDT AF PRAKSIS

- 01** Det Finansielle Ankenævn behandler kun klager over private kundeforhold; erhvervsdrivendes klager behandles kun, hvis de ikke adskiller sig væsentligt fra et privat kundeforhold (vedtægternes § 2, stk. 3 og 4).
- 02** Det Finansielle Ankenævn afviser klager om kaution for eget selskab, finansiering af udlejningsejendomme og opsigelse af erhvervskonti som erhvervsmæssige – også når klageren er lønmodtager eller senere er ophørt som erhvervsdrivende.
- 03** Det Finansielle Ankenævn lægger ved erhvervsafgrænsningen vægt på, om klageren har bestemmende indflydelse i selskabet, på engagementets størrelse og opbygning og på, om produktet retter sig mod erhvervs- eller privatkunder – ikke på klagerens egen rubricering eller på, at banken eller Finanstilsynet har peget på nævnet.
- 04** Det Finansielle Ankenævn afviser sager, hvis afgørelsen forudsætter mundtlige parts- og vidneforklaringer, fordi nævnet alene behandler sager på skriftligt grundlag (vedtægternes § 5, stk. 3, nr. 4).
- 05** Det Finansielle Ankenævn kan ikke behandle forhold, der er afgjort ved endelig dom, retsforlig eller af fogedretten (vedtægternes § 5, stk. 1, litra e); nævnet er ikke en appelinstans over domstolene.

- 06** Det Finansielle Ankenævn skelner mellem kundeforhold og aktionærforhold; indsigelser, der alene angår prospektet ved en aktietegning, falder uden for kompetencen (FAN 558/2010).
- 07** Det Finansielle Ankenævn afviser tilsynsanliggender – den generelle kontrol med god skik henhører under Finanstilsynet (vedtægternes § 4).
- 08** Det Finansielle Ankenævn kan ikke pålægge et pengeinstitut at acceptere en akkord eller en bestemt afviklingsordning og behandler ikke krav om ikke-økonomisk godtgørelse (svie og smerte) eller rene tredjemandsforhold.
- 09** Klagegebyret tilbagebetales ved afvisning, og bortfalder den konkrete tvist – fx ved bankens hele eller delvise imødekommelse – behandler nævnet ikke sagen videre.
- 10** Nævnets afgørelser er ikke tvangsfuldbyrdelige; følger virksomheden ikke afgørelsen, må forbrugeren indbringe sagen for domstolene, og en domstol skal efter retsplejeloven § 361 henvise en forbrugersag til nævnet, når forbrugeren beder om det.

Det Finansielle Ankenævn som godkendt privat klagenævn – § 1 retsgrundlag og prøvelsesramme

Det Finansielle Ankenævn er hverken en domstol eller en forvaltningsmyndighed, men et **godkendt privat tvistløsningsorgan**. Godkendelsen sker efter [forbrugerklageloven § 6](#), hvorefter erhvervsministeren godkender vedtægterne for private tvistløsningsorganer; det er en betingelse, at formanden og eventuelle næstformænd er dommere. Loven skal sikre forbrugere "adgang til en effektiv og smidig klagesagsbehandling", jf. [forbrugerklageloven § 1](#), og Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan fungere som sekretariat, jf. [§ 7](#).

Nævnets saglige kompetence fastlægges i **Vedtægter for Det Finansielle Ankenævn**, som ligger til grund for godkendelsen. Forarbejderne til forbrugerklageloven beskriver, hvilke klager et godkendt nævn kan behandle:

En klage vil som i dag kunne angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne, men klagen skal dog have karakter af en konkret og aktuel konflikt mellem parterne, som med rimelighed kan danne grundlag for et civilretligt søgsmål.

Nævnet behandler derfor kun **konkrete formueretlige tvister** mellem en kunde og en finansiell virksomhed. En generel påtale af en banks handlemåde, der ikke knytter sig til en konkret formueretlig tvist, falder uden for: i [FAN 170/2010](#) fandt nævnet, at klagerens ønske om en generel påtale af bankens praksis ved frigivelse af deponeringer ikke vedrørte en konkret formueretlig tvist og derfor lå uden for kompetencen. Omvendt fastholder nævnet sin kompetence, når tvisten reelt angår et privat kundeforhold: i [Det Finansielle Ankenævns afgørelse af 4. juli 2006](#) (sag 62a/2006) afviste nævnet bankens afvisningspåstand, fordi tvisten om et ekspeditionsgebyr angik indfrielsen af et lån ydet til klageren – altså et privat kundeforhold – og sagen blev udsat til realitetsbehandling.

LOV

[Forbrugerklageloven § 1](#)[Forbrugerklageloven § 6](#)[Forbrugerklageloven § 7](#)[Vedtægter for Det Finansielle Ankenævn § 2](#)

PRAKSIS

Det finansielle ankenævn · Danske Bank frifundet i sag om frigivelse af deponeret købesum før anmærkningsfrit skøde	31.08.2011
Det finansielle ankenævn · Ankenævnets kompetence i sag om gebyropkrævning ved indfrielse af lån til ejendomskøb	04.07.2006

§ 2 Kernekompetencen: kun private kundeforhold – erhvervsmæssige forhold afvises

Det helt centrale kompetencefilter er sondringen mellem private og erhvervsmæssige kundeforhold. Efter **Vedtægter for Det Finansielle Ankenævn § 2** behandler nævnet som udgangspunkt kun klager over private kundeforhold; klager fra erhvervsdrivende behandles efter § 2, stk. 3 og 4, kun hvis de ikke adskiller sig væsentligt fra et privat kundeforhold. Denne formulering er så indarbejdet, at den er kopieret til god skik-reguleringen. [Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 1](#) gælder netop for private kundeforhold og for erhvervsmæssige forhold, "hvis disse ikke adskiller sig væsentligt fra et privat kundeforhold", og [vejledningen hertil](#) henviser udtrykkeligt til nævnenes praksis:

Det valgte anvendelsesområde i stk. 2 svarer til det, som kendes fra de finansielle ankenævn, hvor det af vedtægterne fremgår, at der som udgangspunkt alene behandles klager vedrørende private kundeforhold, men at »klager fra erhvervsdrivende kan behandles, såfremt klagen ikke adskiller sig væsentligt fra en klage vedrørende et privat kundeforhold«.

Praksis er fast: erhvervsmæssige engagementer afvises. Opsigelse af to konti til en ingeniørvirksomhed faldt uden for kompetencen i [FAN 368/2019](#), fordi en bedømmelse forudsatte fortolkning af bankens særlige erhvervsvilkår. Finansiering af en udlejningsejendom købt af en ejendomsmægler blev afvist i [FAN 314/2011](#). Og afslag på finansiering af køb af en erhvervsvirksomhed blev afvist i [FAN 422/2010](#) – bemærkelsesværdigt med den begrundelse, at forholdet er erhvervsmæssigt "uanset klagerens personlige status som lønmodtager på ansøgningstidspunktet". Det er altså engagementets karakter, ikke klagerens egen status, der afgør. At nævnet kun behandler formueretlige krav, illustreres af [FAN 14/2014](#), hvor et krav om "svie og smerte" blev afvist som ikke-økonomisk skade uden for kompetencen.

Forarbejderne til forbrugerklageloven bekræfter rammen: praksis for, at et nævn kan behandle erhvervsklager, videreføres, men "forudsætter imidlertid, at der er tale om klager, der ikke adskiller sig væsentligt fra forbrugerforhold".

LOV	Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 1, stk. 2	Forbrugerklageloven § 6
	Vedtægter for Det Finansielle Ankenævn § 2	
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over Lån & Spar Banks opsigelse af erhvervskonti grundet manglende kompetence	19.11.2019
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over lånopsigelse og inkassokrav grundet tidligere domstolsbehandling i fogedret og landsret	30.06.2014
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over finansiering af udlejningsejendom grundet erhvervsmæssig karakter	18.01.2012
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over bankens afslag på finansiering til køb af erhvervsvirksomhed	18.10.2011

§ 3 Hvad nævnet lægger vægt på i erhvervsafgrænsningen: bestemmende indflydelse, kaution og delvis afvisning

Når Det Finansielle Ankenævn vurderer, om et forhold er erhvervmæssigt, lægger nævnet gentagne gange vægt på de samme momenter: klagerens **ejerandel og bestemmende indflydelse** i selskabet, **engagementets størrelse og opbygning**, og om sikkerhedsstillelsen knytter sig til selskabets gæld. Kaution for eget selskab er det klareste eksempel. I [FAN 323/2015](#) ejede klageren 71 % af et kommanditselskab, der drev en udlejningsejendom, og havde kautioneret for selskabets valutakredit:

På den baggrund og efter klagens karakter finder Ankenævnet, at sagen angår et erhvervmæssigt kundeforhold, der ikke kan sidestilles med et privat kundeforhold. Ankenævnet kan derfor ikke behandle klagen, jf. Ankenævnets vedtægter § 2, stk. 3 og 4.

Samme sag viser et vigtigt processuelt princip: hverken bankens eller Finanstilsynets opfattelse binder nævnets kompetencevurdering. Selvom både banken og Finanstilsynet havde peget på nævnet som rette forum, afviste nævnet alligevel sagen som erhvervmæssig.

Er engagementet sammenvævet, afvises hele klagen. I [FAN 50/2014](#) kunne et mindre privat engagement på ca. 400.000 kr. ikke udskilles fra det samlede selskabsengagement og faldt derfor med. Nævnet bemærkede her, at det efter fast praksis ikke behandler klager fra personer med bestemmende indflydelse i et selskab om deres sikkerhedsstillelse for selskabets gæld. Lader de private og erhvervmæssige spor sig derimod adskille, foretager nævnet en **delvis afvisning**: i [FAN 573/2021](#) blev klagepunkter om anpartsselskabets udlejningsejendomme afvist, mens spørgsmålet om omlægning af klagerens private realkreditlån blev udtaget til realitetsbehandling. Tilsvarende delte nævnet sagen i [FAN 287/2022](#), hvor udlevering af kontodata til et landbrugsregnskab var erhvervmæssigt (§ 2, stk. 3), mens selve bankskiftet kunne behandles. I [FAN 25/2024](#) blev opsigelsen af selskabskonti i en hvidvasksag afvist som erhvervmæssig, mens den private del bortfaldt, da banken genåbnede privatkontiene undervejs. Endelig falder forhold, hvor pengeinstituttet optræder som **sælger** frem for långiver, uden for: krav om for meget betalt købesum ved bankens salg af fast ejendom blev afvist i [FAN 433/2001](#).

LOV

Vedtægter for Det Finansielle Ankenævn § 2

PRAKSIS

Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold pga. hvidvaskregler afvist af Ankenævnet pga. manglende kompetence over for erhverv og bortfald af tvist	14.11.2024
Det finansielle ankenævn · Klage over gebyr for kontodata og forløbet af bankskifte for erhvervsdrivende	23.02.2023
Det finansielle ankenævn · Delvis afvisning af klage over erhvervmæssige ejendomshandler i anpartsselskab samt realitetsbehandling af privat lånetvist	21.03.2022
Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over kautionsforpligtelse: Ankenævnet har ikke kompetence i erhvervmæssige kundeforhold	04.03.2016
Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over ejendomsinvesteringer foretaget gennem selskaber pga. erhvervmæssig karakter	19.12.2014
Det finansielle ankenævn · Klage over købesum ved ejendomshandel med Amagerbanken afvist på grund af manglende kompetence	25.02.2002

§ 4 Kunde eller aktionær? Aktietegning, ikke-kunder og tredjemandsbetalinger

Nævnets kompetence forudsætter et **kundeforhold** mellem klageren og det indklagede institut. To tilbagevendende afgrænsninger volder problemer: forholdet mellem kunde og aktionær, og forholdet til ikke-kunder.

Ved aktietegning skelner nævnet skarpt. I [FAN 558/2010](#) – en filialdirektør i Roskilde Bank, der lånefinansierede køb af medarbejderaktier – var indsigelsen rettet mod prospektet, ikke mod bankens rådgivning:

Ankenævnet tiltræder derfor, at klagen ikke vedrører et kundeforhold, jf. vedtægternes § 2, stk. 2, men derimod forhold imellem klageren som aktionær og banken som udsteder af aktierne, og at klagen derfor falder uden for Ankenævnets kompetence.

Afgørende er altså, om kritikken angår rådgivningen (kundeforhold) eller prospektet/udstederforholdet (aktionærforhold). Manglede kundeforholdet helt, afvises sagen tilsvarende: i [FAN 160/2014](#) var aktierne købt gennem klagerens eget pengeinstitut (Danske Bank), ikke gennem Roskilde Bank, og i [FAN 266/2006](#) var handlen foretaget med en udenlandsk datterbank. Var kundeforholdet derimod til stede, realitetsbehandler nævnet – som i [FAN 670/2010](#), hvor det lånefinansierede aktiekøb blev prøvet, men ikke førte til medhold.

Tredjemandsbetalinger uden kundeforhold afvises også. I sagskomplekset om svindeloverførsler til **Københavns Andelskasse** var klagerne ikke kunder i andelskassen, men havde efter instruks overført penge til en tredjemands konto dér; nævnet afviste samtlige krav, jf. [FAN 506/2021](#) og parallelsagerne [FAN 438/2021](#) og [FAN 451/2021](#) – både fordi der ikke forelå et kundeforhold, og fordi en stillingtagen krævede bevisførelse (se næste afsnit).

LOV	Vedtægter for Det Finansielle Ankenævn § 2	
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Afvisning af krav om tilbageførsel mod Københavns Andelskasse (Finansiell Stabilitet) grundet behov for bevisførelse	07.12.2023
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af erstatningskrav mod Finansiell Stabilitet efter svindeloverførsel til Københavns Andelskasse	07.12.2023
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af krav om tilbageførsel af 633.000 EUR overført til tredjemand i Københavns Andelskasse	07.12.2023
	Det finansielle ankenævn · Erstatningskrav mod Finansiell Stabilitet for køb af Roskilde Bank-aktier via andet pengeinstitut afvist grundet manglende kundeforhold	25.03.2015
	Det finansielle ankenævn · Krav om erstatning for tab på lånefinansieret køb af Roskilde Bank-aktier fra 2005	17.03.2015
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over lånefinansieret aktiekøb i Roskilde Bank grundet manglende kompetence	06.12.2011
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over tab på aktiehandel foretaget i udenlandsk datterbank pga. manglende kompetence	29.03.2007

§ 5 Skriftlig behandling: sager der kræver mundtlige parts- og vidneforklaringer afvises

Det Finansielle Ankenævn er et **skriftligt** nævn. Kan en sag ikke afgøres forsvarligt på skriftligt grundlag, fordi den forudsætter mundtlige parts- og vidneforklaringer, afvises den efter **Vedtægternes § 5, stk. 3, nr. 4**. Tankegangen er gammel og generel for de godkendte nævn; [vejledningen til statsamterne om klagenævnshandling](#) formulerede den allerede sådan, at henvisning til klagenævn er "formålsløs", hvis sagen

ikke kan afgøres "uden formel afhøring af parter eller vidner ved en domstol" – men understregede samtidig, at modstridende oplysninger ofte kan overvindes med "klare bevisbyrderegler".

Det er netop dette skøn, nævnet udøver. Påstande om **falske underskrifter** kræver typisk bevisførelse: i [FAN 133/2013](#) blev klageren henvist til politiet eller domstolene. En **foreningsretlig** forudsætning – generalforsamlingens gyldighed – krævede vidneforklaringer og blev afvist i [FAN 38/2003](#). Og dyb uenighed om det faktiske **rådgivningsforløb** ved et komplekst produkt førte til afvisning i [FAN 592/2009](#) om en valutaswap – hvor nævnet i øvrigt afviste bankens påstand om, at forældre køb af lejligheder var erhvervsmæssigt, men alligevel afviste sagen, fordi rådgivningstvisten krævede vidneforklaringer under strafansvar.

Det største enkeltkompleks er **Københavns Andelskasse-prøvesagerne**, hvor svindelofre krævede erstatning af Finansiell Stabilitet. Her viser nævnet også sin interne præcedens: efter at fire udvalgte "prøvesager" var afvist, blev de mange parallelle sager afgjort som **formandsafgørelser** efter vedtægternes § 22 med henvisning til den faste praksis, jf. bl.a. [FAN 439/2021](#), [FAN 482/2021](#) og [FAN 503/2021](#). Nævnet citerer dermed udtrykkeligt sine egne ledende afgørelser – ligesom det i [FAN 266/2006](#) henviste til sin tidligere kendelse fra 1999 om samme klagetema.

LOV	Vedtægter for Det Finansielle Ankenævn § 5, stk. 3	
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · 439/2021 Afvisning af krav om tilbageførsel på 150.000 EUR efter investeringssvindel grundet behov for bevisførelse	07.12.2023
	Det finansielle ankenævn · Krav om erstatning efter formodet svindel afvist: Bevisførelse kræver domstolsbehandling	07.12.2023
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af erstatningskrav på 300.000 GBP mod Københavns Andelskasse efter investeringssvindel grundet bevisbehov	07.12.2023
	Det finansielle ankenævn · 462/2021 - Afvisning af krav om erstatning efter svindel i Københavns Andelskasse grundet behov for bevisførelse	07.12.2023
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af krav om erstatning for svindeloverførsler til Københavns Andelskasse grundet behov for omfattende bevisførelse	07.12.2023
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af krav om tilbageførsel af 31.250 EUR efter investeringssvindel grundet behov for omfattende bevisførelse	07.12.2023
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod hæftelse for gældsbeholdning grundet påstand om falske underskrifter	18.09.2013
	Det finansielle ankenævn · Bankens rådgivning om kompleks valutaswap krævede bevisførelse og blev afvist af Ankenævnet	05.12.2011
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over tab på aktiehandel foretaget i udenlandsk datterbank pga. manglende kompetence	29.03.2007
	Det finansielle ankenævn · Krav om spærring af andelsboligforenings konto efter tvist om generalforsamlings gyldighed	12.06.2003

§ 6 Nævnet er ikke en appelinstans: retskraft og forholdet til fogedret og domstole

Det Finansielle Ankenævn kan ikke behandle forhold, der allerede er afgjort ved endelig dom, retsforlig eller af fogedretten. Afvisningen sker efter **Vedtægternes § 5, stk. 1, litra e**, der sikrer, at nævnet ikke fungerer som en appelinstans over domstolene. Princippet rammer bredt:

•

Udeblivelsesdom: I [FAN 115/2004](#) var kautionsspørgsmålet afgjort ved udeblivelsesdom fra Retten i Grenå – res judicata.

- **Betalingspåkrav:** I [FAN 134/2006](#) havde et betalingspåkrav fået påtegning efter [retsplejeloven § 477 e](#) og dermed virkning som dom.
- **Fogedret og landsret:** I [FAN 14/2014](#) var indsigelserne prøvet ved fogedret og stadfæstet af Østre Landsret, og i [FAN 248/2018](#) var hæftelsen prøvet ved fogedret og Vestre Landsret med efterfølgende afslag fra Procesbevillingsnævnet.
- **Fogedretskendelse om at fremme en sag:** Også fogedrettens prøvelse af indsigelser afskærer nævnet, jf. [FAN 55/2011](#) og [FAN 203/2008](#).

Retskraften afgrænses dog til det, domstolene faktisk har afgjort. Nævnet foretager derfor **delvis** prøvelse: i [FAN 29/2022](#) blev forhold før udlægget afvist, men en senere fordringsoverdragelse, som ingen domstol havde prøvet, blev udtaget til behandling. Tilsvarende i [FAN 646/2024](#), hvor perioden før fogedretsmøderne blev afvist, mens det aktuelle forældelsesspørgsmål blev prøvet. Og i [FAN 309/2025](#) var rentesatsen fastlagt ved domme i 2013 og dermed afgjort – interessant nok efter at byretten samme år havde afvist klagerens egen retssag efter [retsplejeloven § 348, stk. 2](#) som for uklart formuleret.

Den modsatte vej findes en lovbestemt bro: efter [retsplejeloven § 361](#) skal en domstol – når en forbruger anmoder om det – hæve sagen og sende den til et godkendt privat tvistløsningsorgan, medmindre det er åbenbart, at forbrugeren ikke kan få medhold, eller sagen ikke er egnet. Tilsvarende afskærer [forbrugerklageloven § 15](#) parterne fra at anlægge sag ved domstolene, så længe klagen verserer for nævnet. I det offentliggjorte materiale optræder domstolenes rolle først og fremmest indlejret i nævnssagerne (fogedret, landsret, Procesbevillingsnævnet); selvstændige byrets- eller landsretssager alene om efterlevelse af nævnskendelser fremkom ikke ved søgningen.

LOV

[Forbrugerklageloven § 15](#)[Retsplejeloven § 348, stk. 2](#)[Retsplejeloven § 361](#)[Retsplejeloven § 477e, stk. 3](#)[Vedtægter for Det Finansielle Ankenavn § 5, stk. 1](#)

PRAKSIS	Det finansielle ankenavn · 309/2025 Indsigelse mod størrelse af rente og krav om tilbagebetaling af for meget betalt rente.	18.02.2026
	Det finansielle ankenavn · Tvist om forældelse af gældskrav efter behandling i fogedretten	15.08.2025
	Det finansielle ankenavn · Delvis afvisning af klage over kautionsforpligtelse og renteberegning efter retsforlig og udlæg	16.06.2022
	Det finansielle ankenavn · Afvisning af klage over hæftelse for gældsbeværet fra 1989 efter behandling ved de almindelige domstole	09.11.2018
	Det finansielle ankenavn · Afvisning af klage over lånopsigelse og inkassokrav grundet tidligere domstolsbehandling i fogedret og landsret	30.06.2014
	Det finansielle ankenavn · Afvisning af klage over låneforhold grundet retskraft fra fogedretssag og ophør af hæftelse	04.04.2012
	Det finansielle ankenavn · Afvisning af klage over gammel gæld efter fogedretsafgørelse og afslag på tvungen akkord	25.09.2008
	Det finansielle ankenavn · Afvisning af klage over betalingspåkrav med virkning som endelig dom	26.09.2006
	Det finansielle ankenavn · Afvisning af klage over kautionsforpligtelse som følge af endelig domstolstale	09.07.2004

Uden for kompetencen: tilsynsanliggender, akkord og forhold til tredjemand

§ 7

Ud over de processuelle afvisningsgrunde sætter vedtægterne materielle grænser for, hvad nævnet kan gøre.

Tilsynsanliggender. Den generelle kontrol med, om virksomhederne overholder god skik, er et tilsynsanliggende, der efter **Vedtægternes § 4** henhører under Finanstilsynet – ikke under nævnet. I [FAN 248/2018](#) afviste nævnet således klagerens kritik af bankens etiske adfærd med den begrundelse, at tilsynet med [god skik-reglerne](#) varetages af Finanstilsynet. Det er i tråd med [lov om finansiell virksomhed § 348](#), hvorefter Finanstilsynet giver påbud om berigtigelse af forhold i strid med god skik ([§ 43](#)), mens Forbrugerombudsmanden kan anlægge sag om handlinger i strid med god skik. At en banks adfærd er styret af Finanstilsynets krav, gør dog ikke en konkret tvist utilstedeilig: i [FAN 96/2020](#) realitetsbehandlede nævnet et erstatningskrav efter en tilsynsbegrundet opsigelse (men frifandt banken).

Akkord og afvikling. Nævnet kan ikke pålægge et pengeinstitut at acceptere en frivillig akkord eller en bestemt afviklingsordning – det beror på bankens egen forretningsmæssige beslutning. Det fastslås i [FAN 203/2008](#), [FAN 93/2018](#) og – for beslutningen om at realisere pant ved tvangsauktion – [FAN 45/2020](#). Nævnet kan derimod prøve, om banken har overholdt sine pligter undervejs; i [FAN 102/2015](#) fik klageren delvist medhold i, at et træk efter opsigelse af betalingsaftalen var uberettiget.

Tredjemandsforhold. Mellemværender med tredjemand falder uden for. Da en bank i [FAN 124/2017](#) havde solgt fordringen til et inkassofirma, kunne nævnet prøve selve kredittens lukning (som banken foretog som kreditor), men afviste inkassofirmaets efterfølgende opgørelse som et forhold mellem klageren og tredjemand uden for nævnets kompetence.

LOV

[Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 1](#)
[Lov om finansiell virksomhed § 43](#)
[Lov om finansiell virksomhed § 348](#)
[Vedtægter for Det Finansielle Ankenævn § 4, stk. 1](#)

PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Berettiget lukning af kredit ved tvangsauktion og salg af fordring til inkassofirma	21.03.2022
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af erstatningskrav efter opsigelse af 20-årigt boliglån som følge af Finanstilsynets krav til pengeinstitut	16.12.2020
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod tvangsauktion og krav om rimelig tilbageholdenhed efter misligholdelse af engagement	17.11.2020
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over hæftelse for gældsbevis fra 1989 efter behandling ved de almindelige domstole	09.11.2018
	Det finansielle ankenævn · Krav om erstatning for hændelser ved konkurs og tvangsauktion i 1994 afvist grundet manglende bevis og forældelse	21.08.2018
	Det finansielle ankenævn · Erstatningskrav mod bank for træk af låneydelser og omkostninger til afværgelse af tvangsauktion	14.12.2016
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over gammel gæld efter fogedretsafgørelse og afslag på tvungen akkord	25.09.2008

§ 8 Sagsgang, klagegebyr og afgørelsernes bindende virkning

Klagebehandlingen er **skriftlig**: forbrugeren indgiver klage med et gebyr, virksomheden afgiver svarindlæg, og nævnet oplyser sagen og træffer afgørelse på det skriftlige grundlag. Hvor der allerede foreligger en **fast praksis**, kan formanden træffe afgørelse alene (formandsafgørelse efter vedtægternes § 22) – det skete systematisk i

Københavns Andelskasse-komplekset, jf. fx [FAN 506/2021](#). Mange afgørelser træffes ved stemmeflertal med dissens (3-2), fx [FAN 670/2010](#) og [FAN 45/2020](#).

Klagegebyret tilbagebetales gennemgående, når nævnet afviser sagen – det fremgår udtrykkeligt af stort set alle afvisningsafgørelser, fx [FAN 323/2015](#) og [FAN 558/2010](#). Imødekommer virksomheden klageren helt eller delvis, eller bortfalder den konkrete tvist undervejs, behandler nævnet ikke sagen videre – som i [FAN 25/2024](#), hvor banken genåbnede privatkontiene, og [FAN 55/2011](#), hvor banken havde slettet klageren som debitor, så der ikke længere var en aktuel tvist. Efter [forbrugerklage-loven § 6](#) kan der desuden fastsættes regler om, at den erhvervsdrivende betaler et beløb til nævnet, hvis forbrugeren får medhold eller sagen forliges.

Bindende eller henstillende? Nævnet er uafhængigt; dets afgørelser kan hverken indbringes for ministeren eller – som forarbejderne til [forbrugerklage-loven § 6](#) udtrykker det – hindre, at "parterne ... også fremover [har] mulighed for at anlægge sag ved domstolene". Afgørelserne er ikke i sig selv tvangsfuldbyrdelige som domme. Følger en virksomhed ikke en afgørelse, må forbrugeren derfor forfølge kravet ved domstolene, hvor [retsplejeloven § 361](#) sikrer, at sagen efter forbrugers anmodning kan henvises tilbage til nævnsbehandling, og hvor Forbrugerombudsmanden efter [lov om finansiell virksomhed § 348](#) kan føre sager om god skik. De interne klage-regler suppleres af [bekendtgørelse om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager § 1](#), der – med samme private/erhvervs-afgrænsning som vedtægterne – pålægger institutterne en intern klagehåndtering, før en tvist når nævnet.

LOV

[Bekendtgørelse om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager § 1, stk. 2](#)

[Forbrugerklage-loven § 6](#)

[Lov om finansiell virksomhed § 348](#)

[Retsplejeloven § 361](#)

PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold pga. hvidvaskregler afvist af Ankenævnet pga. manglende kompetence over for erhverv og bortfald af tvist	14.11.2024
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af krav om tilbageførsel mod Københavns Andelskasse (Finansiell Stabilitet) grundet behov for bevisførelse	07.12.2023
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod tvangsauktion og krav om rimelig tilbageholdenhed efter misligholdelse af engagement	17.11.2020
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over kautionforpligtelse: Ankenævnet har ikke kompetence i erhvervsmæssige kundeforhold	04.03.2016
	Det finansielle ankenævn · Krav om erstatning for tab på lånefinansieret køb af Roskilde Bank-aktier fra 2005	17.03.2015
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over låneforhold grundet retskraft fra fogedretssag og ophør af hæftelse	04.04.2012
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over lånefinansieret aktiekøb i Roskilde Bank grundet manglende kompetence	06.12.2011

REFERENCE Lovgrundlag

7 paragraffer

Forbrugerklage-loven § 6	Forbrugerklage-loven § 15
Lov om finansiell virksomhed § 348	Retsplejeloven § 361
Vedtægter for Det Finansielle Ankenævn § 2	Vedtægter for Det Finansielle Ankenævn § 4 stk. 1

Vedtægter for Det Finansielle
Ankenævn § 5

MATERIALE Citerede afgørelser

43 afgørelser

DET FINANSIELLE ANKENÆVN · NÆVN / KLAGEINSTANS		43
18.02.2026	309/2025 Indsigelse mod størrelse af rente og krav om tilbagebetaling af for meget betalt rente.	309/2025
15.08.2025	Tvist om forældelse af gældskrav efter behandling i fogedretten	646/2024
14.11.2024	Opsigelse af kundeforhold pga. hvidvaskregler afvist af Ankenævnet pga. manglende kompetence over for erhverv og bortfald af tvist	25/2024
07.12.2023	Afvisning af erstatningskrav mod Finansiell Stabilitet efter svindeloverførsel til Københavns Andelskasse	438/2021
07.12.2023	439/2021 Afvisning af krav om tilbageførsel på 150.000 EUR efter investeringssvindel grundet behov for bevisførelse	439/2021
07.12.2023	Afvisning af krav om tilbageførsel af 633.000 EUR overført til tredjemand i Københavns Andelskasse	451/2021
07.12.2023	462/2021 - Afvisning af krav om erstatning efter svindel i Københavns Andelskasse grundet behov for bevisførelse	462/2021
07.12.2023	Afvisning af krav om erstatning for svindeloverførsler til Københavns Andelskasse grundet behov for omfattende bevisførelse	475/2021
07.12.2023	Krav om erstatning efter formodet svindel afvist: Bevisførelse kræver domstolsbehandling	482/2021
07.12.2023	Afvisning af erstatningskrav på 300.000 GBP mod Københavns Andelskasse efter investeringssvindel grundet bevisbehov	503/2021
07.12.2023	Afvisning af krav om tilbageførsel mod Københavns Andelskasse (Finansiell Stabilitet) grundet behov for bevisførelse	506/2021
07.12.2023	Afvisning af krav om tilbageførsel af 31.250 EUR efter investeringssvindel grundet behov for omfattende bevisførelse	518/2021
23.02.2023	Klage over gebyr for kontodata og forløbet af bankskifte for erhvervsdrivende	287/2022
16.06.2022	Delvis afvisning af klage over kautionsforpligtelse og renteberegning efter retsforlig og udlæg	29/2022
21.03.2022	Berettiget lukning af kredit ved tvangsauktion og salg af fordring til inkassofirma	124/2017
21.03.2022	Delvis afvisning af klage over erhvervsmæssige ejendomshandler i anpartsselskab samt realitetsbehandling af privat lånetvist	573/2021
16.12.2020	Afvisning af erstatningskrav efter opsigelse af 20-årigt boliglån som følge af Finanstilsynets krav til pengeinstitut	96/2020

17.11.2020	Indsigelse mod tvangsauktion og krav om rimelig tilbageholdenhed efter misligholdelse af engagement	45/2020
19.11.2019	Afvisning af klage over Lån & Spar Banks opsigelse af erhvervskonti grundet manglende kompetence	368/2019
09.11.2018	Afvisning af klage over hæftelse for gældsbeholdning fra 1989 efter behandling ved de almindelige domstole	248/2018
21.08.2018	Krav om erstatning for hændelser ved konkurs og tvangsauktion i 1994 afvist grundet manglende bevis og forældelse	93/2018
14.12.2016	Erstatningskrav mod bank for træk af låneydelser og omkostninger til afværgelse af tvangsauktion	102/2015
19.08.2016	Afvisning af klage over erstatningskrav for virksomhedstab og kaution da tvisten vedrørte erhvervsmæssige forhold	109/2016
04.03.2016	Afvisning af klage over kautionsforpligtelse: Ankenævnet har ikke kompetence i erhvervsmæssige kundeforhold	323/2015
25.03.2015	Erstatningskrav mod Finansiell Stabilitet for køb af Roskilde Bank-aktier via andet pengeinstitut afvist grundet manglende kundeforhold	160/2014
17.03.2015	Krav om erstatning for tab på lånefinansieret køb af Roskilde Bank-aktier fra 2005	670/2010
19.12.2014	Afvisning af klage over ejendomsinvesteringer foretaget gennem selskaber pga. erhvervsmæssig karakter	50/2014
30.06.2014	Afvisning af klage over lånopsigelse og inkassokrav grundet tidligere domstolsbehandling i fogedret og landsret	14/2014
18.09.2013	Indsigelse mod hæftelse for gældsbeholdning grundet påstand om falske underskrifter	133/2013
04.04.2012	Afvisning af klage over låneforhold grundet retskraft fra fogedretssag og ophør af hæftelse	55/2011
18.01.2012	Afvisning af klage over finansiering af udlejningsejendom grundet erhvervsmæssig karakter	314/2011
06.12.2011	Afvisning af klage over lånefinansieret aktiekøb i Roskilde Bank grundet manglende kompetence	558/2010
05.12.2011	Bankens rådgivning om kompleks valutaswap krævede bevisførelse og blev afvist af Ankenævnet	592/2009
18.10.2011	Afvisning af klage over bankens afslag på finansiering til køb af erhvervsvirksomhed	422/2010
31.08.2011	Danske Bank frifundet i sag om frigivelse af deponeret købesum før anmærkningsfrist skøde	170/2010
03.11.2010	Afvisning af klage fra interessentskab om indfrielsesgebyrer på erhvervslån hos FIH Erhvervsbank	1072/2009
25.09.2008	Afvisning af klage over gammel gæld efter fogedretsafgørelse og afslag på tvungen akkord	203/2008

29.03.2007	Afvisning af klage over tab på aktiehandel foretaget i udenlandsk datterbank pga. manglende kompetence	266/2006
26.09.2006	Afvisning af klage over betalingspåkrav med virkning som endelig dom	134/2006
04.07.2006	Ankenævnets kompetence i sag om gebyropkrævning ved indfrielse af lån til ejendomskøb	62a/2006
09.07.2004	Afvisning af klage over kautionsforpligtelse som følge af endelig domstolstale	115/2004
12.06.2003	Krav om spærring af andelsboligforenings konto efter tvist om generalforsamlings gyldighed	38/2003
25.02.2002	Klage over købesum ved ejendomshandel med Amagerbanken afvist på grund af manglende kompetence	433/2001

05

PRAKSISOVERSIGT · DET FINANSIELLE ANKENÆVN

Praksisoversigt over forældelse og passivitet ved finansielle krav

Kendskabstidspunkt, retsfortabende passivitet og bevisbyrde i Det Finansielle Ankenævns praksis

Version 2 · Opdateret 8. sep. 2026 · 64 afgørelser · 2000-2026

[Læs online](#)**INTRODUKTION**

Praksisoversigten kortlægger, hvornår forældelse og ulovbestemt passivitet afskærer krav i forholdet mellem kunder og pengeinstitutter, realkreditinstitutter og Finansiell Stabilitet – sådan som Det Finansielle Ankenævn afgør det. Tyngdepunktet ligger på [forældelsesloven § 3, stk. 1](#) og [stk. 2](#), hvor nævnet konsekvent fastlægger kendskabstidspunktet ud fra det skriftlige materiale kunden faktisk har modtaget – årsrapport, depot- og markedsværdiopgørelse, kontoudskrift eller netbank-logfil – og på den retsfortabende passivitet, som nævnet efter Højesterets dom af 4. april 2017 anvender som selvstændigt bortfaldsgrundlag for ugyldighedsindsigelser. Modsat prøver nævnet institutternes egne krav mod kunder efter [§ 5, stk. 1](#), [§ 15](#) og overgangsreglen i [§ 30, stk. 3](#), og pålægger her instituttet bevisbyrden for, at et gammelt krav ikke består af forældede renter og bidrag.

PRINCIPPER UDLEDT AF PRAKSIS

- 01** Det Finansielle Ankenævn regner den 3-årige frist i forældelsesloven § 3, stk. 1, for rådgivnings- og erstatningskrav fra det tidspunkt, hvor kunden gennem årsrapport, markedsværdiopgørelse, depotoversigt eller kontoudskrift havde det fornødne grundlag for at kende de omstændigheder, kravet støttes på – ikke fra det tidspunkt, hvor kunden forstod den juridiske kvalifikation.
- 02** Det Finansielle Ankenævn afviser, at ukendskab til retsregler (retsvildfarelse) suspenderer fristen efter § 3, stk. 2; hverken medieomtale af parallelle sager, høj alder eller manglende finansiell indsigt udskyder kendskabstidspunktet.
- 03** Det Finansielle Ankenævn accepterer, at en ugyldighedsindsigelse kan bortfalde ved retsfortabende passivitet – også når selve forældelsen ikke er indtrådt – hvis kunden efter at have fået kendskab til forholdene fortsætter med at opfylde aftalen uden forbehold.
- 04** Det Finansielle Ankenævn kræver, at instituttet dokumenterer, at forældelsen er afbrudt: årsoversigter og påmindelser skal være sendt til folkeregisteradressen, og instituttet skal kunne redegøre for sine postrutiner og håndtering af returpost.

- 05** Det Finansielle Ankenævn kræver ved restfordringer efter tvangsauktion, at instituttet godtgør, at kravet består af udækket restgæld og afdrag og ikke af forældede renter og bidrag – kan instituttet ikke det, begrænses kravet tilsvarende.
- 06** Passivitet alene bringer ikke en anerkendt gæld til ophør: selv 12-24 års tavshed fører ikke til bortfald, når forældelsen løbende er afbrudt, og kunden ikke er bibragt en berettiget forventning om eftergivelse.
- 07** Kunden kan derimod vinde på passivitet, når kunden aktivt har meddelt, at gælden anses for ophørt, og kreditor forholder sig tavs i mange år – da påhviler det kreditor at reagere inden rimelig tid.
- 08** Renter, gebyrer og lignende forældes selvstændigt efter 3 år, jf. forældelsesloven § 5, stk. 2, jf. § 3 – også når hovedstolen er omfattet af den 10-årige frist efter gældsbrev, forlig eller dom.
- 09** Indbringelse for Det Finansielle Ankenævn afbryder forældelsen foreløbigt, jf. forældelsesloven § 21, stk. 3, således at forældelse tidligst indtræder ét år efter nævnets meddelelse om afgørelsen.
- 10** Det Finansielle Ankenævn afviser sager, hvor forældelses- eller passivitetsspørgsmålet forudsætter parts- og vidneforklaringer, og sager hvor spørgsmålet allerede er afgjort af fogedret eller domstol.
- 11** Kautionskravets forældelse følger reglerne for hovedkravet, jf. forældelsesloven § 11, men landsretspraksis viser, at udskydelsesreglen i § 2, stk. 5, ikke uden videre gælder over for kautionisten – kautions- og hovedkrav kan forældes på forskellige tidspunkter.

Retsgrundlaget og Det Finansielle Ankenævns prøvelse af forældelses- og passivitetsindsigelser

§ 1

Forældelse af finansielle krav afgøres efter [forældelsesloven](#), der bygger på **Betænkning nr. 1460/2005 om revision af forældelseslovgivningen** fra Justitsministeriets forældelsesudvalg. Udvalget foreslog netop den konstruktion, der i dag styrer nævnets praksis: en kort frist på 3 år fra forfaldstidspunktet, som kan suspenderes ved kreditors utilregnelige uvidenhed, kombineret med en absolut frist på som hovedregel 10 år. Udvalget fastholdt udtrykkeligt, at *retsvildfarelse som hovedregel ikke kan påberåbes som grundlag for suspension* – et princip Det Finansielle Ankenævn anvender uden undtagelser.

De bestemmelser nævnets praksis hviler på er:

Bestemmelse	Indhold	Typisk anvendelse i nævnet
§ 2	Begyndelsestidspunkt; stk. 3 for misligholdelse af kontrakt; stk. 5 om manglende udnyttelse af opsigelsesadgang	Tilbagesøgningskrav regnes fra betalingstidspunktet
§ 3, stk. 1	3-årig almindelig frist	Rådgivningskrav, rentekrav, gebyrkrav
§ 3, stk. 2	Suspension ved ubekendtskab med fordring eller skyldner	Kendskabstidspunktet for kunden
§ 3, stk. 3	Absolut frist, som hovedregel 10 år	Backstop for gamle rådgivningskrav
§ 5, stk. 1	10 år ved gældsbrev, skriftlig anerkendelse, forlig eller dom	Institutternes krav mod kunder

§ 5, stk. 2	Renter, gebyrer m.v. forældes efter § 3	Beskæring af rentekrav i inkassosager
§ 11	Kautionskrav følger hovedkravets regler	Kautionsager
§ 15	Afbrydelse ved erkendelse	Afdrag, forlig, akkord
§ 21, stk. 3	Foreløbig afbrydelse ved indbringelse for ankenævn	Klagens retsvirkning
§ 24	Modregning trods forældelse	Konnekse modkrav
§ 30, stk. 3	Afbrydelser før 2008 bevarer virkning	Gæld fra 1980'erne og 1990'erne

Prøvelsesintensitet. Nævnet foretager en *fuld retlig prøvelse* af forældelsesspørgsmålet og tager stilling til det som et selvstændigt – og ofte det eneste – stridspunkt. I 6/2025 tog nævnet udtrykkeligt "udelukkende stilling til spørgsmålet om forældelse" og foretog ingen prøvelse af de materielle spørgsmål om hvidvaskkontrol og bankens erstatningsansvar. Samme teknik ses i 299/2022, hvor nævnet fandt det unødvendigt at tage stilling til, om banken oprindeligt havde handlet i strid med kreditaftaleloven § 48, stk. 2, fordi tilbagesøgningskravet var forældet.

Derimod prøver nævnet ikke et instituts forretningsmæssige skøn: i 200007038/2000 slog nævnet fast, at det ligger uden for dets kompetence at pålægge et realkreditinstitut at afstå fra retsforfølgning af et krav, instituttet mener at have. Nævnets rolle er at afgrænse kravets *retlige* eksistens og størrelse – ikke inddrivelsesstrategien.

Af Finanstilsynets [vejledning til bekendtgørelse nr. 944 af 21. juni 2022 om god skik for boligkredit](#) fremgår, at det netop er "de finansielle ankenævn, det offentlige forbrugerklagesystem og domstolene", der i konkrete sager skal tage stilling til, om en overtrædelse af god skik-reglerne kan udløse krav på civilretligt grundlag – og det er i den vurdering, forældelsen typisk bliver afgørende.

Aktualitet. Der er én vedtagen, men endnu ikke konsolideret ændring af § 3 (nyt stk. 5 om krav mod forvaltningsmyndigheder ved overgreb mod børn, i kraft 1. april 2018) og én sproglig ændring af § 21, stk. 2 om ombudsmandssager vedtaget i december 2023. Ingen af dem berører de finansielle krav, denne oversigt behandler.

LOV

[Forældelsesloven § 3, stk. 1, 2](#)
[Forældelsesloven § 5, stk. 1](#)
[Forældelsesloven § 21, stk. 3](#)
[Forældelsesloven § 30, stk. 3](#)
[Kreditaftaleloven § 48, stk. 2](#)

PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Krav om erstatning for tab ved investeringssvindler afvist pga. forældelse i sag mod Københavns Andelskasse	28.08.2025
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af krav om tilbagebetaling af billån på grund af forældelse efter 11 år	28.04.2023
	Det finansielle ankenævn · Forældelse af renter og bidrag på personlig fordring efter tvangsauktion	22.12.2000

§ 2 Kendskabstidspunktet for rådgivningskrav: årsrapport, markedsværdiopgørelse og depotoversigt

Den mest udbyggede del af nævnets forældelsespraksis er renteswapsagerne fra andelsboligforeninger. De danner et næsten mekanisk mønster: **fristen løber fra det dokument, hvor tabet blev synligt for kunden – ikke fra det tidspunkt, hvor kunden forstod, at der kunne være et juridisk krav.**

Sag	Kendskabstidspunkt fastlagt af nævnet	Klage indgivet	Resultat
-----	---------------------------------------	----------------	----------

211/2013	Bestyrelsens underskrift på årsregnskab 2009 den 10. marts 2010	26. juni 2013	Forældet
463/2012	Møder dec. 2008 og maj 2009 samt årsregnskab 2008	okt. 2012	Forældet
544/2012	Månedlige markedsværdiopgørelser, senest 2009	2012	Forældet
122/2014	Bankens brev af 10. november 2009 om stærkt negativ markedsværdi	9. april 2014	Forældet
134/2014	Møde 12. oktober 2009 med samlet negativ værdi over 1,1 mio. kr.	23. april 2014	Forældet
426/2014	Årsrapporterne for 2009 og 2010 med indregnet negativ markedsværdi	dec. 2014	Forældet

Nævnet afviser gennemgående de indsigelser, kunderne rejser mod dette udgangspunkt:

- **Sen forståelse af de tekniske indsigelser rykker ikke fristen.** I [134/2014](#) gjorde foreningen gældende, at den først via dagspressen i oktober 2013 blev bekendt med bankens indbyggede kreditmarginal og med begrebet konveksitet. Nævnet fastholdt kendskabstidspunktet i 2009.
- **Personlige forhold suspenderer ikke.** I [122/2014](#) lagde nævnet udtrykkeligt vægt på, at *andelshavernes høje alder ikke kunne medføre en suspendering af forældelsesfristen*, selvom samtlige otte andelshavere var folkepensionister uden finansiell indsigt.
- **Vildfarelse om, at forældelsen er sat i bero, hjælper ikke.** I [420/2015](#) troede klagerne, at forældelsen generelt var suspenderet for Jyske Banks kunder på grund af medieomtale af principielle sager om et hedge-produkt. Nævnet fastslog, at en sådan vildfarelse ikke kan udskyde forældelsen, og at fristen senest løb fra 2007, hvor tabet blev realiseret.

Samme metode anvendes uden for swapsagerne. I [186/2025](#) regnede nævnet fristen for et krav om mangelfuld rådgivning om ejerskab fra underskriften på lånedokumenterne den 30. marts 2021; klagen indgivet 19. maj 2025 var for sen. I [507/2021](#) blev kendskabstidspunktet fastlagt ved bankens **logfiler**, der viste, at klageren den 15. august 2018 havde hentet og læst en kontoudskrift i netbank med det omstridte træk på 350.000 kr.; klagen fra 4. november 2021 var forældet. I [446/2020](#) løb fristen fra lånets endelige indfrielse i oktober 2015, og i [309/2025](#) fra det tidspunkt, hvor klagerens advokat sendte et stævningsudkast:

»Ankenævnet finder således, at forældelsesfristens begyndelsestidspunkt [...] senest skal regnes fra den 9. marts 2020, hvor klagerens daværende advokat [...] sendte et stævningsudkast [...] og dermed måtte anses for at være bekendt med kravet.«

Endelig fastslog nævnet i [299/2022](#) det klassiske udgangspunkt, at et **tilbagesøgningskrav løber fra betalingstidspunktet**, jf. § 2, og at *ukendskab til retsregler ikke kan suspendere forældelsesfristen*, jf. § 3, stk. 2.

LOV

Forældelsesloven § 2

Forældelsesloven § 3, stk. 1, 2

PRAKSIS

Det finansielle ankenævn · 309/2025 Indsigelse mod størrelse af rente og krav om tilbagebetaling af 18.02.2026 for meget betalt rente.

Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod mangelfuld rådgivning om ejerskab ved optagelse af fælles boliglån afvist som forældet	28.08.2025
Det finansielle ankenævn · Afvisning af krav om tilbagebetaling af billån på grund af forældelse efter 11 år	28.04.2023
Det finansielle ankenævn · Klager over forhøjet betaling ved bodeling afvist grundet forældelse	05.05.2022
Det finansielle ankenævn · Krav om udlevering af gamle gældsbreve og indsigelse mod forældede renter i et frivilligt forlig fra 2006 var forældet	09.09.2021
Det finansielle ankenævn · Klage over forældelse af erstatningskrav mod Jyske Bank vedrørende lånefinansieret gearing og investeringsrådgivning fra 2006	23.08.2016
Det finansielle ankenævn · Andelsboligforenings krav om erstatning og ugyldighed af 30-årig renteswapaftale afvist på grund af forældelse	11.11.2015
Det finansielle ankenævn · Andelsboligforenings erstatningskrav for rådgivning om renteswap var forældet	05.11.2014
Det finansielle ankenævn · Andelsboligforenings krav om erstatning for renteswapaftaler afvist som forældet	05.11.2014
Det finansielle ankenævn · Andelsboligforenings erstatningskrav vedrørende rådgivning om renteswap afvist på grund af forældelse	20.12.2013
Det finansielle ankenævn · Andelsboligforenings krav om ugyldighed og erstatning ved renteswapaftale afvist og forældet	20.11.2013
Det finansielle ankenævn · 544/2012 - Andelsboligforenings krav om ugyldighed af renteswapaftale og kritik af rådgivning om markedsværdi afvist	20.11.2013

Hvad Det Finansielle Ankenævn lægger vægt på ved forældelsesindsigelsen

§ 3

På tværs af afgørelserne kan nævnets vurderingsmønster sammenfattes i nogle få, gentagne faktorer. Det Finansielle Ankenævn lægger vægt på:

- **Det skriftlige materiale kunden faktisk har modtaget.** Årsrapport, årsoversigt, depotmeddelelse, fondsnota, månedlig markedsværdiopgørelse, kontoudskrift og netbank-logfil er de bevismidler, der afgør kendskabstidspunktet. Jo mere præcist tabet fremgår af dokumentet, jo tidligere sættes fristens start.
- **Om beløbet var indregnet, ikke blot omtalt.** I swapsagerne er vendepunktet regelmæssigt den årsrapport, hvor den negative markedsværdi er *indregnet i egenkapitalen og dermed påvirker andelskronen* – jf. [211/2013](#) og [426/2014](#).
- **Om der er en objektiv, dateret begivenhed at knytte fristen til.** Nævnet søger et konkret holdepunkt: et brev ([122/2014](#)), et møde ([134/2014](#)), et underskudssalg ([494/2023](#)), en indfrielse ([446/2020](#)) eller en offentlig advarsel fra en tilsynsmyndighed ([6/2025](#), hvor FCA's advarsel mod investeringsfirmaet fra september 2016 indgik i vurderingen).
- **Kundens egne handlinger som bevis for kendskab.** Egen kontakt til myndigheder eller advokat, forsøg på tilbageførsel eller et stævningsudkast tæller som dokumentation for, at kunden kendte kravet – jf. [6/2025](#) og [309/2025](#).

Det Finansielle Ankenævn afviser derimod konsekvent:

- retsvildfarelse og ukendskab til lovregler som suspensionsgrund ([299/2022](#)),
- alder, manglende finansiell indsigt og pensioniststatus som suspensionsgrund ([122/2014](#)),
- forventninger baseret på parallelle sager eller medieomtale ([420/2015](#)).

Løbende ydelser forældes løbende. For renter og gebyrer gælder en "rullende" 3-årsgrænse: alt hvad der er tilskrevet og betalt mere end tre år før klagen, er tabt. I [197/2024](#) om en debitorrente på 9,308 % fastholdt i perioden 2012-2023 udtalte nævnet:

Da renten på lånet blev tilskrevet og betalt løbende, finder Ankenævnet, at et eventuelt tilbagebetalingskrav tidligere end tre år fra indgivelsen af klagen til Ankenævnet, det vil sige forud for den 1. april 2021, under alle omstændigheder er forældet.

Den praktiske konsekvens er, at kunden reelt kun kan angribe de seneste tre års rentetilskrivninger – også når klagen angår et rentevilkår, der har været uændret i et årti. Sagen viser samtidig, at nævnet kan være delt om det materielle: et flertal på tre fandt ikke renten urimelig efter [aftaleloven § 36](#), jf. [§ 38 c](#), mens et mindretal på to fandt, at banken var *forpligtet til at sætte renten ned, når fundingomkostningerne falder*.

LOV	Aftaleloven § 36	Aftaleloven § 38c	Forældelsesloven § 3, stk. 1, 2
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · 309/2025 Indsigelse mod størrelse af rente og krav om tilbagebetaling af for meget betalt rente. 18.02.2026		
	Det finansielle ankenævn · Krav om erstatning for tab ved investeringssvindler afvist pga. forældelse i sag mod Københavns Andelskasse 28.08.2025		
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod høj rente på boliglån hos Nordea og spørgsmål om forældelse 04.12.2024		
	Det finansielle ankenævn · Totalkredit frifundet for krav om manglende kreditværdighedsvurdering på grund af passivitet 27.06.2024		
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af krav om tilbagebetaling af billån på grund af forældelse efter 11 år 28.04.2023		
	Det finansielle ankenævn · Krav om udlevering af gamle gældsbreve og indsigelse mod forældede renter i et frivilligt forlig fra 2006 var forældet 09.09.2021		
	Det finansielle ankenævn · Klage over forældelse af erstatningskrav mod Jyske Bank vedrørende lånefinansieret gearing og investeringsrådgivning fra 2006 23.08.2016		
	Det finansielle ankenævn · Andelsboligforenings krav om erstatning og ugyldighed af 30-årig renteswapaftale afvist på grund af forældelse 11.11.2015		
	Det finansielle ankenævn · Andelsboligforenings erstatningskrav for rådgivning om renteswap var forældet 05.11.2014		
	Det finansielle ankenævn · Andelsboligforenings krav om erstatning for renteswapaftaler afvist som forældet 05.11.2014		
	Det finansielle ankenævn · Andelsboligforenings erstatningskrav vedrørende rådgivning om renteswap afvist på grund af forældelse 20.12.2013		

§ 4 Retsfortabende passivitet som selvstændigt bortfaldsgrundlag for kundens indsigelser

Ved siden af forældelsen anvender Det Finansielle Ankenævn den ulovbestemte retsfortabende passivitet. Den rammer især *ugyldighedsindsigelser*, som ikke i sig selv forældes, men som skal fremsættes inden rimelig tid.

Den ledende afgørelse er [494/2023](#), hvor en forbruger i 2023 gjorde gældende, at realkreditlån fra 2011 og 2013 var ugyldige, fordi der ikke var foretaget kreditværdighedsvurdering efter [kreditaftaleloven § 7 c](#). Nævnet fandt udtrykkeligt, at indsigelsen om ugyldighed **ikke** var bortfaldet ved forældelse – men at den var bortfaldet ved passivitet. Flertallet udtalte:

Vi finder, at klageren senest i forbindelse med salget af ejendommen den 1. januar 2015 havde fornødent grundlag for at kende de omstændigheder, som begrunder indsigelsen om ugyldighed. [...] Vi finder, at klageren under disse omstændigheder ikke har fremsat indsigelsen om ugyldighed inden for rimelig tid, og at indsigelsen om ugyldighed er bortfaldet som følge af passivitet. Der henvises herved til Højesterets dom af 4. april 2017 gengivet i U.2017.2023H.

Sagen viser samtidig, at området er *omstridt inden for nævnet*. Et mindretal på to medlemmer ville give forbrugere "en særlig lang reaktionstid" i forbrugeraftaleforhold og lagde vægt på, at pligten til kreditværdighedsvurdering først fik offentlig bevågenhed, da Forbrugerombudsmanden og Finanstilsynet udsendte vejledningen om kreditværdighedsvurdering i april 2021. Afgørelsen blev truffet efter stemmeflertallet, hvor to medlemmer i medfør af Ankenævnets vedtægter § 16 er tillagt to stemmer.

De øvrige passivitetsafgørelser tegner et forholdsvis stramt billede af, hvor lang tid kunden har:

Sag	Reaktionstid	Udfald
1078/2009	Ca. 1 år efter dobbeltgennemførte aktiekøb, trods fondsnotaer og årsoversigt	Passivitet – krav fortabt
556/2011	Over 2 år efter kontoudskrift viste overførsel af 366.569,51 kr.	Passivitet – nævnet tog ikke stilling til aftalens gyldighed
272/2006	Ca. 3 år efter ejendomssalg og provenuudbetaling	Passivitet – krav fortabt
494/2023	8 år efter underskudssalg, med to mellemliggende akkordaftaler	Passivitet – ugyldighedsindsigelse bortfaldet

Det Finansielle Ankenævn lægger her vægt på tre forhold: at kunden **har modtaget materiale**, hvoraf forholdet fremgik; at kunden **har fortsat med at opfylde aftalen** eller har underskrevet skylderklæringer og akkorder uden forbehold; og at instituttets **mulighed for at varetage sine interesser** er blevet forringet af tidsforløbet.

I betalingstjenestesagerne fungerer passiviteten som en skærpelse af den lovbestemte reklamationspligt. I [59/2017](#) var den absolutte 13-måneders frist ikke overskredet, men flertallet fandt alligevel kravet fortabt, fordi klageren ventede over seks måneder fra kortspærringen med at reklamere. Tilsvarende i [211/2003](#), hvor kortholders manglende kontrol af kontoudskrifter i tre måneder afskar bankens chargeback-muligheder. Modsat i [396/2010](#), hvor et flertal fortolkede reklamationsfristen direktivkonformt og fandt, at underretning "snarest muligt efter at have konstateret" misbruget var opfyldt, når kunden reagerede dagen efter faktisk opdagelse – ren manglende løbende kontrol var ikke i sig selv passivitet. Og i [100/2004](#) fandt et flertal, at en kunde i god tro på grundlag af en handelsnota, der uden forbehold bekræftede købet, ikke havde "særlig anledning" til yderligere kontrol – passivitet kunne derfor ikke føre til et andet resultat.

LOV

[Forældelsesloven § 3, stk. 1](#)

[Kreditaftaleloven § 7c](#)

PRAKSIS

Det finansielle ankenævn · Totalkredit frifundet for krav om manglende kreditværdighedsvurdering på grund af passivitet	27.06.2024
Det finansielle ankenævn · Krav om tilbageførsel af uautoriserede kortbetalinger fortabt grundet passivitet	27.09.2017
Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod overførsel af låneprovenu til datters gældsafvikling afvist på grund af passivitet	24.10.2012
Det finansielle ankenævn · Hæftelse for misbrug ved fjernsalgstransaktioner: Spørgsmål om passivitet ved manglende kontrol af månedsopgørelser	22.03.2012
Det finansielle ankenævn · Afvisning af krav om tilbageførsel af dobbeltkøbte aktier grundet retsfortabende passivitet	28.12.2010

Det finansielle ankenævn · Tab af krav mod bank vedrørende salgsprovenu grundet tre års passivitet	06.03.2007
Det finansielle ankenævn · Erstatningsansvar ved fejlbehæftet handelsnota i Netbank: Spørgsmål om god tro og passivitet ved manglende aktiekøb	09.09.2004
Det finansielle ankenævn · Kortholders passivitet ved kontrol af kontoudskrifter medførte hæftelse for misbrugstransaktioner	04.11.2003

Passivitet fra instituttets side: hvornår tavshed bringer gammel gæld til ophør

Den modsatte situation – hvor det er *kunden*, der påberåber sig instituttets passivitet – er nævnets måske mest stabile praksislinje. Hovedreglen er klar: **selve tidsforløbet bringer ikke en anerkendt gæld til ophør.**

I [128/2007](#) om et frivilligt forlig fra 1987 og 16 års tavshed, i [144/2007](#) om et forlig fra 1986 og 16 års tavshed, i [266/2003](#) om 12 års inaktivitet og i [372/2019](#) om otte år uden kontakt efter en tvangsauktion nåede nævnet samme resultat: den forløbne tid er ikke i sig selv tilstrækkelig, når kunden ikke er bibragt **en berettiget forventning om, at gælden var eftergivet**. Det samme gælder i [393/2011](#) og [51/2012](#), hvor nævnet tilføjede, at regnskabsmæssig afskrivning af et lån ikke medfører, at kundens hæftelse ophører, og i [131/2016](#), hvor 24 år uden retslige skridt mod kautionister ikke var retsfortabende passivitet, fordi forældelsen løbende var afbrudt ved årsoversigter.

Undtagelsen er [110/2007](#), hvor klageren fik medhold. Det afgørende var ikke tavshedens længde, men at kunden havde taget initiativet: klagerens advokat skrev i 1995 til kreditor, at en kontoopgørelse med 0-saldo måtte anses for en saldokvittering, meddelte eksplicit, at kravet ikke ville indgå i en kreditorordning, og opfordrede kreditor til at udtage stævning. Nævnet fandt, at der herved opstod en "særlig situation", hvor kreditor var forpligtet til at reagere inden rimelig tid – og at 12 års tavshed derefter var retsfortabende. Nævnet bemærkede tillige, at erhververen af kravet efter [gældsbrevsloven § 27](#) ikke kunne opnå en bedre retsstilling end den oprindelige kreditor.

Mønsteret er dermed asymmetrisk og bevisstyret: **kunden skal have gjort noget aktivt** – en klar meddelelse om, at gælden anses for ophørt – før kreditors tavshed kan blive retsfortabende. Omvendt kan et instituts fortsatte fremsendelse af årsoversigter, rykkere og opgørelser i sig selv udelukke passivitet, jf. [56/2004](#), hvor banken løbende havde taget forbehold på årsoversigterne om, at saldoen skulle reguleres for påløbne renter.

LOV	Forældelsesloven § 30, stk. 3	Gældsbrevsloven § 27	
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Indsigelse om forældelse af restgæld på 1,2 mio. kr. efter tvangsauktion i 2011		31.03.2020
	Det finansielle ankenævn · Forældelse af kautionshæftelse efter 24 år: Årsoversigter afbrød forældelsesfristen		17.11.2016
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod gældsansvar for lån på 400.000 kr. vedrørende spørgsmål om passivitet og forældelse		12.12.2012
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod gæld fra 1985 og spørgsmål om forældelse og passivitet		28.11.2012
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod inddrivelse af 21 år gammel gæld fra frivilligt forlig - spørgsmål om passivitet og forældelse		28.12.2007
	Det finansielle ankenævn · Bortfald af gældskrav ved passivitet efter 12 års tavshed trods indsigelser		16.10.2007
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod 20 år gammel gæld fra frivilligt forlig og spørgsmål om passivitet og betaling		20.09.2007

Det finansielle ankenævn · Beregning af renter og spørgsmål om forældelse på en fordring fastslået ved dom	09.07.2004
Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod inddrivelse af gæld fra 1988 efter 12 års inaktivitet og spørgsmål om forældelse	11.11.2003

§ 6 Institutternes krav mod kunder: 10-årsfristen, erkendelse og gammel gæld fra Danske Lov 5-14-4

Når det er instituttet, der forfølger et krav, skifter nævnets fokus til afbrydelsesreglerne. Sondringen mellem hovedstol og renter er gennemgående.

Hovedstolen. Er der udstedt gældsbrev, er gælden anerkendt skriftligt, eller er den fastslået ved forlig, dom eller fogedretspåtegnet betalingspåkrav, gælder 10-årsfristen i [§ 5, stk. 1](#) – jf. [51/2012](#) og [372/2019](#), hvor restgælden efter en tvangsauktion hvilede på et pantebrev.

Gammel gæld og overgangsreglen. For krav stiftet før 1. januar 2008 gælder [Danske Lov 5-14-4](#) med en 20-årig frist, der kunne afbrydes ved en simpel påmindelse, og afbrydelser sket før lovens ikrafttræden bevarer virkning, jf. [§ 30, stk. 3](#). Det er baggrunden for, at helt gammel gæld ofte stadig består:

- I [123/2022](#) om lån fra 1991-92 fastslog nævnet, at **årsoversigter for 2004-2006 udgjorde gyldige påmindelser**, som afbrød forældelsen; herefter løb en ny 10-årig frist til 2016, og klagerens underskrift på tre frivillige forlig og en akkordaftale den 13. juli 2016 afbrød på ny.
- I [131/2016](#) blev samme konstruktion anvendt på selvskyldnerkautioner fra 1991.

Erkendelse efter § 15. Nævnet accepterer erkendelse i vid forstand. I [354/2022](#) afbrød en enkelt indbetaling på 3.250 kr. uden indsigelser forældelsen af en kredit fra 2002, jf. [§ 15](#). I [13/2019](#) fandt nævnet, at 16 års månedlige afdrag på 100-500 kr. i henhold til afviklingsaftaler udgjorde en løbende erkendelse; kautionistens argument om, at betalingerne var "sporadiske" og "symbolske", blev afvist, og der løb en ny 10-årig frist fra sidste indbetaling, jf. [§ 19, stk. 2](#).

Suspension ved ukendt opholdssted. I [267/2022](#) anerkendte nævnet suspension efter [§ 14](#), fordi banken og inkassofirmaet gennem 12 år forgæves havde søgt at opspore skyldneren i Tyskland og England via CPR-opslag og udenlandske agenter. Nævnet præciserede grænsen for kreditors undersøgelsespligt: *en kreditor har i almindelighed ikke pligt til at foretage omfattende eftersøgninger via f.eks. sociale medier eller Google*.

Renter forældes særskilt. Efter [§ 5, stk. 2](#), jf. [§ 3](#), forældes renter og gebyrer efter tre år, selv om hovedstolen er 10-årig. I [73/2012](#) fik klageren delvist medhold: fordi sparekassen reelt havde afskrevet alle indbetalinger på hovedstolen – dokumenteret ved manglende renteindberetninger til SKAT – var renterne ikke løbende betalt, og alle renter påløbet mere end tre år før klagen bortfaldt. Nævnet formulerede pointen skarpt: *ved at vælge at afskrive på hovedstolen frem for renter havde banken selv medvirket til, at rentekravet blev forældet*. Omvendt i [56/2004](#), hvor banken var berettiget til at anvende indbetalinger til forlods dækning af omkostninger og de ældste forfaldne renter, hvorved forældelse ikke indtrådte. Og i [9/2004](#) blev kravet nedsat både på grund af forældede renter og fordi tidligere inkassoomkostninger ikke kan kræves forrentet.

Endelig fastslog nævnet i [197/2017](#), at bankens *subsidiære* modpart-krav – kundens rådgivningskrav fra slutningen af 1980'erne – under alle omstændigheder var afskåret af den absolutte 10-årsfrist.

Bemærkelsesværdigt nedsatte banken under sagen selv sit krav til 1.000.000 kr. plus tre års renter for at sikre, at

der ikke indgik forældede rentetilskrivninger – et udtryk for, at nævnets rentepraksis er kendt og indarbejdet i institutternes procesførelse.

LOV	Forældelsesloven § 5, stk. 1-2	Forældelsesloven § 14	Forældelsesloven § 15
	Forældelsesloven § 19, stk. 2	Forældelsesloven § 30, stk. 3	
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Tvist om forældelse og påstået løfte om kundeforhold ved afvikling af gammel gæld		21.04.2023
	Det finansielle ankenævn · Bankgæld ikke forældet grundet suspension under skyldners udlandsophold		21.04.2023
	Det finansielle ankenævn · Forældelse af gammel gæld: Betydningen af årsoversigter som forældelsesafbrydende påmindelser		22.12.2022
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse om forældelse af restgæld på 1,2 mio. kr. efter tvangsauktion i 2011		31.03.2020
	Det finansielle ankenævn · Forældelse af kautionsforpligtelse afbrudt ved løbende afdrag over en periode på 16 år		18.12.2019
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse om forældelse af gæld optaget i 1987-1990 og bankens bevisbyrde for afbrydelse		02.03.2018
	Det finansielle ankenævn · Forældelse af kautionshæftelse efter 24 år: Årsoversigter afbrød forældelsesfristen		17.11.2016
	Det finansielle ankenævn · Inkassoindsigelse og forældelse af renter ved Kongsted Sparekasse		13.02.2013
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod gældsansvar for lån på 400.000 kr. vedrørende spørgsmål om passivitet og forældelse		12.12.2012
	Det finansielle ankenævn · Beregning af renter og spørgsmål om forældelse på en fordring fastslået ved dom		09.07.2004
	Det finansielle ankenævn · Nedsættelse af gælds krav som følge af forældelse af renter og manglende inkasso varsel		09.07.2004

Bevisbyrde og dokumentationskrav – særligt restfordringer efter tvangsauktion

§ 7

Fordelingen af bevisbyrden er ofte det, der reelt afgør sagerne.

Instituttet bærer bevisbyrden for, at afbrydelsen er kommet frem. I [197/2017](#) bestred klageren at have modtaget bankens påmindelse fra november 2007 med henvisning til uregelmæssig postgang. Nævnet fandt det tilstrækkeligt sandsynliggjort, at brevet var kommet frem, fordi klageren havde boet på samme adresse i hele perioden, og fordi et efterfølgende brev refererede til en konkret telefonsamtale om gælden. Tilsvarende i [393/2011](#), hvor banken dokumenterede faste procedurer for udsendelse til folkeregisteradressen og for håndtering af returpost, som ikke var aktiveret. Det er altså **beskrivelsen af postrutinen kombineret med adressekontinuiteten**, der løfter bevisbyrden – ikke selve afsendelsen.

Modsat i [58/2015](#), hvor Finansiell Stabilitet som afsender bar risikoen for, at et brev med afgørende oplysninger om klageadgang og forældelse faktisk nåede frem. Nævnet tilsidesatte ikke klagerens repræsentants tro- og love-erklæring om modtagelsestidspunktet og bemærkede, at afsenderen kunne have sikret sig bevis ved anbefalet post. Kravet var derfor ikke forældet. I den nært beslægtede [7/2015](#) faldt afgørelsen den modsatte vej – her var fristen efter et afvisningsbrev af 19. december 2014 udløbet fredag den 2. januar 2015, og en klage indsendt elektronisk lørdag den 3. januar og registreret mandag den 5. januar var for sen. Sammenholdt viser de

to sager, at nævnet regner **dage** i forældelsesspørgsmål, og at bevisbyrden for fremkomsten er afgørende netop dér.

Instituttet bærer bevisbyrden for restfordringens sammensætning efter tvangsauktion. Dette er den ældste og mest markante praksislinje, hvor kunderne systematisk får delvist medhold. Efter en tvangsauktion råder instituttet som panthaver selv over, hvordan budsummen afskrives – og da renter og bidrag forældes efter en kort frist, mens restgæld og afdrag er langfristede, kan et udækket krav i princippet bestå helt eller delvist af forældede poster.

Sag	Nævnets afgørelse
9904041/1999	Instituttet kan kun gøre krav gældende i det omfang, det kan dokumentere, at beløbet består af udækket restgæld (kolonne 2) eller afdrag (kolonne 3)
9905051/2000	Flertal: det påhviler instituttet at godtgøre, at ingen del af kravet er forældet efter den korte frist
9903027/2000	Instituttet kunne ikke redegøre for fordelingen; kravet blev begrænset til lånets oprindelige hovedstol på 85.000 kr.
200007038/2000	Renter og bidrag ældre end fristen forældede; kravet begrænset til restgæld og forfaldne afdrag
200010049/2000	Flertal som ovenfor; mindretal ville frifinde med henvisning til landsretspraksis om kreditors valgret
200102010/2002	Hovedstolen ikke forældet, men forrentning kun fra 5 år før sagens indbringelse

Det er værd at bemærke, at flere af disse afgørelser blev fulgt af, at realkreditinstituttet meddelte **ikke at ville være bundet af kendelsen** – jf. udtrykkeligt [9903027/2000](#), [9904041/1999](#) og [9905051/2000](#). Nævnets afgørelser er ikke i sig selv eksigible over for det indklagede institut, og i de to sidstnævnte sager endte tvisten med forlig henholdsvis videre behandling uden for nævnets regi.

Kunden bærer bevisbyrden for betaling og for tabet. I [128/2007](#) blev klageren ikke frigjort, fordi han ikke kunne føre bevis eller sandsynliggøre, at gælden var betalt af hans mor. I [289/2020](#) og [186/2025](#) faldt kravene både på manglende dokumentation for tabet og på forældelse. Og i [446/2020](#) afviste nævnet at pålægge banken at fremskaffe lånedokumenter fra 1980'erne, når kravet under alle omstændigheder var forældet – en påmindelse om, at forældelsen også afskærer den afledte oplysningsinteresse.

LOV

[Forældelsesloven § 3, stk. 1](#)
[Forældelsesloven § 5, stk. 2](#)

PRAKSIS

Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod mangelfuld rådgivning om ejerskab ved optagelse af fælles boliglån afvist som forældet	28.08.2025
Det finansielle ankenævn · Krav om udlevering af gamle gældsbreve og indsigelse mod forældede renter i et frivilligt forlig fra 2006 var forældet	09.09.2021
Det finansielle ankenævn · Krav mod bank efter tvangsauktion i 2009 afvist som følge af manglende dokumentation og forældelse	26.03.2021
Det finansielle ankenævn · Indsigelse om forældelse af gæld optaget i 1987-1990 og bankens bevisbyrde for afbrydelse	02.03.2018
Det finansielle ankenævn · Spørgsmål om forældelse af erstatningskrav for Roskilde Bank-aktier og bevisbyrde for modtagelse af afvisningsbrev	10.02.2016
Det finansielle ankenævn · Forældelse af erstatningskrav mod Finansiell Stabilitet vedrørende investering i Roskilde Bank aktier	02.10.2015

Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod gæld fra 1985 og spørgsmål om forældelse og passivitet	28.11.2012
Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod 20 år gammel gæld fra frivilligt forlig og spørgsmål om passivitet og betaling	20.09.2007
Det finansielle ankenævn · Personlig hæftelse efter tvangsauktion og spørgsmål om forældelse af rentekrav	05.09.2002
Det finansielle ankenævn · Tvangsauktion og efterfølgende personlig fordring: Spørgsmål om forældelse af renter og bidrag efter 1908-loven	14.05.2001
Det finansielle ankenævn · Forældelse af renter og bidrag på personlig fordring efter tvangsauktion	22.12.2000
Det finansielle ankenævn · Personlig fordring efter tvangsauktion og spørgsmål om forældelse af renter	07.07.2000
Det finansielle ankenævn · Bevisbyrde for forældelse af restancer ved opgørelse af personlig fordring efter tvangsauktion	19.01.2000
Det finansielle ankenævn · Forældelse af personlig fordring og bevisbyrde for restgældens sammensætning efter tvangsauktion	18.01.2000

§ 8 Klagebehandling og sagsgang: foreløbig afbrydelse, kompetencegrænser og bindende virkning

Klagen afbryder forældelsen foreløbigt. Indbringelse for Det Finansielle Ankenævn er en foreløbig afbrydelse efter § 21, stk. 3, der henviser til § 21, stk. 2, 1. og 2. pkt.: forældelse indtræder herefter tidligst ét år efter, at nævnet har givet meddelelse om sin afgørelse. Nævnet anvender reglen aktivt – i 51/2012 med henvisning til § 18 og § 21, og i 73/2012, hvor klagens indgivelse den 22. februar 2012 blev skæringspunktet for, hvilke renter der var forældede. Også indklagedes procesindlæg kan afbryde: i 9/2004 blev forældelsen først afbrudt ved bankens indlevering af svarskrift til nævnet i februar 2004, hvorefter banken kun kunne kræve fem års renter bagud.

I 267/2022 blev det afgørende, at klagerens egen klage til nævnet den 26. juli 2022 afbrød forældelsen rettidigt inden for tillægsfristen. Bemærk paradokset: klageren afbrød ved sin klage forældelsen af det krav, han ønskede at få erklæret forældet.

Kompetencegrænser. Nævnet afviser sager på fire tilbagevendende grundlag:

- **Behov for parts- og vidneforklaringer.** Kan forældelses- eller passivitetsspørgsmålet ikke afgøres på skriftligt grundlag, afvises sagen, jf. Ankenævnets vedtægter § 5, stk. 3, nr. 4 – se 524/2021 og 21309151/2014, hvor kautionisternes bristede-forudsætningsindsigelse krævede bevisførelse om deres reelle handlemuligheder på auktionstidspunktet.
- **Retskraft.** I 399/2008 afviste nævnet en passivitetsindsigelse, fordi den kunne og burde have været fremsat under fogedsagen, hvor klagerne var advokatbistået. Tilsvarende i 7/2024, hvor tvisten om gældens eksistens og forældelse verserede i fogedretten, og i 309/2025, hvor rentesatsen allerede var fastslået ved anerkendelsesdomme fra 2013.
- **Erhvervsforhold.** Nævnet realitetsbehandlede andelsboligforeningernes swapsager, men afviste i 293/2017 en kautionssag, fordi klageren som direktør og bestyrelsesmedlem havde bestemmende indflydelse på debitorselskabet.
- **Manglende formueretlig tvist.** I 51/2012 bemærkede nævnet, at klagerens ønske om en henstilling til banken om at "lade folk komme videre" ikke vedrørte en formueretlig tvist og derfor lå uden for kompetencen.

Omvendt kan sager **henvises til nævnet fra retssystemet**: i [354/2022](#) blev sagen henvist fra fogedretten efter [retsplejeloven § 361](#), og i [131/2016](#) og [293/2017](#) fra civilretten.

Klagegebyr og bindende virkning. Klagegebyret tilbagebetales ved afvisning og ved (delvist) medhold – se [110/2007](#), [73/2012](#) og [399/2008](#); i [131/2016](#) blev gebyret endda tilbagebetalt trods manglende medhold. Afgørelserne kan ikke tvangsfuldbyrdes mod et institut, der meddeler, at det ikke ønsker at være bundet – hvilket flere realkreditinstitutter gjorde i tvangsauktionssagerne fra 1999-2000. Endelig træffes en del sager som **formandsafgørelser**, når der foreligger fast praksis, jf. [524/2021](#), og enkelte principielle sager sættes i bero, mens nævnet afgør **prøvesager** – også i [524/2021](#), hvor afgørelsen fulgte fire tidligere prøvesager om samme pengeinstitut.

LOV	Forældelsesloven § 18	Forældelsesloven § 21, stk. 3	Retsplejeloven § 361
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · 309/2025 Indsigelse mod størrelse af rente og krav om tilbagebetaling af for meget betalt rente. 18.02.2026 Det finansielle ankenævn · 7/2024: Indsigelse mod kassekreditgæld og krav om eftergivelse afvist grundet fogedretsbehandling 25.09.2024 Det finansielle ankenævn · Bankgæld ikke forældet grundet suspension under skyldners udlandsophold 21.04.2023 Det finansielle ankenævn · Tvist om forældelse og påstået løfte om kundeforhold ved afvikling af gammel gæld 21.04.2023 Det finansielle ankenævn · Forældelse af kautionshæftelse efter 24 år: Årsoversigter afbrød forældelsesfristen 17.11.2016 Det finansielle ankenævn · Inkassoindsigelse og forældelse af renter ved Kongsted Sparekasse 13.02.2013 Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod gældsansvar for lån på 400.000 kr. vedrørende spørgsmål om passivitet og forældelse 12.12.2012 Det finansielle ankenævn · Afvisning af sag om passivitet efter fogedretskendelse om udlæg for 18 år gammel gæld 21.04.2009 Det finansielle ankenævn · Bortfald af gældskrav ved passivitet efter 12 års tavshed trods indsigelser 16.10.2007 Det finansielle ankenævn · Nedsættelse af gældskrav som følge af forældelse af renter og manglende inkassovarsel 09.07.2004		

§ 9 Sammenhæng med domstolspraksis: Højesterets renteswapdom og landsrettens kautionsspraksis

Nævnets linje er i vidt omfang formet af – og bekræftet ved – domstolspraksis.

Højesterets dom af 4. april 2017 (U.2017.2023H) i [Sag 52/2016](#), A/B Trylleskovparken mod Nykredit Bank, er den centrale afgørelse og citeres direkte af nævnet i [494/2023](#). Dommen fastslog tre ting, der alle genfindes i nævnets afgørelser:

1. **Kendskabstidspunktet fastlægges ved årsrapportens udsendelse.** Suspensionen efter [§ 3, stk. 2](#) ophørte senest den 25. marts 2010, hvor årsrapporten for 2009 med en indregnet negativ markedsværdi på 6.392.199 kr. blev udsendt til andelshaverne:

Højesteret tiltræder, at Trylleskovparken senest ved udsendelsen til andelshaverne den 25. marts 2010 af årsrapporten for 2009 havde det fornødne grundlag for at kende de omstændigheder, som kunne begrunde et muligt erstatningskrav mod Nykredit for mangelfuld rådgivning.

Højesteret afviste udtrykkeligt, at senere erhvervet kendskab til tekniske indsigelser som asymmetri eller konveksitet kunne udskyde fristen – en tolkning, hvor fristen varierer med hver enkelt indsigelse, ville være uforenelig med forældelsesreglernes formål om retssikkerhed og klarhed.

2. **Ugyldighedsindsigelsen bortfalder ved passivitet.** Foreningen klagede den 12. oktober 2011 over et rentetillæg uden at anfægte swapaftalernes gyldighed og meddelte først den 20. marts 2013, at den ikke anså sig bundet:

Højesteret finder, at Trylleskovparken under disse omstændigheder ikke har fremsat indsigelsen om ugyldighed inden for rimelig tid, og at indsigelsen er bortfaldet ved passivitet.

Afgørende var, at foreningen **fortsatte med at betale løbende renter uden forbehold** efter at have fået kendskab til den negative markedsværdi.

3. **Modregning efter § 24 kræver et aktuelt hovedkrav.** Foreningen ville subsidiært modregne sit forældede erstatningskrav i bankens krav på negativ markedsværdi:

Højesteret finder, at Nykredit ikke på det tidspunkt, hvor forældelse af Trylleskovparkens erstatningskrav indtrådte, havde et hovedkrav (en fordring) om betaling af den negative markedsværdi, som kunne danne grundlag for modregning efter forældelseslovens § 24.

Samme resultat nåede nævnet i [426/2014](#), hvor modregning efter [§ 24](#) blev afvist, fordi betingelserne om gensidighed og konneksitet ikke var opfyldt.

Kaution. Efter [§ 11](#) bestemmes forældelsesfristen over for kautionisten efter reglerne for hovedkravet. I [BS-8278/2022-OLR](#) frifandt Østre Landsret en selvskyldnerkautionist for DLR Kredits krav på over 4 mio. kr. Flertallet udtalte:

Selvom § 2, stk. 5, finder anvendelse på hovedkravet, indebærer dette ikke nødvendigvis, at § 2, stk. 5, finder anvendelse på kautionsskravet, da kravet mod henholdsvis hovedskyldneren og kautionisten ikke hviler på samme aftalegrundlag.

Fristen løb derfor fra hovedskyldnerens første misligholdelse den 1. marts 2009, uanset at kreditor ikke havde opsagt restgælden. Flertallet støttede sig på forarbejderne til [§ 11](#) og på **betænkning nr. 1460/2005**, hvorefter kautionsskyldtelsen og hovedmandens forpligtelse *forældes hver for sig* – med den konsekvens, at forældelse kan indtræde på forskellige tidspunkter. Dommer Karen Hald dissenterede og ville lade [§ 2, stk. 5](#) gælde også for kautionisten. Landsretten afviste samtidig, at kravet var bortfaldet ved passivitet, da kreditor *ikke havde givet kautionisten særlig grund til at tro, at kravet var opgivet* – nøjagtig samme formel som nævnet anvender i [131/2016](#) og [372/2019](#).

Øvrige højesteretsafgørelser med betydning for finansielle krav:

- [BS-148/2019-HJR](#): en begrænset udlægsbegæring afbryder kun forældelsen for den del af fordringen, der reelt begæres fuldbørdet – en væsentlig faldgrube for institutter, der inddriver ratevis.
- [Sag 81/2017](#): beregning af fristen for et domfastslået pengekrav efter genoptagelse, der siden afvises.
- [BS-32625/2019-HJR](#): kombinationen af 3-årig forældelse og *delvist* bortfald ved passivitet for løbende ydelser – samme dobbeltprøvelse som nævnet foretager.
- [BS-28620/2019-HJR](#): rækkevidden af den foreløbige afbrydelse ved forhandlinger efter [§ 21, stk. 5](#), og rådgiverens ansvar for at lade fristen løbe ud.

- [BS-50048/2022-HJR](#) og landsrettens [BS-33331/2020-OLR](#): indeksskontrakter fra 1971, hvor forældelsesloven § 2 og § 3 blev anvendt på et bankprodukt med over 50 års løbetid.

Af de **underinstansafgørelser**, der belyser passivitetsstandarden uden for det finansielle område, kan nævnes [BS-48989/2023-OLR](#) og byrettens [BS-43323/2022-GLO](#), hvor en udlejers årelange fejlopkævning som følge af en indtastningsfejl medførte retsfortabende passivitet, fordi der var skabt en berettiget forventning hos modparten – samt [BS-48843/2021-FRB](#). Kernekriteriet er det samme som i nævnets [110/2007](#): den berettigede forventning.

LOV	Forældelsesloven § 2, stk. 5	Forældelsesloven § 3, stk. 2	Forældelsesloven § 11
	Forældelsesloven § 21, stk. 5	Forældelsesloven § 24	
PRAKSIS	Højesteret · Højesterets afgørelse om udbetalingsperiode og forrentning af indeksskontrakter i Danske Bank		15.09.2023
	Højesteret · Forældelse af erstatningskrav og advokatens erstatningsansvar ved passivitet over for forsikringsselskab		21.09.2020
	Højesteret · Forældelse af fordring ved begrænset udlægsbegæring		16.04.2020
	Højesteret · Højesterets dom om forældelse og passivitet ved krav på efterbetaling af leje samt renteberegning		12.02.2020
	Højesteret · Beregning af forældelsesfrist for pengekrav efter genoptagelse og efterfølgende afvisning af sag		28.11.2017
	Højesteret · Højesterets dom om forældelse og passivitet ved renteswapaftaler i andelsboligforening		04.04.2017
	Landsretten · Udlejer tabte krav om efterbetaling af husleje på grund af passivitet efter administrativ fejl		30.01.2025
	Landsretten · Selvskyldnerkautionist frifundet for millionkrav grundet forældelse efter 10-årig frist		17.08.2023
	Landsretten · Sag om fortolkning af aftale om pristalsreguleret alderdomsopsparing		07.11.2022
	Byretten · Erhvervsleje: Krav om efterbetaling af leje afvist grundet udlejers passivitet		15.09.2023
	Byretten · Andelsboligforening: Sagsøger tabte erstatningskrav mod bestyrelse på grund af retsfortabende passivitet		30.03.2023
	Det finansielle ankenævn · Totalkredit frifundet for krav om manglende kreditværdighedsvurdering på grund af passivitet		27.06.2024
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse om forældelse af restgæld på 1,2 mio. kr. efter tvangsauktion i 2011		31.03.2020
	Det finansielle ankenævn · Forældelse af kautionshæftelse efter 24 år: Årsoversigter afbrød forældelsesfristen		17.11.2016
	Det finansielle ankenævn · Andelsboligforenings krav om erstatning og ugyldighed af 30-årig renteswapaftale afvist på grund af forældelse		11.11.2015
	Det finansielle ankenævn · Bortfald af gældskrav ved passivitet efter 12 års tavshed trods indsigelser		16.10.2007

EU-rettens pres på kendskabstidspunktet – den åbne flanke i nævnets praksis

§ 10

Det mest uafklarede punkt i Det Finansielle Ankenævns forældelsespraksis er forholdet til EU-Domstolens forbrugerbeskyttelsespraksis efter direktiv 93/13/EØF om urimelige kontraktvilkår.

EU-Domstolen har i [C-810/21](#) fastslået, at en forældelsesfrist for tilbagebetaling af omkostninger efter annullation af et urimeligt vilkår ikke kan begynde at løbe fra det tidspunkt, hvor vilkåret udtømte sine virkninger, hvis forbrugeren ikke samtidig har kendskab til **den retlige vurdering** af vilkårets urimelige karakter

– og at fast national retspraksis om tilsvarende vilkår ikke i sig selv godtgør et sådant kendskab. I [C-484/21](#) (CAIXABANK) fulgte Domstolen op: fristen kan først løbe, når forbrugeren har fået kendskab til vilkårets urimelige karakter, som udgangspunkt fra den endelige dom, der fastslår ugyldigheden.

Dette står i et vist spændingsforhold til nævnets faste udgangspunkt om, at **retsvildfarelse ikke suspenderer** fristen, jf. [299/2022](#) og [420/2015](#).

Nævnet forholdt sig direkte til problemstillingen i [494/2023](#). Flertallet afgrænsede EU-praksis snævert:

Vi finder ikke, at en afgørelse, hvorefter forbrugers krav under de foreliggende omstændigheder anses for bortfaldet på grund af passivitet, er i strid med EU-retten. Vi bemærker herved, at de domme, som mindretallet henviser til [...] ikke vedrører retsfortabende passivitet, men bl.a. præklusive søgsmålsfrister og forældelse.

Flertallet henviste til, at Domstolen i CAIXABANK-dommens præmis 32 anerkender, at forbrugerbeskyttelsen ikke er absolut, og at der af hensyn til retssikkerheden kan fastsættes rimelige, præklusive søgsmålsfrister, samt til præmis 40-41 om, at en forældelsesfrist ikke i sig selv strider mod effektivitetsprincippet.

Mindretallet nåede det modsatte resultat:

Da retsvirkningen af forældelse og passivitet er sammenlignelig, navnlig at forbrugeren afskæres retten til at fremsætte et krav, finder vi, at forbrugerbeskyttelseshensynene i EU-retspraksis vedrørende forældelse [...] også finder anvendelse ved vurdering af passivitet, i det tilfælde at der er tale om potentiel ugyldig långivning.

Mindretallet lagde desuden vægt på, at forbrugere i almindelighed først fik kendskab til kreditgiveres pligt til kreditværdighedsvurdering, da Forbrugerombudsmanden og Finanstilsynet i april 2021 udsendte vejledningen på området.

Denne uenighed er ikke afklaret. For rådgivere er den praktiske konsekvens, at et forbrugerkrav, der bygger på **ugyldighed** som følge af tilsidesatte lovbestemte pligter – og ikke blot på almindeligt rådgivningsansvar – bør fremsættes med et udtrykkeligt forbehold og med henvisning til [C-810/21](#) og [C-484/21](#), hvis kendskabstidspunktet skal søges rykket.

LOV	Forældelsesloven § 3, stk. 2	Kreditaftaleloven § 7c	
PRAKSIS	EU-Domstolen · Forældelsesfristens begyndelsestidspunkt for tilbagebetaling af omkostninger ved urimelige kontraktvilkår		25.04.2024
	EU-Domstolen · Forældelsesfrister ved urimelige aftalevilkår: Krav om forbrugers kendskab til rettigheder		25.01.2024
	Det finansielle ankenævn · Totalkredit frifundet for krav om manglende kreditværdighedsvurdering på grund af passivitet		27.06.2024
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af krav om tilbagebetaling af billån på grund af forældelse efter 11 år		28.04.2023
	Det finansielle ankenævn · Klage over forældelse af erstatningskrav mod Jyske Bank vedrørende lånefinansieret gearing og investeringsrådgivning fra 2006		23.08.2016

§ 11 Sammenfatning: den praktiske retsstilling ved finansielle krav

Det Finansielle Ankenævns praksis om forældelse og passivitet kan sammenfattes i seks punkter.

For det første er kendskabstidspunktet dokumentstyret. Kunden anses for at kende kravet, når tabet fremgår af et dokument, kunden faktisk har modtaget: årsrapporten med indregnet negativ markedsværdi (211/2013, 426/2014), bankens brev om markedsværdiudviklingen (122/2014) eller den kontoudskrift, kunden har åbnet i netbank (507/2021). Højesteret bekræftede metoden i Sag 52/2016.

For det andet rykker hverken retsvildfarelse, alder, manglende finansiell indsigt eller medieomtale af parallelle sager kendskabstidspunktet (299/2022, 122/2014, 420/2015) – men EU-Domstolens praksis om urimelige kontraktvilkår sætter dette udgangspunkt under pres, som det ses af dissensen i 494/2023.

For det tredje virker passiviteten asymmetrisk. Kundens passivitet på 1-3 år kan fortabe et krav (1078/2009, 556/2011, 272/2006), mens instituttets passivitet på 12-24 år normalt ikke bringer gælden til ophør (-128/2007, 144/2007, 131/2016). Vendepunktet er den berettigede forventning: først når kunden aktivt har meddelt, at gælden anses for ophørt, og kreditor forholder sig tavs, fortabes kravet (110/2007).

For det fjerde skal renter og gebyrer altid udskilles. De forældes efter tre år, jf. § 5, stk. 2, jf. § 3, også når hovedstolen er 10-årig – og et institut, der afskriver indbetalinger på hovedstolen, forælder derved sit eget rentekrav (73/2012). For kunden betyder det spejlvendt, at et tilbagebetalingskrav vedrørende løbende opkrævede renter og gebyrer kun rækker tre år bagud fra klagens indgivelse (197/2024).

For det femte placeres bevisbyrden hos den professionelle part, hvor forholdet ligger inden for dennes kontrol: instituttet skal godtgøre, at påmindelsen er kommet frem (197/2017, 58/2015), og at en restfordring efter tvangsauktion ikke består af forældede renter og bidrag (9904041/1999, 9905051/2000).

For det sjette bør klagen indgives *inden* fristen udløber, ikke bagefter. Indbringelsen afbryder foreløbigt efter § 21, stk. 3, men nævnet regner dage: i 7/2015 kostede en klage indsendt lørdag den 3. januar frem for fredag den 2. januar hele kravet. Og forudsætter forældelses- eller passivitetsspørgsmålet vidneførsel, eller er det allerede afgjort i fogedretten, afvises sagen (399/2008, 7/2024) – indsigelsen skal derfor rejses ved første lejlighed, i det forum hvor den hører hjemme.

LOV

Forældelsesloven § 3, stk. 1-2

Forældelsesloven § 5, stk. 2

Forældelsesloven § 21, stk. 3

PRAKSIS	Højesteret · Højesterets dom om forældelse og passivitet ved renteswapaftaler i andelsboligforening	04.04.2017
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod høj rente på boliglån hos Nordea og spørgsmål om forældelse	04.12.2024
	Det finansielle ankenævn · 7/2024: Indsigelse mod kassekreditgæld og krav om eftergivelse afvist grundet fogedretsbehandling	25.09.2024
	Det finansielle ankenævn · Totalkredit frifundet for krav om manglende kreditværdighedsvurdering på grund af passivitet	27.06.2024
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af krav om tilbagebetaling af billån på grund af forældelse efter 11 år	28.04.2023
	Det finansielle ankenævn · Klager over forhøjet betaling ved bodeling afvist grundet forældelse	05.05.2022
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse om forældelse af gæld optaget i 1987-1990 og bankens bevisbyrde for afbrydelse	02.03.2018
	Det finansielle ankenævn · Forældelse af kautionshæftelse efter 24 år: Årsoversigter afbrød forældelsesfristen	17.11.2016
	Det finansielle ankenævn · Klage over forældelse af erstatningskrav mod Jyske Bank vedrørende lånefinansieret gearing og investeringsrådgivning fra 2006	23.08.2016
	Det finansielle ankenævn · Spørgsmål om forældelse af erstatningskrav for Roskilde Bank-aktier og bevisbyrde for modtagelse af afvisningsbrev	10.02.2016

Det finansielle ankenævn · Andelsboligforenings krav om erstatning og ugyldighed af 30-årig renteswapaftale afvist på grund af forældelse	11.11.2015
Det finansielle ankenævn · Forældelse af erstatningskrav mod Finansiell Stabilitet vedrørende investering i Roskilde Bank aktier	02.10.2015
Det finansielle ankenævn · Andelsboligforenings erstatningskrav for rådgivning om renteswap var forældet	05.11.2014
Det finansielle ankenævn · Andelsboligforenings erstatningskrav vedrørende rådgivning om renteswap afvist på grund af forældelse	20.12.2013
Det finansielle ankenævn · Inkassoindsigelse og forældelse af renter ved Kongsted Sparekasse	13.02.2013
Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod overførsel af låneprovenu til datters gældsafvikling afvist på grund af passivitet	24.10.2012
Det finansielle ankenævn · Afvisning af krav om tilbageførsel af dobbeltkøbte aktier grundet retsfortabende passivitet	28.12.2010
Det finansielle ankenævn · Afvisning af sag om passivitet efter fogedretskendelse om udlæg for 18 år gammel gæld	21.04.2009
Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod inddrivelse af 21 år gammel gæld fra frivilligt forlig - spørgsmål om passivitet og forældelse	28.12.2007
Det finansielle ankenævn · Bortfald af gældskrav ved passivitet efter 12 års tavshed trods indsigelser	16.10.2007
Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod 20 år gammel gæld fra frivilligt forlig og spørgsmål om passivitet og betaling	20.09.2007
Det finansielle ankenævn · Tab af krav mod bank vedrørende salgsprouvenu grundet tre års passivitet	06.03.2007
Det finansielle ankenævn · Bevisbyrde for forældelse af restancer ved opgørelse af personlig fordring efter tvangsauktion	19.01.2000
Det finansielle ankenævn · Forældelse af personlig fordring og bevisbyrde for restgældens sammensætning efter tvangsauktion	18.01.2000

REFERENCE Lovgrundlag

6 paragraffer

Forældelsesloven § 2	Forældelsesloven § 3	stk. 1, 2
Forældelsesloven § 5	stk. 1	Forældelsesloven § 11
Forældelsesloven § 21	stk. 3	Forældelsesloven § 24

MATERIALE Citerede afgørelser

64 afgørelser

HØJESTERET · ØVERSTE INSTANS

6

15.09.2023	Højesterets afgørelse om udbetalingsperiode og forrentning af indekstrakter i Danske Bank	bs-50048-2022-hjr
21.09.2020	Forældelse af erstatningskrav og advokatens erstatningsansvar ved passivitet over for forsikringsselskab	bs-28620-2019-hjr
16.04.2020	Forældelse af fordring ved begrænset udlægsbegæring	5917-7068
12.02.2020	Højesterets dom om forældelse og passivitet ved krav på efterbetaling af leje samt renteberegning	bs-32625-2019-hjr

28.11.2017	Beregning af forældelsesfrist for pengekrav efter genoptagelse og efterfølgende afvisning af sag	81-2017
04.04.2017	Højesterets dom om forældelse og passivitet ved renteswapaftaler i andelsboligforening	52-2016
EU-DOMSTOLEN · EUROPÆISK DOMSTOL		2
25.04.2024	Forældelsesfristens begyndelsestidspunkt for tilbagebetaling af omkostninger ved urimelige kontraktvilkår	C-484/21
25.01.2024	Forældelsesfrister ved urimelige aftalevilkår: Krav om forbrugerens kendskab til rettigheder	C-810/21
LANDSRETTEEN · ANKEINSTANS		3
30.01.2025	Udlejer tabte krav om efterbetaling af husleje på grund af passivitet efter administrativ fejl	9888-11570
17.08.2023	Selvskyldnerkautionist frifundet for millionkrav grundet forældelse efter 10-årig frist	5379-6452
07.11.2022	Sag om fortolkning af aftale om pristalsreguleret alderdomsopsparing	2860-3393
BYRETTEEN · FØRSTE INSTANS		2
15.09.2023	Erhvervsleje: Krav om efterbetaling af leje afvist grundet udlejers passivitet	9667-11281
30.03.2023	Andelsboligforening: Sagsøger tabte erstatningskrav mod bestyrelse på grund af retsfortabende passivitet	10586-12502
DET FINANSIELLE ANKENÆVN · NÆVN / KLAGEINSTANS		51
18.02.2026	309/2025 Indsigelse mod størrelse af rente og krav om tilbagebetaling af for meget betalt rente.	309/2025
10.10.2025	138/2025: Afvisning af krav om tilbageførsel af overførsler og korttransaktioner foretaget af ægtefælle grundet forældelse og passivitet	138/2025
28.08.2025	Indsigelse mod mangelfuld rådgivning om ejerskab ved optagelse af fælles boliglån afvist som forældet	186/2025
28.08.2025	Krav om erstatning for tab ved investeringssvindler afvist pga. forældelse i sag mod Københavns Andelskasse	6/2025
28.05.2025	273/2024 Krav om tilbagebetaling af beløb efter gældsnulstilling samt spørgsmål om rådgivningsansvar og forældelse	273/2024
04.12.2024	Indsigelse mod høj rente på boliglån hos Nordea og spørgsmål om forældelse	197/2024
25.09.2024	7/2024: Indsigelse mod kassekreditgæld og krav om eftergivelse afvist grundet fogedretsbehandling	7/2024
27.06.2024	Totalkredit frifundet for krav om manglende kreditværdighedsvurdering på grund af passivitet	494/2023
28.04.2023	Afvisning af krav om tilbagebetaling af billån på grund af forældelse efter 11 år	299/2022

21.04.2023	Bankgæld ikke forældet grundet suspension under skyldners udlandsophold	267/2022
21.04.2023	Tvist om forældelse og påstået løfte om kundeforhold ved afvikling af gammel gæld	354/2022
22.12.2022	Forældelse af gammel gæld: Betydningen af årsoversigter som forældelsesafbrydende påmindelser	123/2022
05.05.2022	Klager over forhøjet betaling ved bodeling afvist grundet forældelse	507/2021
09.09.2021	Krav om udlevering af gamle gældsbreve og indsigelse mod forældede renter i et frivilligt forlig fra 2006 var forældet	446/2020
26.03.2021	Krav mod bank efter tvangsauktion i 2009 afvist som følge af manglende dokumentation og forældelse	289/2020
31.03.2020	Indsigelse om forældelse af restgæld på 1,2 mio. kr. efter tvangsauktion i 2011	372/2019
18.12.2019	Forældelse af kautionsforpligtelse afbrudt ved løbende afdrag over en periode på 16 år	13/2019
02.03.2018	Indsigelse om forældelse af gæld optaget i 1987-1990 og bankens bevisbyrde for afbrydelse	197/2017
27.09.2017	Krav om tilbageførsel af uautoriserede kortbetalinger fortabt grundet passivitet	59/2017
17.11.2016	Forældelse af kautionshæftelse efter 24 år: Årsoversigter afbrød forældelsesfristen	131/2016
23.08.2016	Klage over forældelse af erstatningskrav mod Jyske Bank vedrørende lånefinansieret gearing og investeringsrådgivning fra 2006	420/2015
10.02.2016	Spørgsmål om forældelse af erstatningskrav for Roskilde Bank-aktier og bevisbyrde for modtagelse af afvisningsbrev	58/2015
11.11.2015	Andelsboligforenings krav om erstatning og ugyldighed af 30-årig renteswapaftale afvist på grund af forældelse	426/2014
02.10.2015	Forældelse af erstatningskrav mod Finansiell Stabilitet vedrørende investering i Roskilde Bank aktier	7/2015
05.11.2014	Andelsboligforenings erstatningskrav for rådgivning om renteswap var forældet	122/2014
05.11.2014	Andelsboligforenings krav om erstatning for renteswapaftaler afvist som forældet	134/2014
20.12.2013	Andelsboligforenings erstatningskrav vedrørende rådgivning om renteswap afvist på grund af forældelse	211/2013
20.11.2013	Andelsboligforenings krav om ugyldighed og erstatning ved renteswapaftale afvist og forældet	463/2012
20.11.2013	544/2012 - Andelsboligforenings krav om ugyldighed af renteswapaftale og kritik af rådgivning om markedsværdi afvist	544/2012
13.02.2013	Inkassoindsigelse og forældelse af renter ved Kongsted Sparekasse	73/2012
12.12.2012	Indsigelse mod gældsansvar for lån på 400.000 kr. vedrørende spørgsmål om passivitet og forældelse	51/2012
28.11.2012	Indsigelse mod gæld fra 1985 og spørgsmål om forældelse og passivitet	393/2011

24.10.2012	Indsigelse mod overførsel af låneprovenu til datters gældsafvikling afvist på grund af passivitet	556/2011
22.03.2012	Hæftelse for misbrug ved fjernsalgstransaktioner: Spørgsmål om passivitet ved manglende kontrol af månedsopgørelser	396/2010
28.12.2010	Afvisning af krav om tilbageførsel af dobbeltkøbte aktier grundet retsfortabende passivitet	1078/2009
21.04.2009	Afvisning af sag om passivitet efter fogedretskendelse om udlæg for 18 år gammel gæld	399/2008
28.12.2007	Indsigelse mod inddrivelse af 21 år gammel gæld fra frivilligt forlig - spørgsmål om passivitet og forældelse	144/2007
16.10.2007	Bortfald af gældskrav ved passivitet efter 12 års tavshed trods indsigelser	110/2007
20.09.2007	Indsigelse mod 20 år gammel gæld fra frivilligt forlig og spørgsmål om passivitet og betaling	128/2007
06.03.2007	Tab af krav mod bank vedrørende salgsprouvenu grundet tre års passivitet	272/2006
09.09.2004	Erstatningsansvar ved fejlbehæftet handelsnota i Netbank: Spørgsmål om god tro og passivitet ved manglende aktiekøb	100/2004
09.07.2004	Beregning af renter og spørgsmål om forældelse på en fordring fastslået ved dom	56/2004
09.07.2004	Nedsættelse af gældskrav som følge af forældelse af renter og manglende inkassovarsel	9/2004
11.11.2003	Indsigelse mod inddrivelse af gæld fra 1988 efter 12 års inaktivitet og spørgsmål om forældelse	266/2003
04.11.2003	Kortholders passivitet ved kontrol af kontoudskrifter medførte hæftelse for misbrugstransaktioner	211/2003
05.09.2002	Personlig hæftelse efter tvangsauktion og spørgsmål om forældelse af rentekrav	200102010/2002
14.05.2001	Tvangsauktion og efterfølgende personlig fordring: Spørgsmål om forældelse af renter og bidrag efter 1908-loven	200010049/2000
22.12.2000	Forældelse af renter og bidrag på personlig fordring efter tvangsauktion	200007038/2000
07.07.2000	Personlig fordring efter tvangsauktion og spørgsmål om forældelse af renter	9903027/2000
19.01.2000	Bevisbyrde for forældelse af restancer ved opgørelse af personlig fordring efter tvangsauktion	9905051/2000
18.01.2000	Forældelse af personlig fordring og bevisbyrde for restgældens sammensætning efter tvangsauktion	9904041/1999

FORARBEJDE Betænkninger

1 reference

Betænkning om revision af forældelseslovgivningen

nr. 1460 · 2005 · Justitsministeriet

06

PRAKSISOVERSIGT · DET FINANSIELLE ANKENÆVN

Praksisoversigt over fuldmagt, fælleskonto og disponering ved dødsfald

Det Finansielle Ankenævns praksis om dispositionsret, bankens hjemmelskrav og kundens tabsbegrænsning

Version 1 Opdateret 29. maj 2026 20 afgørelser · 2002-2025

[Læs online](#)

INTRODUKTION

Denne praksisoversigt samler Det Finansielle Ankenævns afgørelser om dispositionsret over bankkonti og værdipapirdepoter, når der råder en fuldmagt, en medkontohaver/fælleskonto, eller når en kontohaver er afgået ved døden. Retsgrundlaget er aftalelovens regler om fuldmagt (kapitel 2) og almindelige aftaleretlige fortolkningsprincipper, god skik-kravet i [lov om finansiell virksomhed § 43](#) med tilhørende god skik-bekendtgørelse, samt samspillet med dødsboskifteloven ved bobehandling. Det gennemgående mønster er, at Det Finansielle Ankenævn kræver klar aftalemæssig hjemmel, før banken griber ind i et fælles depot eller en fælleskonto – uklarhed i aftalegrundlaget går ud over banken – mens klageren samtidig har tabsbegrænsningspligt og skal kunne dokumentere et konkret økonomisk tab. Oversigten dækker ikke selve dødsboskiftet og arvefordelingen (se [dødsboskifte](#) og [arveret](#)), værgemål som hovedemne ([umyndiggørelse-vaergemaal](#)) eller hæftelse for uautoriserede betalinger ([uautoriserede-betalinger-kortmisbrug](#)).

PRINCIPPER UDLEDT AF PRAKSIS

- 01** Det Finansielle Ankenævn kræver, at banken har klar hjemmel i investerings- eller depotaftalen, før den sælger værdipapirer fra et fælles depot uden den efterlevende medejers samtykke – at en aftale 'ophører ved dødsfald' giver ikke i sig selv ret til straks at realisere de underliggende papirer (FAN 286/2023).
- 02** Uklarhed i aftalegrundlaget fortolkes mod banken som den professionelle part, der har affattet vilkårene.
- 03** Det Finansielle Ankenævn accepterer, at en fuldmagt – herunder den dispositionsret, der følger af at være medkontohaver på en fælleskonto – bortfalder ved den ene kontohavers død, og at banken må spærre kontoen, indtil skifteretten har taget stilling til boet (FAN 248/2004).
- 04** Det Finansielle Ankenævn kræver dog, at banken udviser imødekommenhed over for anmodninger om udbetaling til nødvendige og sædvanlige udgifter, mens en konto er spærret efter et dødsfald.
- 05** Den efterlevende medejer har tabsbegrænsningspligt og skal reinvestere provenuet, så snart vedkommende må indse, at papirerne er solgt; erstatningen opgøres som kurstabet frem til dette tidspunkt (FAN 286/2023).

- 06** Det Finansielle Ankenævn afviser at tilkende erstatning, når klageren ikke kan dokumentere et konkret økonomisk tab – selv hvor banken har handlet kritisabelt (FAN 265/2020).
- 07** Det Finansielle Ankenævn lægger vægt på, at kunden selv bærer ansvaret for egne netbank-dispositioner og for at afmelde automatiske betalingserviceaftaler – også efter at en konto reelt er sat i bero (FAN 730/2023).
- 08** Det Finansielle Ankenævn afviser klager, der ikke vedrører et konkret kundeforhold mellem klageren og banken; efter et dødsfald er det boet/bobestyreren, der kan rejse krav, ikke den enkelte arving (FAN 631/2023).
- 09** Det Finansielle Ankenævn afviser spørgsmål, der kræver omfattende bevisførelse – fx om fuldmagter er falske – fordi parts- og vidneforklaringer ikke kan føres for nævnet (FAN 180/2025).
- 10** Banken må ikke ophæve en betalingserviceaftale eller spærre et betalingskort uden varsel ved et bagatelagtigt overtræk, men kan gøre det ved gentagne grove overtræk efter forudgående advarsel.

§ 1 Retsgrundlaget: fuldmagt, god skik og sikring af boets aktiver

Dispositionsretten over en andens konto hviler aftaleretligt på reglerne om fuldmagt i aftalelovens kapitel 2. Grundreglen er [Aftaleloven § 10](#), hvorefter den, der har givet fuldmagt, umiddelbart bliver berettiget og forpligtet over for tredjemand ved de retshandler, fuldmægtigen foretager i fuldmagtsgiverens navn og inden for fuldmagtens grænser. En fuldmagt kan tilbagekaldes efter reglerne i [Aftaleloven § 12](#), [§ 13](#) og [§ 18](#), og ved fuldmagtsgiverens svækkelse modificeres tredjemands retsstilling af [Aftaleloven § 22](#) om værgemål med fratagelse af den retlige handleevne. Spørgsmål om fremtidsfuldmagter og værgemål som selvstændigt emne behandles under [umyndiggoerelse-vaergemaal](#).

Den finansielle ramme er god skik-kravet i [Lov om finansiell virksomhed § 43](#), hvorefter finansielle virksomheder skal drives i overensstemmelse med redelig forretningsskik og god praksis. Kravet er udmøntet i [god skik-bekendtgørelsen § 3](#), der pålægger pengeinstituttet at handle redeligt og loyalt over for sine kunder. I [Finanstilsynets vejledning til god skik-bekendtgørelsen](#) er det udtrykkeligt forudsat, at det netop er de finansielle ankenævn og domstolene, der i konkrete sager tager stilling til, om en overtrædelse af bekendtgørelsen kan udløse et civilretligt krav.

Ved dødsfald træder dødsboskifteloven til. Banken er efter [Dødsboskifteloven § 8, stk. 1](#) berettiget til at sikre boets aktiver, indtil skifteretten har taget stilling til bobehandlingen, og bankernes almindelige forretningsbetingelser fastsætter sædvanligvis, at fuldmagter ophører ved fuldmagtsgivers død, og at konti, depoter og bokse – herunder fælleskonti – spærres. Det Finansielle Ankenævn foretager fuld prøvelse af, om banken havde aftaleretlig hjemmel og handlede i overensstemmelse med god skik, men nævnet kan ikke afgøre spørgsmål, der forudsætter omfattende bevisførelse, og kan kun behandle konkrete formueretlige tvister i et privat kundeforhold, jf. nævnets vedtægter (FAN 631/2023, FAN 180/2025).

LOV

[Aftaleloven § 10](#)[Aftaleloven § 22](#)[Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 3, stk. 1](#)[Dødsboskifteloven § 8, stk. 1](#)[Lov om finansiell virksomhed § 43](#)

PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Erstatningskrav mod bank for påstået misbrug af falske fuldmagter til afdød mors konti	28.08.2025
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over påstået misbrug af afdøds konto og fuldmagt på grund af manglende kundeforhold	07.05.2024

§ 2 Salg af værdipapirer fra fælles depot efter medkontohavers død – kravet om klar hjemmel

Den ledende afgørelse er **FAN 286/2023** mod Arbejdernes Landsbank. Et ægtepar havde indgået en AL-FormueInvest-aftale, hvor begge var anført som "kunden" og medejere af depotet. Aftalen bemyndigede banken til at disponere over midlerne uden forudgående kontakt og bestemte, at den "ophører automatisk", så snart banken adviseres om kundens dødsfald, og at banken "ved opsigelse" sælger de tilknyttede værdipapirer. Da manden døde, solgte banken hele beholdningen (ca. 899.000 kr.) uden den efterlevende hustrus samtykke, selv om hun havde meddelt, at hun ønskede at beholde papirerne. Det Finansielle Ankenævn gav i **286/2023** klageren delvist medhold med følgende begrundelse:

"Det fremgår imidlertid ikke klart af aftalen, hvordan der skal forholdes med de værdipapirer, der er tilknyttet aftalen, hvis aftalen ophører som følge af kundens dødsfald, meddelelse om værgemål, konkurs eller anden bobehandling. Det er således uklart, om det kun er selve investeringsaftalen, der ophører. Ankenævnet finder, at Arbejdernes Landsbank derfor ikke havde hjemmel i investeringsaftalen til at sælge værdipapirerne."

Nævnet fastslog samtidig, at klageren havde tabsbegrænsningspligt: da hun modtog fondsnotaerne og så provenuet på sin konto, kunne hun have reinvesteret senest få dage efter salget, og tabet skulle derfor opgøres som forskellen mellem kursværdien på salgstidspunktet og værdien på reinvesteringstidspunktet.

Den modsatte udgang ses i **FAN 343/2019** mod Sydbank. Her solgte banken hele en fælles PengePlan-depotplejeportefølje (ca. 1,9 mio. kr.) få dage efter den ene ægtefælles død. I **343/2019** blev banken frifundet, fordi aftalen klart gav banken ret til at opsiges uden varsel ved kundens død, og fordi depotet udelukkende indeholdt særlige investeringsbeviser, der ifølge aftalevilkårene *skulle* realiseres ved aftalens ophør, da de kun måtte ejes under en aktiv porteføljeplejeordning. Forskellen mellem de to sager illustrerer kerneprincippet:

Sag	Aftalegrundlag	Udfald
286/2023	Uklart, om kun aftalen eller også papirerne ophørte ved død	Banken manglede hjemmel – delvist medhold (erstatning for kurstab)
343/2019	Klar ret til opsigelse uden varsel + pligt til realisation af bundne investeringsbeviser	Banken frifundet

For Det Finansielle Ankenævn er det altså ikke nok, at en aftale "ophører ved dødsfald" – banken skal kunne påvise en utvetydig aftalehjemmel til også at *sælge* de underliggende aktiver, så længe den efterlevende fortsat er kunde og medejer.

LOV [Aftaleloven § 10](#) [Lov om finansiell virksomhed § 43](#)

PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Erstatningsansvar for bank ved uretmæssigt salg af værdipapirer fra fælles depot efter medkontohavers død	19.03.2024
---------	---	------------

Det finansielle ankenævn · Bank frifundet for erstatningsansvar ved salg af værdipapirer i depotplejeordning efter medkontohavers død

17.03.2020

§ 3 Spærring af fælleskonto og bortfald af fuldmagt ved dødsfald

På kontosiden er **FAN 248/2004** mod Danske Bank den ledende afgørelse. Da klagerens ægtefælle døde, spærrede banken både fælleskontoen og klagerens egen konto; spærringen af den private konto blev erkendt som en fejl, mens spærringen af fælleskontoen blev fastholdt. Banken henviste til [Dødsboskifteloven § 8, stk. 1](#) og til sine forretningsbetingelser, hvoraf bl.a. fremgik:

"Fælleskonti og -depoter bliver også spærret ved en afejernes død, og en eventuel fuldmagt hører op."

Det Finansielle Ankenævn frifandt banken i [248/2004](#) med en begrundelse, der opstiller to sammenhørende principper:

"Ankenævnet finder ikke grundlag for at kritisere, at indklagede i almindelighed vælger at anse en fuldmagt - herunder den fuldmagt som følger af, at der er tale om en fælleskonto - for bortfaldet i forbindelse med den ene af kontohaveres død. (...) Ankenævnet bemærker herved, at det forudsættes, at indklagede udviser imødekommenhed over for anmodninger om udbetalinger til afholdelse af nødvendige og sædvanlige udgifter."

Dispositionsretten som medkontohaver behandles altså som en fuldmagt, der ophører ved dødsfaldet, og spærring er berettiget – men kun mod, at banken udviser imødekommenhed med udbetalinger til fx begravelse og faste regninger, indtil boet er afklaret.

Ændring af rådighedsformen *mens begge lever* belyses af **FAN 265/2020** mod Nordea. To søskende havde et fælles depot med gensidig fuldmagt til at disponere hver for sig, men med vilkår om, at fuldmagten kunne tilbagekaldes, hvorefter disposition kun kunne ske "i forening". Da den ene søster tilbagekaldte fuldmagten, ændrede banken kontoen til at kræve fælles underskrift. I [265/2020](#) fandt nævnet, at ændringen var berettiget efter de aftalte vilkår, men at banken handlede kritisabelt ved ikke at orientere den anden søskende. Banken slap alligevel for yderligere erstatning, fordi fejlen ikke havde påført klageren et økonomisk tab.

LOV

[Aftaleloven § 10](#)
[Dødsboskifteloven § 8, stk. 1](#)
[Lov om finansiell virksomhed § 43](#)

PRAKSIS

Det finansielle ankenævn · Nordea Bank frifundet i sag om manglende orientering ved ændring af rådighed over fælleskonto

05.03.2021

Det finansielle ankenævn · Spærring af fælleskonto ved den ene kontohavers død

09.12.2004

§ 4 Hvad Det Finansielle Ankenævn lægger vægt på

På tværs af afgørelserne tegner der sig nogle gennemgående forhold, som har afgørende betydning for udfaldet:

- **Aftalens ordlyd og klarhed.** Det Finansielle Ankenævn læser aftalegrundlaget ordret. Er det klart, at banken må sælge eller spærre, frifindes banken (FAN 343/2019); er det uklart, går uklarheden ud over banken som professionel affatter af vilkårene (FAN 286/2023).
- **Hvem er "kunden", medejer og medkontohaver.** Nævnet lægger vægt på, hvem der har underskrevet aftalen og fremgår af depot- og årsoversigter. I FAN 286/2023 var det afgørende, at begge ægtefæller havde underskrevet og var anført som kunder, hvorfor den efterlevende fortsat var medejer.

- **Dokumenteret økonomisk tab.** Selv hvor banken har handlet kritisabelt, afviser Det Finansielle Ankenævn erstatning, hvis klageren ikke kan dokumentere et konkret tab. I [265/2020](#) udløste en erkendt fejl ingen erstatning, og i [382/2012](#) blev en sparekasse frifundet for et dødsbos krav efter oprettelse af en fælleskonto og deling af indeståendet med en samlever, da der ikke var holdepunkter for, at den (angiveligt svækkede) kunde ikke var indforstået.
- **Tabsbegrænsningspligt.** Den efterlevende skal aktivt begrænse sit tab, fx ved at reinvestere provenuet, så snart vedkommende indser, at papirerne er solgt (FAN 286/2023).
- **Kundens eget ansvar for egne dispositioner.** Foretager kunden selv overførsler via netbank, bærer kunden ansvaret – også på en fælleskonto med gensidig fuldmagt. I [308/2019](#) blev en sparekasse frifundet for tab på investeringssvindler, som den ene ægtefælle selv havde gennemført via netbank, bl.a. fordi den anden ægtefælles tab var inddækket ved pantsætning af mandens private depot.

Disse mønstre viser, at nævnet kombinerer en streng prøvelse af bankens hjemmel og loyalitet med et lige så fast krav om, at klageren løfter bevisbyrden for et reelt tab.

LOV

Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 3, stk. 1

Lov om finansiell virksomhed § 43

PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Erstatningsansvar for bank ved uretmæssigt salg af værdipapirer fra fælles depot efter medkontohavers død	19.03.2024
	Det finansielle ankenævn · Krav om erstatning for tab på udenlandske investeringer foretaget via netbank og overtræk på fælleskonto	03.05.2021
	Det finansielle ankenævn · Nordea Bank frifundet i sag om manglende orientering ved ændring af rådighed over fælleskonto	05.03.2021
	Det finansielle ankenævn · Bank frifundet for erstatningsansvar ved salg af værdipapirer i depotplejeordning efter medkontohavers død	17.03.2020
	Det finansielle ankenævn · Krav om erstatning fra dødsbo efter oprettelse af fælleskonto og efterfølgende deling af indestående med samlever	07.06.2013

Betalingsserviceaftaler, overtræk og spærring efter spærring eller opsigelse

Et særligt spor angår, hvad der sker med automatiske betalinger og overtræk, når en konto spærres, sættes i bero eller engagementet opsiges. Den principielle sag, der er nævnt i emnet, er **FAN 730/2023** mod Spar Nord. Efter at banken havde opsagt kundens selskabsengagement, blev der ikke længere indsat midler på den private konto, men tilknyttede betalingsserviceaftaler (bl.a. til realkreditinstitut og kommune) fortsatte, så kontoen kom i betydeligt overtræk. I [730/2023](#) frifandt Det Finansielle Ankenævn banken: det var **kundens eget ansvar** at administrere og afmelde sine betalingsserviceaftaler og sikre dækning, og banken var ikke forpligtet til at dække de beløb, der opstod ved de automatiske træk. Samme ansvarsfordeling ses i [194/2003](#), hvor kunden bar risikoen for ikke at have afmeldt Betalingsservice.

Spærring og ophævelse skal til gengæld være proportional. Nævnet sonderer mellem bagatelagtige og grove overtræk:

Sag	Forhold	Udfald

116/2002	Spærring straks efter lønindgang	Uberettiget – modregning må ikke gribe ind i trangbeneficiet, jf. Retsplejeloven § 509
166/2015	Straks-ophævelse af Betalingsservice + kortspærring	Uberettiget – ingen væsentlig misligholdelse, intet varsel
73/2016	Ophævelse efter overtræk uden forudgående advarsel	Uberettiget (flertal)
516/2023	Ophævelse af hele tilslutningsaftalen ved ca. 300 kr. overtræk	Uberettiget – bagatelagtigt
140/2024	Ophævelse efter gentagne dokumenterede overtræk	Berettiget – væsentlig misligholdelse
63/2024	Spærring uden varsel efter gentagne grove overtræk + advarsel	Berettiget

Det Finansielle Ankenævn afviser endvidere erstatningskrav for besvær og eget tidsforbrug og kræver dokumenterede meromkostninger (FAN 257/2005 og fast praksis). Linjen flugter med [god skik-vejledningen](#), hvorefter modregning i sociale ydelser nødvendige til en beskeden levefod som udgangspunkt er i strid med [god skik-bekendtgørelsen § 3](#).

LOV

[Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 3, stk. 1](#)[Betalingsloven § 112](#)[Retsplejeloven § 509](#)

PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over opsigelse af selskabsengagement og frifindelse for erstatningsansvar vedrørende overtræk på privatkonto	04.12.2024
	Det finansielle ankenævn · Nordea berettiget til at spærre Visa/dankort uden varsel efter gentagne og grove ubvilgede overtræk	04.12.2024
	Det finansielle ankenævn · Jyske Bank var berettiget til at ophæve betalingsserviceaftale efter gentagne overtræk på Totalkonto	06.11.2024
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod opsigelse af fælleslån og Betalingsservice-aftale efter hvidvask-kontrol af meddebitor	30.08.2024
	Det finansielle ankenævn · Sparekasse handlede uberettiget ved straks-ophævelse af Betalingsservice og spærring af betalingskort	31.03.2017
	Det finansielle ankenævn · Sydbanks ophævelse af kort- og betalingsserviceaftaler efter overtræk var uberettiget	07.10.2016
	Det finansielle ankenævn · Sag om spærring af betalingsmidler, afmelding af Betalingsservice og krav om erstatning efter overtræk	11.04.2006
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af krav om tilbageførsel af Betalingsservice-betalinger og tvist om genudlevering af dankort efter spærring	30.12.2003
	Det finansielle ankenævn · Hadsten Banks uberettigede spærring af konti og dankort i forbindelse med modregning i lønindgang	15.10.2002

Klagebehandling, prøvelse og kompetencegrænser ved Det Finansielle Ankenævn

§ 6

Det Finansielle Ankenævn kan kun behandle konkrete formueretlige tvister i et privat kundeforhold mellem klageren og den indklagede virksomhed. Det får stor betydning i dødsboforhold:

- **Kundeforholdet og legitimation.** I [631/2023](#) afviste nævnet en arvings erstatningskrav mod sparekassen for påstået misbrug af en (uvitterlighedspåtegnet) fuldmagt til moderens konto. Kundeforholdet bestod med

afdøde og siden boet, og da boet blev behandlet ved bobestyrer, var det efter [Dødsboskifteloven § 49](#) alene bobestyreren, der kunne rejse kravet på boets vegne. Banken havde desuden tavshedspligt efter [Lov om finansiel virksomhed § 117](#).

- **Grænsen for bevisførelse.** I [180/2025](#) var spørgsmålet, om banken hæftede for en søns dispositioner via fuldmagter, der ifølge en grafologisk undersøgelse muligvis var falske. Nævnet afviste denne del, fordi en stillingtagen ville kræve omfattende parts- og vidneforklaringer, som ikke kan føres for nævnet, og fastslog samtidig, at nævnet ikke kan pålægge en bank at forlænge en frivillig aftale om suspension af forældelse.
- **Restindestående ved opsigelse.** I [565/2023](#) – den sag, der i emnet er fremhævet om restindestående og opsigelse – fandt nævnet bankens spærring og opsigelse berettiget efter hvidvaskreglerne, og da banken under sagen tilbød at overføre restindeståndet mod et sædvanligt gebyr, var der ikke længere en tvist om hovedstolen; krav om procesrente blev afvist, da kunden ikke havde givet en klar instruks.

Klagegebyret tilbagebetales, når klageren får helt eller delvist medhold, eller når banken imødekommer kravet under sagens forløb (FAN 286/2023, 565/2023, 631/2023). Det bemærkes, at nævnets afgørelser ikke er tvangsfuldbyrdelige som domme: den indklagede virksomhed kan inden for en frist meddele, at den ikke ønsker at være bundet af afgørelsen, hvorefter klageren henvises til domstolene.

LOV	Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 15, stk. 2	Dødsboskifteloven § 49
	Lov om finansiel virksomhed § 117	
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Erstatningskrav mod bank for påstået misbrug af falske fuldmagter til afdød mors konti	28.08.2025
	Det finansielle ankenævn · Opsigelse og spærring af kundeforhold grundet hvidvaskregler samt afslag på basal indlånskonto pga. tilknyttet forsikring	19.08.2024
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over påstået misbrug af afdøds konto og fuldmagt på grund af manglende kundeforhold	07.05.2024

§ 7 Sammenhæng med domstolspraksis

Søgning i byrets-, landsrets- og højesteretspraksis viser, at de ordinære domstole ikke har en omfattende, let tilgængelig retspraksis præcist om bankens ansvar over for dødsbo/arvinger ved fuldmagtsdisponering – de tunge sager om selve fuldmagtsmisbruget føres typisk mellem boet og fuldmagtshaveren, ikke mod banken. Det illustreres af FAN 180/2025, hvor en byretsdom fra 2020 havde fastslået, at sønnen var erstatningspligtig over for dødsboet for ca. 4,6 mio. kr. for misbrug af moderens svækkede stilling, mens spørgsmålet om bankens medansvar netop ikke kunne afgøres af nævnet og måtte henvises til domstolene. Dette afspejler arbejdsdelingen: domstolene varetager den omfattende bevisførelse om fuldmagters ægthed og om interne familieforhold, mens Det Finansielle Ankenævn prøver bankens aftaleretlige hjemmel og overholdelse af god skik.

Højesteret har dog fastlagt et grundprincip af direkte betydning for området. I [BS-39568/2019-HJR](#) fastslog Højesteret, at et solvent dødsbo i overensstemmelse med almindelige principper succederer i afdødes retsstilling og kan påberåbe sig de samme rettigheder, som afdøde selv kunne. Det understøtter, at den efterlevende og boet kan gøre samme indsigelser gældende mod banken, som afdøde kunne have gjort. I [BS-56643/2023-HJR](#) præciserede Højesteret omvendt, at et bo efter [Dødsboskifteloven § 107, stk. 1](#) kun kan indtræde i sager om krav, som tilkommer boet – et formueretligt krav mod banken vil være et sådant krav, mens rent personlige rettigheder falder udenfor. Samspillet bekræfter, at et eventuelt erstatningskrav mod banken for uberettiget

disponering tilhører boet (og dermed arvingerne via boet), i tråd med nævnets kompetenceafgrænsning i FAN 631/2023.

LOV	Dødsboskifteloven § 107, stk. 1	
PRAKSIS	Højesteret · Højesteret afviser dødsbos indtræden i sag om fratagelse af dansk statsborgerskab	06.06.2024
	Højesteret · Højesterets dom om dødsboers retsstilling ved tilbagelevering af bil solgt med ejendomsforbehold	17.01.2020
	Det finansielle ankenævn · Erstatningskrav mod bank for påstået misbrug af falske fuldmagter til afdød mors konti	28.08.2025
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over påstået misbrug af afdøds konto og fuldmagt på grund af manglende kundeforhold	07.05.2024

§ 8 Sammenfatning: hjemmelskrav, loyalitet og tabsbegrænsning

Det Finansielle Ankenævns praksis om fuldmagt, fælleskonto og disponering ved dødsfald kan sammenfattes i tre bærende hensyn.

For det **første** stilles der et klart hjemmelskrav til banken. Banken må ikke sælge værdipapirer fra et fælles depot eller spærre/ændre rådigheden over en fælleskonto uden en utvetydig aftalehjemmel; at en aftale "ophører ved dødsfald" er ikke i sig selv tilstrækkeligt til at realisere de underliggende aktiver, og uklarhed i aftalegrundlaget fortolkes mod banken (FAN 286/2023 over for FAN 343/2019).

For det **andet** anerkender nævnet, at dispositionsretten som fuldmagtshaver eller medkontohaver bortfalder ved dødsfaldet, og at banken må sikre boets aktiver efter [Dødsboskifteloven § 8](#) – mod at den udviser imødekommenhed med udbetalinger til nødvendige og sædvanlige udgifter (FAN 248/2004). Ophævelse af betalingsserviceaftaler og kortspærring skal være proportional og som udgangspunkt varslet, medmindre der er tale om gentagne grove overtræk (FAN 166/2015 og FAN 73/2016 over for FAN 140/2024 og FAN 63/2024).

For det **tredje** påhviler der kunden et selvstændigt ansvar: kunden skal afmelde egne betalingsserviceaftaler og sikre dækning (FAN 730/2023), skal begrænse sit tab ved fx at reinvestere (FAN 286/2023), og skal kunne dokumentere et konkret økonomisk tab, før der tilkendes erstatning (FAN 265/2020). Endelig sætter nævnets kompetence grænser: krav skal vedrøre et konkret kundeforhold og må ikke forudsætte omfattende bevisførelse, hvorfor de mest indviklede sager om fuldmagtsmisbrug hører hjemme ved domstolene (FAN 631/2023, FAN 180/2025).

LOV	Aftaleloven § 10	Dødsboskifteloven § 8, stk. 1	Lov om finansiell virksomhed § 43	
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Erstatningskrav mod bank for påstået misbrug af falske fuldmagter til afdød mors konti			28.08.2025
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over opsigelse af selskabsengagement og frifindelse for erstatningsansvar vedrørende overtræk på privatkonto			04.12.2024
	Det finansielle ankenævn · Nordea berettiget til at spærre Visa/dankort uden varsel efter gentagne og grove ubevilgede overtræk			04.12.2024
	Det finansielle ankenævn · Jyske Bank var berettiget til at ophæve betalingsserviceaftale efter gentagne overtræk på Totalkonto			06.11.2024
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over påstået misbrug af afdøds konto og fuldmagt på grund af manglende kundeforhold			07.05.2024

Det finansielle ankenævn · Erstatningsansvar for bank ved uretmæssigt salg af værdipapirer fra fælles depot efter medkontohavers død	19.03.2024
Det finansielle ankenævn · Nordea Bank frifundet i sag om manglende orientering ved ændring af rådighed over fælleskonto	05.03.2021
Det finansielle ankenævn · Bank frifundet for erstatningsansvar ved salg af værdipapirer i depotplejeordning efter medkontohavers død	17.03.2020
Det finansielle ankenævn · Sparekasse handlede uberettiget ved straks-ophævelse af Betalingsservice og spærring af betalingskort	31.03.2017
Det finansielle ankenævn · Sydbanks ophævelse af kort- og betalingsserviceaftaler efter overtræk var uberettiget	07.10.2016
Det finansielle ankenævn · Spærring af fælleskonto ved den ene kontohavers død	09.12.2004

REFERENCE Lovgrundlag

5 paragraffer

Aftaleloven § 10		Aftaleloven § 22	
Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 3	stk. 1	Dødsboskifteloven § 8	stk. 1
Lov om finansiell virksomhed § 43			

MATERIALE Citerede afgørelser

20 afgørelser

HØJESTERET · ØVERSTE INSTANS		2
06.06.2024	Højesteret afviser dødsbos indtræden i sag om fratagelse af dansk statsborgerskab	5752-6869
17.01.2020	Højesterets dom om dødsboers retsstilling ved tilbagelevering af bil solgt med ejendomsforbehold	494-571
DET FINANSIELLE ANKENÆVN · NÆVN / KLAGEINSTANS		18
28.08.2025	Erstatningskrav mod bank for påstået misbrug af falske fuldmagter til afdød mors konti	180/2025
04.12.2024	Nordea berettiget til at spærre Visa/dankort uden varsel efter gentagne og grove ubevilgede overtræk	63/2024
04.12.2024	Afvisning af klage over opsigelse af selskabsengagement og frifindelse for erstatningsansvar vedrørende overtræk på privatkonto	730/2023
06.11.2024	Jyske Bank var berettiget til at ophæve betalingsserviceaftale efter gentagne overtræk på Totalkonto	140/2024
30.08.2024	Indsigelse mod opsigelse af fælleslån og Betalingsservice-aftale efter hvidvask-kontrol af meddebitor	516/2023
19.08.2024	Opsigelse og spærring af kundeforhold grundet hvidvaskregler samt afslag på basal indlånskonto pga. tilknyttet forsikring	565/2023

07.05.2024	Afvisning af klage over påstået misbrug af afdøds konto og fuldmagt på grund af manglende kundeforhold	631/2023
19.03.2024	Erstatningsansvar for bank ved uretmæssigt salg af værdipapirer fra fælles depot efter medkontohavers død	286/2023
03.05.2021	Krav om erstatning for tab på udenlandske investeringer foretaget via netbank og overtræk på fælleskonto	308/2019
05.03.2021	Nordea Bank frifundet i sag om manglende orientering ved ændring af rådighed over fælleskonto	265/2020
17.03.2020	Bank frifundet for erstatningsansvar ved salg af værdipapirer i depotplejeordning efter medkontohavers død	343/2019
31.03.2017	Sparekasse handlede uberettiget ved straks-ophævelse af Betalingsservice og spærring af betalingskort	166/2015
07.10.2016	Sydbanks ophævelse af kort- og betalingsserviceaftaler efter overtræk var uberettiget	73/2016
07.06.2013	Krav om erstatning fra dødsbo efter oprettelse af fælleskonto og efterfølgende deling af indestående med samlever	382/2012
11.04.2006	Sag om spærring af betalingsmidler, afmelding af Betalingsservice og krav om erstatning efter overtræk	257/2005
09.12.2004	Spærring af fælleskonto ved den ene kontohavers død	248/2004
30.12.2003	Afvisning af krav om tilbageførsel af BetalingsService-betalinger og tvist om genudlevering af dankort efter spærring	194/2003
15.10.2002	Hadsten Banks uberettigede spærring af konti og dankort i forbindelse med modregning i lønindgang	116/2002

07

PRAKSISOVERSIGT · DET FINANSIELLE ANKENÆVN

Praksisoversigt over pensionsopsparing i pengeinstitut

Det Finansielle Ankenævns praksis om rådgivning, overførsel, indbetalingsgrænser og udbetalingsberegning

Version 1 Opdateret 29. maj 2026 29 afgørelser · 2003-2025

[Læs online](#)

INTRODUKTION

Det Finansielle Ankenævn behandler hovedparten af de klager, danske bankkunder rejser om rådgivning om og administration af pensionsopsparing i pengeinstitutter – ratepension, aldersopsparing, kapitalpension og livrente. Nævnets praksis hviler især på god skik-reglen i [lov om finansiell virksomhed § 43](#), dokumentationskravene i god skik-bekendtgørelsens §§ 6 og 23 samt overførsels- og indbetalingsreglerne i pensionsbeskatningsloven. Denne oversigt samler nævnets ledende afgørelser om bortfald af rentegaranti ved flytning, overskredne indbetalingsgrænser, tegningsretter, risikoprofil, flyttegebyrer og udbetalingsberegning og sammenholder dem med den parallelle domstolspraksis – navnlig Højesterets dom af 15. september 2023 om indekskontrakter.

PRINCIPPER UDLEDT AF PRAKSIS

- 01** Det Finansielle Ankenævn kræver, at et pengeinstitut skriftligt nedfælder de væsentlige forudsætninger for rådgivningen – herunder at en rentegaranti bortfalder ved flytning af en ratepension fra forsikringsselskab til bank (FAN 155/2013).
- 02** Det Finansielle Ankenævn pålægger banken en skærpet rådgivningspligt, når en indbetaling eller omlægning sker på bankens egen anbefaling, fx for at undgå negative renter (FAN 240/2021 og FAN 68/2022).
- 03** Det Finansielle Ankenævn afviser erstatningskrav, når kunden ikke kan dokumentere et aktuelt økonomisk tab, selv hvor rådgivningen var mangelfuld (FAN 68/2022).
- 04** Det Finansielle Ankenævn kræver årsagssammenhæng mellem den mangelfulde rådgivning og kundens disposition, før banken bliver erstatningsansvarlig (FAN 426/2019).
- 05** Det Finansielle Ankenævn accepterer flyttegebyrer efter prisbogen ved overførsel mellem institutter – også når banken har indført negative renter – men fastsætter et loft på tre gange enhedstaksten pr. depot for gebyrer pr. fondskode (FAN 112/2020 og FAN 15/2021).

- 06 Det Finansielle Ankenævn fastslår, at banken ikke uopfordret skal harmonisere risikoprofilen på alle en kundes pensionsordninger, når kunden kun har aftalt omlægning af enkelte konti (FAN 460/2024).
- 07 Det Finansielle Ankenævn afviser klager, hvis afgørelsen kræver mundtlige parts- og vidneforklaringer, og henviser sagen til domstolene efter vedtægternes § 5, stk. 3, nr. 4 (FAN 26/2024 og FAN 198/2015).
- 08 Det Finansielle Ankenævn accepterer, at banken anvender en sagligt begrundet, lavere amortisationsrente end SKAT's maksimumsats ved beregning af ratepensionsudbetalinger (FAN 38/2015).
- 09 Højesteret har tiltrådt Det Finansielle Ankenævns mangeårige praksis om, at "højeste indlånsrente" betyder renten på almindelige konti uden særvilkår med længste opsigelse (BS-50048/2022-HJR).
- 10 Erstatningskrav om rådgivningsansvar forældes efter tre år, og Det Finansielle Ankenævn afviser krav, hvor fristen er overskredet (FAN 248/2023 og FAN 125/2022).

§ 1 Retsgrundlaget og Det Finansielle Ankenævns prøvelse af pensionsrådgivning

Pensionsopsparing i pengeinstitutter er reguleret skattemæssigt i pensionsbeskatningsloven (rateopsparing, aldersopsparing, opsparing i pensionsøjemed/kapitalpension samt livrenteprodukter formidlet via banken), mens selve rådgivningen og administrationen vurderes efter god skik-reglerne. Kernebestemmelsen er [lov om finansiell virksomhed § 43, stk. 1](#), hvorefter en finansiell virksomhed skal drives i overensstemmelse med redelig forretningsskik og god praksis. Med hjemmel i [§ 43, stk. 2](#) er udstedt god skik-bekendtgørelsen, hvis [§ 6](#) kræver skriftlig bekræftelse af væsentlige aftaler og forudsætninger, og hvis [§ 23](#) regulerer selve rådgivningen.

Det fremgår udtrykkeligt af forarbejderne til [§ 43](#), at Finanstilsynet alene fører det offentligretlige tilsyn, mens den civilretlige tvist hører under de finansielle ankenævn:

"Sager, hvori privatpersoner ønsker, at der træffes afgørelse af en konkret formueretlig tvist, dvs. angående et spørgsmål af økonomisk betydning, skal som hidtil behandles af de private finansielle ankenævn."

Det Finansielle Ankenævn prøver derfor fuldt ud, om banken har pådraget sig et **civilretligt erstatningsansvar** efter de almindelige regler om professionsansvar, sammenholdt med god skik-normen. Nævnet afgiver ikke responderende/vejledende udtalelser om, hvorvidt et forløb generelt har været af "høj professionel standard", men tager kun stilling til den konkrete formueretlige tvist – dette afviste nævnet eksplicit at gå ud over i [370/2002](#), jf. [Det Finansielle Ankenævns afgørelse af 22. april 2003](#).

De skatteretlige rammer, nævnet anvender som fortolkningsgrundlag, omfatter navnlig [pensionsbeskatningsloven § 41](#) om skattefri overførsel mellem institutter, [§ 25 A](#) om aldersopsparingens indbetalingsgrænser og [§ 22 D](#) om tilbageførsel af for store indbetalinger. Pengeinstituttets egne investerings- og forrentningsskøn ligger derimod uden for nævnets prøvelse – kursudviklingen og bankens markedsforventninger bærer kunden selv risikoen for, jf. fx [458/2009](#) ([afgørelse af 1. februar 2010](#)). At tvister om pensionsudbetalingsforløb er formueretlige og dermed inden for nævnets kompetence, bekræftede nævnet i [afgørelse af 24. maj 2007](#), hvor bankens afvisningspåstand blev forkastet.



LOV

[Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 6](#)[Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 23](#)[Lov om finansiell virksomhed § 43, stk. 1, 2](#)[Pensionsbeskatningsloven § 22d](#)[Pensionsbeskatningsloven § 25a](#)[Pensionsbeskatningsloven § 41](#)

PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Spørgsmål om erstatningsansvar for kurstab på kapitalpension efter sen udbetaling til efterladte	01.02.2010
	Det finansielle ankenævn · Uenighed om udbetalingsforløb for ratepension: For store og for hurtige udbetalinger	24.05.2007
	Det finansielle ankenævn · Rådgivning ved overførsel af pensionsforsikringer med garanteret rente til puljeinvestering i bank	22.04.2003

§ 2 Skærpet pligt til skriftligt at oplyse om bortfald af rentegaranti ved flytning

Den mest markante linje i nævnets praksis angår flytning af en ratepension med **rentegaranti** fra et forsikringsselskab til en bankordning uden garanti. Her lægger Det Finansielle Ankenævn afgørende vægt på, om banken har sikret sig, at kunden forstod, at en høj garanteret grundlagsrente bortfalder, og at den skriftlige dokumentation for dette foreligger.

Den ledende afgørelse er **155/2013** ([Det Finansielle Ankenævns afgørelse af 20. december 2013](#)). En kunde flyttede en ratepension under udbetaling på ca. 1,2 mio. kr. med en garanti på 4,5 % til Nordea Bank, der placerede midlerne i en puljeordning. Nævnet fastslog kravet i god skik-bekendtgørelsen:

"Det fremgår af § 6, stk. 1 i bekendtgørelse om god skik nr. 769 af 26. juni 2011 blandt andet, at en finansiell virksomhed skal bekræfte alle væsentlige aftaler med sine kunder i papirformat eller på andet varigt medium. Hvis der i forbindelse med aftalens indgåelse er ydet rådgivning, skal alle væsentlige forudsætninger for rådgivningen nedfældes i aftalen eller fremgå af bilag til aftalen."

Nævnet konkluderede herefter:

"Ankenævnet finder, at rentegarantien på 4,5 % hos F var en særlig egenskab ved den eksisterende ratepensionsordning, og at det ved en overførsel af ratepensionen til banken påhvilede banken på tilstrækkelig tydelig måde at rådgive klageren om, at han ved overførslen ville miste denne rentegaranti samt den mulige betydning heraf for størrelsen af de månedlige udbetalinger til klageren."

Banken blev pålagt **løbende at stille kunden, som om garantien på 4,5 % fortsat gjaldt** frem til ordningens udløb – en vidtgående afhjælpning. Nævnet lagde vægt på, at det hverken af mødereferatet eller de underskrevne dokumenter fremgik tydeligt, at garantien ville bortfalde.

Modsætningen ses i **370/2002** ([afgørelse af 22. april 2003](#)), hvor en tilsvarende flytning af ordninger med 4,5 % grundlagsrente til en puljeordning **ikke** udløste ansvar, fordi kunden skriftligt havde underskrevet en erklæring om, at den garanterede rente bortfaldt. Det illustrerer mønsteret: **den skriftlige erklæring om de væsentlige forudsætninger er ofte udslagsgivende for udfaldet**. Tilsvarende blev banken frifundet i **569/2012** ([afgørelse af 22. maj 2013](#)), hvor flytteanmodningen udtrykkeligt anførte, at rente- og ydelsesgarantier bortfaldt, og kunden i forvejen var bekendt med forholdet via ægtefællens sag.

Kravet er konkretiseret i Finanstilsynets vejledning til god skik-bekendtgørelsen, der netop bruger en ratepensionsomlægning som eksempel på "særlige forudsætninger":

"... hvor en 62-årig kunde med almindelige indkomstforhold har en sædvanlig ratepension placeret i obligationer og har besluttet at gå på pension som 64-årig. Kunden beder af særlige/private grunde sit pengeinstitut om en fuldstændig omlægning af opsparingen til aktier. ... Hvis kunden fastholder sit ønske, skal pengeinstituttet nedfælde kundens særlige forudsætninger på skrift."

(Jf. [vejledning til god skik-bekendtgørelsen, kap. 2.](#)) I **263/2022 (afgørelse af 21. marts 2023)** frifandt et flertal banken ved en flytning til en livrenteordning hos Letpension, fordi kunden forud havde modtaget pensionsbevis og vilkår med de økonomiske forudsætninger, og fordi der ikke var dokumenteret et tab.

LOV	Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 6, stk. 1	
	Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 23	Lov om finansiell virksomhed § 43, stk. 1
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod rådgivning ved overførsel af pensionsordninger til Letpension via Spar Nord	21.03.2023
	Det finansielle ankenævn · Bank erstatningsansvarlig for mangelfuld rådgivning ved overførsel af ratepension med rentegaranti	20.12.2013
	Det finansielle ankenævn · Sydbank frifundet for rådgivningsansvar i sag om manglende opgørelsesbonus ved pensionsflytning	22.05.2013
	Det finansielle ankenævn · Rådgivning ved overførsel af pensionsforsikringer med garanteret rente til puljeinvestering i bank	22.04.2003

§ 3 Indbetalingsgrænser og aldersopsparing: skærpet pligt ved bankens anbefaling, men intet ansvar uden dokumenteret tab

Når kunden indbetaler på pensionsordning **på bankens egen anbefaling** – typisk for at undgå negative renter på frie midler – skærpes rådgivningspligten yderligere. Det Finansielle Ankenævn kræver da, at banken aktivt udspørger om forhold, der kan begrænse indbetalingsadgangen.

I **240/2021 (afgørelse af 18. januar 2022)** anbefalede Nordea en kunde at indskyde 50.000 kr. på en aldersopsparing for at undgå negative renter. Banken spurgte ikke ind til, om kunden tidligere havde fået pension udbetalt, hvilket efter [pensionsbeskatningsloven § 25 A, stk. 6](#) nedsatte loftet markant. Nævnet fastslog, at der ved indbetaling på bankens anbefaling påhvilede banken en **skærpet rådgivningsforpligtelse**, og at banken burde have udspurgt om tidligere udbetalinger. Banken blev pålagt at erstatte hele afgiften på 17.880 kr.

Det komplementerende – og afgørende for forståelsen af nævnets tabskrav – er **68/2022 (afgørelse af 2. november 2022)**. Her havde banken ligeledes anbefalet et indskud på 52.400 kr. på aldersopsparing, selv om en tidligere udbetaling efter [§ 25 A, stk. 8](#) reducerede loftet til 5.400 kr. Nævnet fandt på ny en skærpet rådgivningsforpligtelse, men gav **ikke** medhold:

- Banken havde afhjulpet ved at flytte beløbet til en ratepension efter [pensionsbeskatningsloven § 22 D](#), hvorved 40 %-afgiften blev undgået.
- Kunden fik fradrag for indbetalingen og en rentefri kassekredit på 50.000 kr. til at dække likviditetsulempen.
- Nævnet konstaterede, at **selv om rådgivningen var mangelfuld, havde klageren ikke dokumenteret et tab.**

Mønsteret er gennemgående: Det Finansielle Ankenævn kræver et **dokumenteret, aktuelt økonomisk tab** og **årsagssammenhæng**, før banken bliver ansvarlig. I **426/2019** ([afgørelse af 16. december 2020](#)) fandt nævnet, at banken burde have oplyst om muligheden for at overføre uudnyttet fradrag mellem ægtefæller, men frifandt banken, fordi den manglende oplysning **ikke** var årsag til kundens beslutning. I **116/2003** ([afgørelse af 16. september 2003](#)) var banken erstatningsansvarlig for en glemt indbetaling, men kunden måtte tåle, at tabet blev begrænset gennem en indbetaling via arbejdsgiver det følgende år.

LOV

Lov om finansiell virksomhed § 43, stk. 1

Pensionsbeskatningsloven § 22d

Pensionsbeskatningsloven § 25a, stk. 6, 8

PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Krav om erstatning for overskridelse af indbetalingsgrænse på aldersopsparing grundet mangelfuld rådgivning	02.11.2022
	Det finansielle ankenævn · Nordea dømt til at erstatte skatteafgift på 17.880 kr. efter mangelfuld rådgivning om aldersopsparing	18.01.2022
	Det finansielle ankenævn · Erstatningskrav mod pengeinstitut for mangelfuld rådgivning om skattefradrag ved ratepension for ægtefæller	16.12.2020
	Det finansielle ankenævn · Erstatningsansvar ved manglende indbetaling på ratepension og klagerens pligt til tabsbegrænsning	16.09.2003

§ 4 Tegningsretter, risikoprofil og administration af pensionsdepoter

Et tilbagevendende tema er bankens administration af de værdipapirdepoter, der er knyttet til pensionsordningerne. Her lægger Det Finansielle Ankenævn vægt på **det konkrete aftalegrundlag** – hvad banken har påtaget sig, og hvad kunden har valgt.

Manglende information om **tegningsretter** under en aktiv rådgivningsaftale er ansvarspådragende. I **15/2021** ([afgørelse af 9. november 2021](#)) var kunden tilmeldt en rådgivningsaftale ("BørsmæglerPlus"). Bankens undlod at orientere om tegningsretter i en emission inden for tegningsperioden, hvilket nævnet fandt ansvarspådragende efter [lov om finansiell virksomhed § 43](#); bankens tilbudte godtgørelse blev tiltrådt. Modsat i **176/2021**-typetilfældet om SAS-tegningsretter (Nordnet) bar kunden selv risikoen, fordi værdipapirerne var "in transit" pga. kundens egne modstridende flytteinstrukser.

Der er **ingen automatisk harmonisering af risikoprofilen** på alle ordninger, når kunden kun aftaler omlægning af enkelte konti. I **460/2024** ([Spar Nords afgørelse af 21. marts 2025](#)) klagede en kunde over, at hans Letsikring (livrente) stod i en lavere risikogruppe end hans ratepension og aldersopsparing. Nævnet frifandt banken: kunden kunne ikke have en berettiget forventning om, at risikoprofilen på Letsikringen automatisk ville ændre sig, blot fordi han i 2021 underskrev nye aftaler for de to andre ordninger, der **udtrykkeligt** kun omfattede disse.

Overskrider banken derimod det aftalte **mandat eller risikoprofilen**, ifalder den ansvar. I **865/2010** ([afgørelse af 12. oktober 2012](#)) havde Roskilde Bank under en formueplejeaftale med "middel risiko" investeret pensionsmidler i et private equity-produkt uden for mandatet og i øvrigt sammensat en for risikabel portefølje; banken blev pålagt at stille kunden, som om investeringerne ikke var foretaget. Omvendt kræver investering af pensionsmidler en **skriftlig aftale**: i **64/2018** ([afgørelse af 25. januar 2019](#)) henstod ratepensionsmidler kontant i et år; nævnet frifandt banken, fordi der ikke var indgået en endelig investeringsaftale, og banken havde rykket kunden. Et beslægtet dokumentationskrav for puljeaftaler følger af [vejledningen om skattebegunstigende](#)

[opsparingsformer](#), hvorefter puljeaftalen skal beskrive parternes væsentligste rettigheder og pligter samt oplyse, at pensionspuljer er dækket af Garantiformuen.

LOV

Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 6

Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 23

Lov om finansiell virksomhed § 43, stk. 1

PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Spar Nord Bank frifundet for erstatningsansvar i sag om mangelfuld rådgivning vedrørende risikoprofil på Letsikring	21.03.2025
	Det finansielle ankenævn · Erstatning for manglende rådgivning om tegningsretter og nedsættelse af gebyrer ved overførsel af pensionsdepoter	09.11.2021
	Det finansielle ankenævn · Manglende godtgørelse for uinvesterede pensionsmidler og indsigelse mod overkurs på prioritetslån	25.01.2019
	Det finansielle ankenævn · Erstatningsansvar for tab på ratepension grundet overskridelse af risikoprofil og mandat i formueplejeaftale	12.10.2012

§ 5 Overførsel mellem institutter: flyttegebyrer, negative renter og udbetalingsberegning

Adgangen til at overføre en pensionsordning mellem pengeinstitutter følger skatteretligt af [pensionsbeskatningsloven § 41](#). Det Finansielle Ankenævn har en **fast praksis** for, at et pengeinstitut som udgangspunkt skal efterkomme en begæring om overførsel af en pensionskonto uden at kunne betinge dette af indfrielse af kundens øvrige gæld – en linje, der er beskrevet i [Betænkning nr. 1245/1993 om pensionsoverførsler](#) og som hænger sammen med, at en pengeinstitutordning altid har samme værdi ved overførsel som ved udbetaling.

For **flyttegebyrer** er udgangspunktet, at de kan opkræves efter bankens prisbog, så længe de ikke overstiger bankens gennemsnitlige omkostninger. Det gælder også, selv om banken kort forinden har forringet produktet:

- **112/2020** ([BankNordik, afgørelse af 17. november 2020](#)): et flertal (3-2) fandt, at banken ikke var forpligtet til at lade kunden flytte gratis, blot fordi banken havde indført negative renter; flyttegebyrerne kunne opretholdes.
- **495/2021** ([afgørelse af 16. juni 2022](#)) og **214/2006** ([afgørelse af 3. maj 2007](#)): gebyrer efter prisbogen blev fundet rimelige, og påståede mundtlige tilsagn om gebyrfrihed kunne ikke bevises.

Nævnet sætter dog **et loft for gebyrer pr. fondskode**: i **15/2021** fastslog nævnet, at det maksimale gebyr for flytning af fondskoder pr. depot bør svare til tre gange enhedstaksten (900 kr.), og banken måtte tilbagebetale det overskydende. I **225/2007** ([afgørelse af 11. december 2007](#)) blev gebyrerne for et komplekst familieengagement dog ikke tilsidesat (3-2).

Vedrørende **forrentning og udbetalingsberegning**: I **77/2022** ([afgørelse af 15. november 2022](#)) blev negative renter på pensionskonti accepteret, og udtrykket "højeste indlånsrente" blev fortolket som renten på konti med længste opsigelse uden særvilkår. Ved beregning af ratepensionsudbetalinger accepterer nævnet, at banken anvender en **sagligt begrundet beregningsrente**: i **38/2015** ([afgørelse af 11. november 2015](#)) blev Jyske Bank frifundet for at bruge Finansrådets amortisationsrente på 1,65 % i stedet for SKATs maksimumsats på 3,388 %, jf. [pensionsbeskatningsloven § 11 A, stk. 3](#) – nævnet bemærkede dog, at kunden kunne skifte fra annuitets- til serieprincippet. At udbetaling skal følge den aftalte periode, og at banken ifalder ansvar ved fejludbetaling (forudsat dokumenteret tab), fremgår af [afgørelsen af 24. maj 2007](#). Endelig kan en forsinket overførsel ikke

altid prøves: i **198/2015** ([afgørelse af 18. maj 2016](#)) afvistes en sag om tabt afkast under bl.a. lukkeperioden efter [pensionsafkastbeskatningsloven § 21](#), da ansvarsfordelingen krævede bevisførelse.

LOV

[Aftaleloven § 36](#)[Lov om finansiel virksomhed § 43, stk. 1](#)[Pensionsafkastbeskatningsloven § 21](#)[Pensionsbeskatningsloven § 11a, stk. 3](#)[Pensionsbeskatningsloven § 41](#)

PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod opkrævning af negativ indlånsrente på pensionskonti hos Danske Bank	15.11.2022
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod gebyrer for overførsel af pensionskonti og indfrielse af lån i BankNordik ved bankskifte	16.06.2022
	Det finansielle ankenævn · Erstatning for manglende rådgivning om tegningsretter og nedsættelse af gebyrer ved overførsel af pensionsdepoter	09.11.2021
	Det finansielle ankenævn · Gebyrer for overførsel af pensions- og værdipapirdepoter efter indførelse af negative renter hos BankNordik	17.11.2020
	Det finansielle ankenævn · Sydbank afvises i sag om erstatning for tabt afkast ved forsinket pensionsmæssig overførsel	18.05.2016
	Det finansielle ankenævn · Jyske Bank frifundet for brug af Finansrådets amortisationsrente ved udbetaling af ratepension	11.11.2015
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over gebyrer for overførsel af pensionsengagementer og værdipapirdepoter	11.12.2007
	Det finansielle ankenævn · Uenighed om udbetalingsforløb for ratepension: For store og for hurtige udbetalinger	24.05.2007
	Det finansielle ankenævn · Sydbanks opkrævning af flyttegebyr på 500 kr. pr. pensionsdepot fundet rimelig trods påstået mundtligt tilsagn om gebyrfrihed	03.05.2007

Dokumentations- og beviskrav: hvad der fører til afvisning eller forældelse

§ 6

Det Finansielle Ankenævn er et **skriftligt** klagenævn og kan ikke modtage mundtlige parts- og vidneforklaringer. Når sagens udfald afhænger af, hvad der mundtligt blev sagt på et rådgivningsmøde, eller af andre omtvistede faktiske forhold, afviser nævnet sagen efter **vedtægternes § 5, stk. 3, nr. 4**, og henviser parterne til domstolene. Kunden får i så fald klagegebyret tilbage.

For pensionsområdet ses dette i flere afgørelser:

- **26/2024** ([afgørelse af 30. august 2024](#)): spørgsmålet om, hvorvidt banken burde have indset, at en tilknyttet forsikringsdækning ophørte ved overførslen, krævede parts- og vidneforklaringer om en telefonsamtale mellem banken og pensionsselskabet. Afvist.
- **243/2025** ([afgørelse af 27. november 2025](#)): en fejlregistrering af en arbejdsgiverordning som privat ratepension hos Nordnet, der udløste dobbelt fradrag og restskat, kunne ikke afgøres uden bevisførelse om oprettelses- og overførselsforløbet. Afvist.
- **198/2015**: tabt afkast ved forsinket overførsel – afvist, da ansvaret mellem afgivende og modtagende institut var uoplyst.

Det Finansielle Ankenævn lægger således vægt på, at parterne kan **dokumentere** deres anbringender skriftligt; står klagerens forklaring i direkte modstrid med bankens (og fx tekniske logfiler), afvises sagen. Mønstrer går

igen på tværs af nævnets område, jf. fx den faste praksis i sagskomplekset om Københavns Andelskasse, hvor afvisning skete som formandsafgørelse efter **vedtægternes § 22**.

Tidsmæssigt gælder, at erstatningskrav om rådgivningsansvar **forældes efter tre år**, jf. [forældelsesloven § 3, stk. 1](#), regnet fra rådgivningstidspunktet/kundens kundskab. Det afskar kravene i **125/2022** ([afgørelse af 27. januar 2023](#)) om tab af en 60-års udbetalingsret ved pensionssammenlægning, og i **248/2023** ([afgørelse af 12. december 2023](#)) om lånefinansieret pension. I **584/2024** ([afgørelse af 27. maj 2025](#)) gik banken fri, fordi det **skriftlige** aftalegrundlag fra en bodeling klart viste, at udbetalingstidspunktet afhang af den oprindelige kontohavers alder, og kunden ikke kunne dokumentere afvigende mundtlige tilsagn.

LOV	Forældelsesloven § 3, stk. 1	
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Krav om erstatning for restskat efter fejlregistrering af pensionsordning hos Nordnet Bank	27.11.2025
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod rådgivning om udbetalingstidspunkt for pensionsordninger delt ved bodeling	27.05.2025
	Det finansielle ankenævn · Ophør af forsikringsdækning ved overførsel af pensionsordning fra pensionsselskab til pengeinstitut	30.08.2024
	Det finansielle ankenævn · Afvist erstatningskrav mod pengeinstitut for rådgivning om lånefinansieret pension grundet forældelse	12.12.2023
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod mangelfuld rådgivning om pensionssammenlægning og tab af 60-årsrettigheder	27.01.2023
	Det finansielle ankenævn · Sydbank afvises i sag om erstatning for tabt afkast ved forsinket pensionsmæssig overførsel	18.05.2016

§ 7 Sagsgang ved Det Finansielle Ankenævn: klageadgang, gebyr og bindende virkning

Det Finansielle Ankenævn behandler konkrete formueretlige tvister mellem en privatkunde (eller en erhvervsdrivende på privatkundelignende vilkår) og et pengeinstitut, realkreditinstitut m.v. Klagen indgives skriftligt mod et klagegebyr, og sagen oplyses gennem parternes skriftlige indlæg. Får klageren helt eller delvis medhold – eller afvises sagen – **tilbagebetales klagegebyret**, og hver part bærer sine egne omkostninger.

Nævnet kan afgøre sager som **formandsafgørelse** efter vedtægternes § 22, når der foreligger fast praksis, jf. fx prøvesagskomplekset om Københavns Andelskasse. Sager, der kræver bevisførelse, afvises efter vedtægternes § 5, stk. 3, nr. 4 (se forrige afsnit).

Et centralt træk er, at nævnets afgørelser ikke uden videre er **bindende** for det indklagede institut. Et pengeinstitut er som udgangspunkt bundet af en afgørelse, men kan inden for en frist på fire uger efter afgørelsens afsendelse skriftligt meddele nævnet, at det **ikke ønsker at være bundet** af den konkrete afgørelse – en ordning, der er beskrevet i forarbejderne og i [Betænkning nr. 1245/1993](#) om de finansielle ankenævns virke. Følger instituttet ikke afgørelsen, må kunden forfølge kravet ved domstolene.

Det er værd at bemærke arbejdsdelingen, som [lov om finansiell virksomhed § 43](#) bygger på: Finanstilsynet fører det **offentligretlige** tilsyn med god skik-reglerne og kan påbyde et institut at berigtige en kritisabel praksis fremadrettet, mens Det Finansielle Ankenævn (eller domstolene) afgør den **civilretlige** tvist om erstatning og tilbagebetaling i den konkrete sag. En overtrædelse af de offentligretlige god skik-regler medfører således ikke i sig selv, at den konkrete aftale er ugyldig.

LOV

Lov om finansiel virksomhed § 43, stk. 1, 2

PRAKSIS

Det finansielle ankenævn · Gebyrer for overførsel af pensions- og værdipapirdepoter efter indførelse af negative renter hos BankNordik 17.11.2020

§ 8 Sammenhæng med domstolspraksis: Højesteret og landsretten om god skik i pension

Det Finansielle Ankenævns afgørelser indbringes løbende for domstolene, enten fordi instituttet ikke følger afgørelsen, eller fordi en sag er afvist pga. bevisbehov. Den vigtigste parallelle domstolsafgørelse er **Højesterets dom af 15. september 2023, BS-50048/2022-HJR**, om seks indekskontrakter (pristalsreguleret alderdomsopsparring) i Danske Bank, hvor udbetalingsperioden blev væsentligt kortere end de forventede ti år pga. det lave renteniveau.

Højesteret stadfæstede landsrettens frifindelse og fastslog tre forhold af betydning også for bankpraksis:

1. **Ingen garanti for udbetalingsperioden.** Aftalen indebar ikke en garanti for 10 års udbetaling. Det fulgte af ordningens vilkår og af [lov om pristalsreguleret alderdomsforsikring og alderdomsopsparring §§ 6 og 7](#), at perioden kunne afkortes, hvis indeståendet blev opbrugt:

"... udbetalingerne fortsætter med de beregnede beløb, indtil kontos indestående er opbrugt, uanset om den faktiske udbetalingsperiode herved bliver længere eller kortere end den aftalte."

2. **"Højeste indlånsrente".** Højesteret **tiltrådte udtrykkeligt en langvarig praksis fra Det Finansielle Ankenævn** om, at begrebet skal forstås som renten på indskud med længste opsigelse på almindelige konti uden særvilkår – den samme fortolkning, nævnet havde lagt til grund i **77/2022**. Brug af referencekonto og rentetrapper var berettiget.
3. **Rådgivningsansvar.** Banken havde ikke handlet erstatningspådragende. Højesteret lagde vægt på, at god skik-forpligtelserne efter [god skik-bekendtgørelsens § 8, stk. 1](#) primært aktualiseres, når kunden står over for at træffe en **konkret disposition** – ikke som en løbende, uopfordret oplysningspligt. Det harmonerer med nævnets linje i bl.a. **346/2014** (afgørelse af 12. maj 2015), hvor banken blev frifundet for ikke uopfordret at have rådgivet om en lovændring om forlængelse af udbetalingsperioden.

Domstolene kan dog også **statuere ansvar** for tilsidesættelse af god skik i pensionssammenhæng. I Østre Landsrets dom **BS-57519/2019-OLR** (pensionsomvalg) fandt landsretten, at det var i strid med [lov om finansiel virksomhed § 43, stk. 1](#) og god skik-bekendtgørelsen ikke udtrykkeligt at have oplyst kunderne om, at de ved omvalg til markedsrente overtog risikoen for levetidsforudsætningerne; flere sagsøgere fik tilkendt kompensation. Dommen vedrører dog et **forsikringsbaseret** pensionsprodukt – sådanne produkter behandles af Ankenævnet for Forsikring og er nærmere beskrevet under [livsforsikring-pension](#) – men den illustrerer, at den samme god skik-norm anvendes på tværs af pengeinstitut- og forsikringsområdet.

LOV

Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 8, stk. 1

Lov om finansiel virksomhed § 43, stk. 1

Lov om pristalsreguleret alderdomsforsikring og alderdomsopsparring § 6

Lov om pristalsreguleret alderdomsforsikring og alderdomsopsparring § 7

PRAKSIS

Højesteret · Højesterets afgørelse om udbetalingsperiode og forrentning af indekskontrakter i Danske Bank	15.09.2023
Landsretten · Sag om pensionsomvalg og manglende oplysning om levetidsrisiko	05.07.2022
Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod opkrævning af negativ indlånsrente på pensionskonti hos Danske Bank	15.11.2022
Det finansielle ankenævn · Sydbank frifundet for manglende rådgivning om lovændring vedrørende forlængelse af udbetalingsperiode for ratepension	12.05.2015

§ 9 Sammenfatning af nævnets linje

Det Finansielle Ankenævns praksis om pensionsopsparing i pengeinstitutter tegner et konsistent billede:

- **Skriftlighed afgør udfaldet.** Banken skal nedfælde de væsentlige forudsætninger for rådgivningen – særligt bortfald af en rentegaranti, særlige udbetalingsrettigheder eller indbetalingsgrænser. Foreligger en klar skriftlig erklæring, frifindes banken typisk (**370/2002, 569/2012, 584/2024**); mangler den, ifalder banken ansvar (**155/2013**).
- **Skærpet pligt ved bankens anbefaling.** Anbefaler banken selv en indbetaling eller omlægning, skal den aktivt afdække fx tidligere pensionsudbetalinger (**240/2021, 68/2022**).
- **Tab og kausalitet er en selvstændig betingelse.** Selv ved mangelfuld rådgivning kræver nævnet et dokumenteret, aktuelt tab og årsagssammenhæng (**68/2022, 426/2019**).
- **Aftalegrundlaget styrer administrationen.** Banken hæfter for brud på mandat og rådgivningsaftale (- **865/2010, 15/2021**), men har ingen uopfordret pligt til at harmonisere risikoprofilen på alle ordninger (**460/2024**).
- **Gebyrer og forrentning prøves med tilbageholdenhed**, men med et loft pr. fondskode (**112/2020-15/2021, 38/2015**).
- **Bevis- og fristkrav sætter grænsen for nævnets prøvelse.** Sager, der kræver vidneforklaringer, afvises (**26/2024, 243/2025**), og krav forældes efter tre år (**248/2023**).

Domstolene – med Højesterets dom [BS-50048/2022-HJR](#) i spidsen – har bekræftet nævnets fortolkning af centrale begreber og dets afdæmpede syn på en uopfordret, løbende rådgivningspligt, men har samtidig vist, at god skik-tilsidesættelser kan udløse erstatning. De skattemæssige rammer for overførsel og indbetaling behandles ikke materielt her; for de egentlige skatteregler henvises til skatteoversigterne, og for depot- og handelsomkostninger til [vaerdipapirhandel-depot-omkostninger](#) samt for generel investeringsrådgivning til [bank-raadgivning](#).

LOV

Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 6, stk. 1

Lov om finansiell virksomhed § 43, stk. 1

Pensionsbeskatningsloven § 41

PRAKSIS

Højesteret · Højesterets afgørelse om udbetalingsperiode og forrentning af indekskontrakter i Danske Bank	15.09.2023
Det finansielle ankenævn · Krav om erstatning for restskat efter fejlregistrering af pensionsordning hos Nordnet Bank	27.11.2025
Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod rådgivning om udbetalingsstidspunkt for pensionsordninger delt ved bodeling	27.05.2025
Det finansielle ankenævn · Spar Nord Bank frifundet for erstatningsansvar i sag om mangelfuld rådgivning vedrørende risikoprofil på Letsikring	21.03.2025

Det finansielle ankenævn · Ophør af forsikringsdækning ved overførsel af pensionsordning fra pensionsselskab til pengeinstitut	30.08.2024
Det finansielle ankenævn · Afvist erstatningskrav mod pengeinstitut for rådgivning om lånefinansieret pension grundet forældelse	12.12.2023
Det finansielle ankenævn · Krav om erstatning for overskridelse af indbetalingsgrænse på aldersopsparring grundet mangelfuld rådgivning	02.11.2022
Det finansielle ankenævn · Nordea dømt til at erstatte skatteafgift på 17.880 kr. efter mangelfuld rådgivning om aldersopsparring	18.01.2022
Det finansielle ankenævn · Erstatning for manglende rådgivning om tegningsretter og nedsættelse af gebyrer ved overførsel af pensionsdepoter	09.11.2021
Det finansielle ankenævn · Erstatningskrav mod pengeinstitut for mangelfuld rådgivning om skattefradrag ved ratepension for ægtefæller	16.12.2020
Det finansielle ankenævn · Gebyrer for overførsel af pensions- og værdipapirdepoter efter indførelse af negative renter hos BankNordik	17.11.2020
Det finansielle ankenævn · Jyske Bank frifundet for brug af Finansrådets amortisationsrente ved udbetaling af ratepension	11.11.2015
Det finansielle ankenævn · Bank erstatningsansvarlig for mangelfuld rådgivning ved overførsel af ratepension med rentegaranti	20.12.2013
Det finansielle ankenævn · Sydbank frifundet for rådgivningsansvar i sag om manglende opgørelsesbonus ved pensionsflytning	22.05.2013
Det finansielle ankenævn · Erstatningsansvar for tab på ratepension grundet overskridelse af risikoprofil og mandat i formueplejeaftale	12.10.2012
Det finansielle ankenævn · Rådgivning ved overførsel af pensionsforsikringer med garanteret rente til puljeinvestering i bank	22.04.2003

REFERENCE Lovgrundlag

6 paragraffer

Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 6	stk. 1	Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 23
Lov om finansiell virksomhed § 43	stk. 1	Pensionsbeskatningsloven § 22d
Pensionsbeskatningsloven § 25a		Pensionsbeskatningsloven § 41

MATERIALE Citerede afgørelser

29 afgørelser

HØJESTERET · ØVERSTE INSTANS		1
15.09.2023	Højesterets afgørelse om udbetalingsperiode og forrentning af indekstrakater i Danske Bank	bs-50048-2022-hjr
LANDSRETEN · ANKEINSTANS		1
05.07.2022	Sag om pensionsomvalg og manglende oplysning om levetidsrisiko	3644-4366
DET FINANSIELLE ANKENÆVN · NÆVN / KLAGEINSTANS		27
27.11.2025	Krav om erstatning for restskat efter fejlregistrering af pensionsordning hos Nordnet Bank	243/2025

27.05.2025	Indsigelse mod rådgivning om udbetalingstidspunkt for pensionsordninger delt ved bodeling	584/2024
21.03.2025	Spar Nord Bank frifundet for erstatningsansvar i sag om mangelfuld rådgivning vedrørende risikoprofil på Letsikring	460/2024
30.08.2024	Ophør af forsikringsdækning ved overførsel af pensionsordning fra pensionselskab til pengeinstitut	26/2024
12.12.2023	Afvist erstatningskrav mod pengeinstitut for rådgivning om lånefinansieret pension grundet forældelse	248/2023
21.03.2023	Indsigelse mod rådgivning ved overførsel af pensionsordninger til Letpension via Spar Nord	263/2022
27.01.2023	Indsigelse mod mangelfuld rådgivning om pensionssammenlægning og tab af 60-årsrettigheder	125/2022
15.11.2022	Indsigelse mod opkrævning af negativ indlånsrente på pensionskonti hos Danske Bank	77/2022
02.11.2022	Krav om erstatning for overskridelse af indbetalingsgrænse på aldersopsparing grundet mangelfuld rådgivning	68/2022
16.06.2022	Indsigelse mod gebyrer for overførsel af pensionskonti og indfrielse af lån i BankNordik ved bankskifte	495/2021
18.01.2022	Nordea dømt til at erstatte skatteafgift på 17.880 kr. efter mangelfuld rådgivning om aldersopsparing	240/2021
09.11.2021	Erstatning for manglende rådgivning om tegningsretter og nedsættelse af gebyrer ved overførsel af pensionsdepoter	15/2021
16.12.2020	Erstatningskrav mod pengeinstitut for mangelfuld rådgivning om skattefradrag ved ratepension for ægtefæller	426/2019
17.11.2020	Gebyrer for overførsel af pensions- og værdipapirdepoter efter indførelse af negative renter hos BankNordik	112/2020
25.01.2019	Manglende godtgørelse for uinvesterede pensionsmidler og indsigelse mod overkurs på prioritetslån	64/2018
18.05.2016	Sydbank afvises i sag om erstatning for tabt afkast ved forsinket pensionsmæssig overførsel	198/2015
11.11.2015	Jyske Bank frifundet for brug af Finansrådets amortisationsrente ved udbetaling af ratepension	38/2015
12.05.2015	Sydbank frifundet for manglende rådgivning om lovændring vedrørende forlængelse af udbetalingsperiode for ratepension	346/2014
20.12.2013	Bank erstatningsansvarlig for mangelfuld rådgivning ved overførsel af ratepension med rentegaranti	155/2013
22.05.2013	Sydbank frifundet for rådgivningsansvar i sag om manglende opgørelsesbonus ved pensionsflytning	569/2012

12.10.2012	Erstatningsansvar for tab på ratepension grundet overskridelse af risikoprofil og mandat i formueplejeaftale	865/2010
01.02.2010	Spørgsmål om erstatningsansvar for kurstab på kapitalpension efter sen udbetaling til efterladte	458/2009
11.12.2007	Afvisning af klage over gebyrer for overførsel af pensionsengagementer og værdipapirdepoter	225/2007
24.05.2007	Uenighed om udbetalingsforløb for ratepension: For store og for hurtige udbetalinger	6a/2007
03.05.2007	Sydbanks opkrævning af flyttegebyr på 500 kr. pr. pensionsdepot fundet rimelig trods påstået mundtligt tilsagn om gebyrfrihed	214/2006
16.09.2003	Erstatningsansvar ved manglende indbetaling på ratepension og klagerens pligt til tabsbegrænsning	116/2003
22.04.2003	Rådgivning ved overførsel af pensionsforsikringer med garanteret rente til puljeinvestering i bank	370/2002

FORARBEJDE Betænkninger

2 referencer

Betænkning om pensionsoverførsler

1993 · Industriministeriet

Den finansielle sektor efter år 2000

1999 · Økonomiministeriet

08

PRAKSISOVERSIGT · DET FINANSIELLE ANKENÆVN

Praksisoversigt over privat kaution for lån i pengeinstitut

Det Finansielle Ankenævns praksis om selvskyldnerkaution efter § 48 i lov om finansiel virksomhed og aftalelovens § 36

Version 2 · Opdateret 8. sep. 2026 · 80 afgørelser · 2002-2026

[Læs online](#)

INTRODUKTION

Privat kaution for lån i pengeinstitutter og realkreditinstitutter er et af de mest tilbagevendende sagsområder hos Det Finansielle Ankenævn. Retsgrundlaget er [lov om finansiel virksomhed § 48](#) – oplysningspligt, beløbs- og tidsbegrænsning, underretningspligt ved misligholdelse og adgangen til at tilsidesætte kautionen ved økonomisk misforhold – sammenholdt med [aftaleloven § 36](#) og [§ 38 c](#). Det Finansielle Ankenævn prøver fuldt ud, om kautionsforpligtelsen stod i misforhold til kautionistens økonomi PÅ STIFTELSESTIDSPUNKTET, men afviser konsekvent sager, der kræver parts- og vidneforklaringer, og sager om kaution for kautionistens eget selskab. Parallelt har navnlig Højesteret og landsretterne afklaret forældelsen af selvskyldnerkaution – senest ved Højesterets dom af 27. august 2024, der omgjorde Østre Landsrets modsatte resultat fra 2023.

PRINCIPPER UDLEDT AF PRAKSIS

- 01** Det Finansielle Ankenævn bedømmer altid det økonomiske misforhold ud fra kautionistens formue og betalingsevne PÅ STIFTELSESTIDSPUNKTET – ikke ud fra den senere udvikling i debtors eller kautionistens økonomi.
- 02** Det Finansielle Ankenævn afviser, at et pengeinstitut kan medregne en indtægt som medhjælpende ægtefælle i kautionistens bæreevne, når instituttet burde have indset, at netop den indtægt bortfalder i den situation, hvor kautionen aktualiseres.
- 03** Det Finansielle Ankenævn accepterer som udgangspunkt kautionistens underskrift på kautionserklæring og informationsskema som tilstrækkeligt bevis for, at oplysningspligten efter § 48, stk. 1, er opfyldt – bevisbyrden vender dermed reelt over på kautionisten.
- 04** Det Finansielle Ankenævn kræver, at pengeinstituttet kan godtgøre, at kautionisten var oplyst om, at kautionen dækker allerede eksisterende (gammel) gæld; er dette ikke godtgjort, begrænses hæftelsen til den reelle kreditudvidelse.
- 05** Manglende underretning efter § 48, stk. 6, og manglende årlige meddelelser efter § 48, stk. 5, fører ikke i sig selv til bortfald – kautionisten skal godtgøre, at regreskravet mod låntageren derved er blevet forringet.

- 06** Det Finansielle Ankenævn afviser klager, hvor misforholds- eller rådgivningsspørgsmålet kun kan afgøres ved parts- og vidneforklaringer, og henviser i stedet klageren til domstolene.
-
- 07** Det Finansielle Ankenævn afviser som fast praksis klager over kaution stillet for et selskab, som kautionisten selv ejer helt eller delvis, eller hvor kautionisten er direktør/bestyrelsesmedlem med bestemmende indflydelse – også ved ejerandele helt ned til 10 pct.
-
- 08** En tidsbegrænset kaution bortfalder, hvis pengeinstituttet ikke har fremsat et reelt krav inden udløbet; et blot forbehold om senere at rejse krav er ikke tilstrækkeligt ved tabskaution.
-
- 09** Kautionistens hæftelse kan nedsættes, hvis instituttet har forøget kautionistens risiko – fx ved ikke at etablere den forudsatte pantesikkerhed eller ved at frigive et provenu, som kautionen forudsatte skulle nedbringe gælden.
-
- 10** Højesteret har fastslået, at 10-årsfristen for et kautionskrav vedrørende restgæld på et realkreditpantebrev først løber, når restgælden faktisk er forfaldet over for hovedskyldneren – ikke allerede ved en enkelt terminsmisligholdelse.
-

§ 1 Retsgrundlaget: fra bank- og sparekasselovens § 41 a til § 48 i lov om finansiell virksomhed

Den særlige beskyttelse af den PRIVATE kautionist blev indført ved bank- og sparekasselovens § 41 a (lov nr. 428 af 6. juni 2002) og videreført uændret som § 48 i lov om finansiell virksomhed. Bestemmelsen blev nyaffattet i december 2014 med virkning fra 1. juli 2015, hvor de dagældende kautionsregler i god skik-bekendtgørelsen blev løftet op i loven.

Den gældende [lov om finansiell virksomhed § 48](#) indeholder i dag følgende hovedelementer for kaution UDEN FOR ERHVERVSFORHOLD:

Bestemmelse	Indhold
§ 48, stk. 1	Informationspligt før aftalens indgåelse + udlevering af debtors årsopgørelse, tre lønsedler eller årsregnskab
§ 48, stk. 2	Kautionen kan kun gøres gældende, hvis kautionisten på anden vis har haft et forsvarligt bedømmelsesgrundlag
§ 48, stk. 4	Hæftelsen kan ikke overstige lånets hovedstol eller kredittens maksimum
§ 48, stk. 5	Årlig skriftlig meddelelse om gældsposten
§ 48, stk. 6	Meddelelse senest 3 måneder efter udeblivelse – og ved henstand uden kautionistens samtykke
§ 48, stk. 7-8	Retsvirkning af fristoverskridelse: reduktion af kravet og bortfald i det omfang regressen er forringet
§ 48, stk. 9	Bortfald efter 10 år – dog 5 år ved kredit med variabelt beløb eller lån uden fast forfaldstidspunkt
§ 48, stk. 10	Hel eller delvis tilsidesættelse ved misforhold til kautionistens økonomi

Efter § 53 a, stk. 1 finder § 48, stk. 1-8, 10 og 11, tilsvarende anvendelse på REALKREDITINSTITUTTER – men bortfaldsreglen i stk. 9 gælder ikke realkreditlån, og beløbsloftet i stk. 4 er fraveget for lån i en ejendom, hvor både kautionist og låntager bor.

Vigtigt ved læsning af ældre nævnspraksis: stykke-nummereringen blev flyttet ved nyaffattelsen. Afgørelser fra før 1. juli 2015 henviser til § 48, stk. 1 (nu stk. 6) om 3-måneders-meddelelsen, til stk. 6 (nu stk. 9) om tidsbegrænsningen og til stk. 7 (nu stk. 5) om den årlige meddelelse. Se fx **272/2011** og **70/2014**, hvor nævnet anvender den gamle nummerering.

Forarbejderne til 2014-nyaffattelsen fastlægger direkte, hvordan misforholdsvurderingen skal foretages:

Ved vurderingen af, om en kaution står i misforhold til kautionistens økonomi, skal der foretages en vurdering af både kautionistens formue og betalingsevne. Denne vurdering skal foretages på baggrund af forholdene på tidspunktet for kautionens indgåelse. Hvis kautionisten kun har beskedne indtægter, bør der kun lægges vægt på formueforholdene.

Forarbejderne anfører desuden udtrykkeligt, at lovfæstelsen er en STRAMNING i forhold til den hidtidige domstolspraksis efter **U.2010.1628H**, hvor kautionen blev nedsat efter en samlet afvejning:

Med den foreslåede lovfæstelse skal kautionen tilsidesættes helt eller delvist, alene hvis der foreligger et misforhold mellem kautionens størrelse og kautionistens økonomi. Dette synes i øvrigt at flugte med Pengeinstitutankenævnets praksis i forlængelse af Højesterets dom i U.2010.1628H.

Tidsbegrænsningen i § 48 er ikke en forældelsesregel. **Betænkning nr. 1460/2005 om revision af forældelseslovgivningen**, kapitel 7 om kreditors krav mod kautionister, beskriver reglen som »en lovbestemt tidsbegrænsning af kautionsforpligtelsen«, der »reelt ... har samme virkning som en forældelsesregel«, men som ikke overflødig gør forældelsesreglerne, bl.a. fordi den kun omfatter kaution uden for erhvervsforhold.

LOV

[Lov om finansiel virksomhed § 48, stk. 1-11](#)
[Lov om finansiel virksomhed § 53a, stk. 1](#)

PRAKSIS

Det finansielle ankenævn · Kautionists hæftelse bestod trods fejlagtigt kontoudtog og påstået manglende underretning

28.05.2014

§ 2 Nævnets prøvelseskompetence: hvornår er kautionen »privat«?

Det Finansielle Ankenævn behandler efter sine vedtægter § 2 klager over PRIVATE kundeforhold. Klager fra erhvervsdrivende kan kun behandles, hvis de ikke adskiller sig væsentligt fra klager om private kundeforhold, jf. vedtægternes § 2, stk. 3, og øvrige erhvervsklager afvises efter § 2, stk. 4.

Dette kompetencespørgsmål er den hyppigste afvisningsgrund i kautionssager, og nævnets linje er meget fast: **kaution stillet for et selskab, kautionisten selv ejer helt eller delvis, er et erhvervsmæssigt forhold** – uanset at hæftelsen er personlig, og uanset at inddrivelsen rammer kautionisten privat.

- I [329/2005](#), [180/2006](#), [192/2013](#), [233/2014](#) og [247/2020](#) blev klagen afvist, fordi kautionisten var (med)ejer og/eller direktør i debtorselskabet.
- Afvisningen gælder også ved MEGET SMÅ ejerandele: i [277/2011](#) ejede klageren 10 pct. af anparterne, og i [546/2012](#) var ejerskabet blot indirekte via et holdingselskab, der ejede 25 pct. af debtorselskabet.
- Også en kautionist UDEN formelt ejerskab afvises, hvis han har bestemmende indflydelse: i [293/2017](#) var klageren direktør og i en periode bestyrelsesmedlem, og i [283/2014](#) fremstod klageren over for banken som direktør og medejer, fordi hun var CVR-registreret som direktør og havde underskrevet ledelsespåtegningen på årsrapporten – uanset hendes indsigelse om, at det var uforeneligt med hendes fleksjob.
- Linjen er ført uændret videre i den nyeste praksis: [370/2021](#) (personlig pro rata-kaution via holdingselskab), [423/2025](#) (personlig kaution for eget holdingselskab, som selv kautionerede for datterselskabet) og [371/2025](#) (kaution for eget udenlandsk selskab).

Modsat behandles kaution for ANDRES virksomhed som en privat kaution. I [119/2012](#) fastslog nævnet udtrykkeligt, at klageren, der ikke var medejer af datterens virksomhed, havde påtaget sig kautionen uden for erhvervsforhold, hvorfor § 48 fandt anvendelse – herunder beløbsloftet i [stk. 4](#). Tilsvarende i [54/2002](#), hvor en udlejer blev anset for en mindre erhvervsdrivende, hvis sag ikke adskilte sig væsentligt fra private forhold.

Afvisning kan ske DELVIST. I [573/2021](#) afviste nævnet alle klagepunkter om selskabets finansiering, herunder livsforsikring stillet til sikkerhed for erhvervslån, men realitetsbehandlede klagen over sparekassens afslag på at omlægge klagerens PRIVATE realkreditlån.

At en sag er henvist fra domstolene efter [retsplejelovent § 361](#) ændrer ikke nævnets vurdering af sin egen saglige kompetence – det fastslog nævnet udtrykkeligt i [370/2021](#).

LOV	Lov om finansiell virksomhed § 48, stk. 4	Retsplejelovent § 361, stk. 1	
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · 423/2025: Afvisning af klage vedrørende personlig kaution for holdingselskab som erhvervsmæssigt forhold		22.01.2026
	Det finansielle ankenævn · Klage over selvskyldnerkaution og konkursbegæring afvist som erhvervsforhold		22.01.2026
	Det finansielle ankenævn · Delvis afvisning af klage over erhvervsmæssige ejendomshandler i anpartsselskab samt realitetsbehandling af privat lånevist		21.03.2022
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over rådgivning om personlig kaution for erhvervslån: Sagen vurderet som et erhvervsmæssigt forhold		18.01.2022

Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over kautionsforpligtelse for eget selskab grundet erhvervsmæssig karakter	18.10.2021
Det finansielle ankenævn · Ankenævnet afviser klage over kautionsforpligtelse pga. direktør- og bestyrelsespost i selskabet (erhvervsforhold)	21.08.2018
Det finansielle ankenævn · Afvisning af indsigelse mod kautionshæftelse trods påstand om manglende ledelsesdeltagelse og fleksjobstatus	10.01.2017
Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over kautionsforpligtelse for eget anpartsselskab grundet erhvervsmæssig karakter	11.02.2015
Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over kaution for eget selskab grundet erhvervsmæssig karakter	20.12.2013
Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over kaution for selskab ejet af kautionisten	24.10.2013
Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over kautionshæftelse for datters erhvervsvirksomhed	24.10.2012
Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over kautionsforpligtelse grundet klagerens medejerskab af det gældstyngede selskab	12.09.2012
Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over kautionsforpligtelse for eget selskab som erhvervsmæssigt forhold	08.11.2006
Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over kaution for eget anpartsselskab grundet erhvervsmæssig karakter	08.06.2006

§ 3 Økonomisk misforhold – nævnets kerneprøvelse efter § 48, stk. 10, og aftalelovens § 36

Den centrale materielle prøve i Det Finansielle Ankenævns kautionspraksis er, om forpligtelsen stod i misforhold til kautionistens økonomi ved AFTALENS INDGÅELSE. Retsvirkningen findes i dag i [§ 48, stk. 10](#), men nævnet træffer i praksis afgørelsen med hjemmel i [aftaleloven § 36](#) – ofte sammenholdt med [§ 38 c](#) og med [§ 48](#) som fortolkningsramme.

Udfaldene fordeler sig i tre grupper:

Udfald	Eksempler	Kendetegn
Fuld tilsidesættelse	40/2019 , 351/2016 , 32/2015	Ingen formue OG beskeden/ingen indkomst; stort kautionsbeløb
Delvis nedsættelse	335/2020 , 119/2022 , 1250/2009- , 228/2021	Nedsættelse til friværdi eller skønsmæssigt beløb; ofte dissens
Afvisning af indsigelsen	46/2014 , 155/2011 , 105/2013	Reel indkomst eller friværdi, der kan bære beløbet

De klareste tilsidesættelser vedrører kautionister uden realistisk udsigt til at kunne opfylde forpligtelsen:

- I **40/2019** var klageren social- og sundhedsassistent med ca. 21.000 kr. i månedsløn, ingen nettoformue (indestående og værdipapirer på 9.473 kr. mod gæld på 218.232 kr.) og forsørgerpligt over for to børn. Kautionsrammen var på op til 500.000-600.000 kr. Flertallet tilsidesatte hele forpligtelsen; mindretallet ville nedsætte den til 50.000 kr.
- I **351/2016** dokumenterede klageren via SKAT-oplysninger, at hans personlige indkomst 2007-2009 var NEGATIV, og at gælden oversteg ejendommens værdi. Begge kautioner (400.000 kr. og 200.000 kr.) blev kendt ugyldige, og de allerede betalte 28.050 kr. skulle tilbagebetales.
- I **32/2015** var klageren enlig forsørger på førtidspension uden nettoformue, da hun i 2014 underskrev to nye kautionserklæringer. Kautionerne blev kendt uforbindende.

Ved delvis nedsættelse fastsætter nævnet ofte hæftelsen til den FAKTISKE FRIVÆRDI eller til et skønsmæssigt beløb:

- I **1250/2009** skulle banken nedsætte kautionen til et beløb svarende til den faktiske friværdi i klagerens ejendom pr. juni 2008, fastlagt ved sagkyndig vurdering – banken havde regnet med en intern vurdering på 2,2 mio. kr., mens den offentlige vurdering var 1,3 mio. kr.
- I **335/2020** nedsatte et flertal på 3 af 5 medlemmer kautionen skønsmæssigt fra 300.000 kr. til 150.000 kr.
- I **119/2022** (realkredit) nedsatte et flertal på 3 mod 2 kautionen fra 376.000 kr. til 200.000 kr. OG ændrede den til en DELKAUTION, der reduceres løbende med afdragene og senest bortfalder 1. januar 2038. Klageren var 18 år og under uddannelse med ca. 95.500 kr. i indkomst, da hun første gang kautionerede i 2007.

Et særskilt spor er FORHØJELSER: nævnet prøver hver enkelt kautionsstiftelse for sig. I **224/2010** blev den oprindelige kaution på 75.000 kr. fra 2007 opretholdt som »så beskeden«, mens forhøjelsen til 300.000 kr. i 2008 blev kendt uforbindende. Samme mønster i **228/2021**, hvor kautionerne fra 2011 blev opretholdt – fordi klageren forinden hæftede som MEDDEBITOR og derfor ikke fik forøget sin risiko – mens forhøjelsen på 100.000 kr. i 2012 blev tilsidesat, da banken ikke havde dokumenteret klagerens økonomi på forhøjelsestidspunktet.

LOV

Aftaleloven § 36, stk. 1

Aftaleloven § 38c, stk. 1

Lov om finansiel virksomhed § 48, stk. 10

PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod kautionsforpligtelse for realkreditlån: Nedsættelse af kaution på grund af misforhold til økonomi	22.12.2022
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod kautionsforpligtelse pga. økonomisk misforhold: Delvis nedsættelse af kravet mod kautionist efter omlægning af lån	20.09.2022
	Det finansielle ankenævn · 335/2020 - Nedsættelse af kautionsforpligtelse for ægtefælles erhvervsengagement grundet økonomisk misforhold	11.06.2021
	Det finansielle ankenævn · Kautionsforpligtelse tilsidesat som ugyldig grundet misforhold til kautionistens økonomi	03.10.2019
	Det finansielle ankenævn · 351/2016 - Kautionsforpligtelser kendt ugyldige som følge af misforhold til kautionistens økonomiske forhold	19.12.2017
	Det finansielle ankenævn · Klager frigjort for kautionsforpligtelser grundet økonomisk misforhold og status som førtidspensionist	21.09.2016
	Det finansielle ankenævn · Afslag på klage over kautionsforpligtelse og efterfølgende lån trods påstand om økonomisk misforhold	15.09.2014
	Det finansielle ankenævn · Kautionistens hæftelse efter forhøjelse af erhvervskredit og indsigelse om økonomisk misforhold	27.02.2014

Det finansielle ankenævn · Spørgsmål om forældres kautionsforpligtelse for sønnens andelsboliglån og betydningen af salgsprovenu	07.05.2012
Det finansielle ankenævn · Sag om kautionsforpligtelses gyldighed ved misforhold til kautionisternes økonomi	06.01.2012
Det finansielle ankenævn · Nedsættelse af kautionsforpligtelse grundet misforhold til kautionistens økonomi og friværdis	07.03.2011

§ 4 Hvad Det Finansielle Ankenævn lægger vægt på i misforholdsvurderingen

På tværs af afgørelserne kan der udledes en række gennemgående momenter, som HAR AFGØRENDE BETYDNING FOR UDFALDET:

1. Tidspunktet er stiftelsestidspunktet – ikke aktualiseringstidspunktet. Nævnet fastslog i **335/2020**, at vurderingen skulle tage udgangspunkt i forholdene ved kautionsaftalens indgåelse i 2014, selv om klagerens indkomst faldt drastisk i 2018-2019. Omvendt kunne banken i **105/2013** ikke gøres ansvarlig for, at klagerens indkomst var faldet fra 455.000 kr. til 235.000 kr., når banken begrænsede kravet til den oprindelige kaution fra 2008.

2. »Skrøbelige« indtægter tæller ikke med. Den mest markante praksisskabende betragtning findes i **335/2020**: Det Finansielle Ankenævn lægger vægt på, at pengeinstituttet IKKE må medregne kautionistens indtægt som medhjælpende hustru i ægtefællens virksomhed:

Pengeinstituttet burde have indset, at denne indtægt uundgåeligt ville bortfalde i netop den situation, hvor kautionsforpligtelsen blev aktuel (ægtefællens manglende betalingsevne).

Nævnet tilføjede, at der ikke var grundlag for at antage, at klageren uden videre kunne opnå en tilsvarende indtægt andetsteds. Betragtningen svarer til den, der ligger bag resultatet i **40/2019**, hvor bankens argument om, at forpligtelsen var fordelt på fire kautionister, ikke kunne opveje klagerens manglende bæreevne.

3. Formue frem for indkomst ved beskedne indtægter. Er indkomsten lav, er det formuen – i praksis friværdien i kautionistens bolig – der afgør beløbets størrelse. Det ses direkte i **1250/2009** (nedsættelse til faktisk friværdis) og i **351/2016** (ingen formue = fuld ugyldighed). Nævnet accepterer ikke bankens EGEN interne ejendomsvurdering som facit, når den afviger markant fra den offentlige vurdering og fra den faktiske pantebehæftelse.

4. Ændrer kautionen reelt kautionistens stilling? Går kautionisten fra at være MEDDEBITOR (fuld, direkte hæftelse) til at være kautionist (subsidiær hæftelse), er der ingen risikoforøgelse, og der er derfor ikke grundlag for tilsidesættelse. Det er en fast og gennemgående begrundelse: **228/2021** (omlægning i 2011), **372/2010** (frigørelse som meddebitor mod kaution ved samlivsophør) og **29/2017**, hvor klageren – trods status som kontanthjælpsmodtager – ikke fik medhold efter **§ 48, stk. 10**, fordi hun i forvejen hæftede fuldt ud og nu kun hæftede for 75 pct. I **232/2012** gik bevægelsen den modsatte vej: kautionen bortfaldt, fordi den blev erstattet af direkte solidarisk meddebitorhæftelse.

5. Kautionistens forhåndskendskab til debtors økonomi. Nævnet lægger vægt på, om kautionisten reelt havde indsigt – fx som medarbejder, udlejer eller nær pårørende. I **318/2012** var moderen i 2006 blevet orienteret om sønnens alvorlige økonomiske problemer og om opsigelsen af engagementet; da hun i 2007

underskrev en NY kautionserklæring, måtte hun have været klar over risikoen. Tilsvarende i [40/2005](#), hvor klageren havde deltaget i møder om tilbagetrækning af en konkursbegæring mod sønnen.

6. Beløbets absolutte størrelse. Små kautioner opretholdes selv ved beskeden økonomi: i **224/2010** var 75.000 kr. »af en så beskeden størrelse«, at forpligtelsen ikke kunne anses for urimelig, mens 300.000 kr. blev tilsidesat over for de samme kautionister.

LOV	Aftaleloven § 36, stk. 1	Lov om finansiel virksomhed § 48, stk. 10	
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod kautionsforpligtelse pga. økonomisk misforhold: Delvis nedsættelse af kravet mod kautionist efter omlægning af lån		20.09.2022
	Det finansielle ankenævn · 335/2020 - Nedsættelse af kautionsforpligtelse for ægtefælles erhvervsengagement grundet økonomisk misforhold		11.06.2021
	Det finansielle ankenævn · Kautionsforpligtelse tilsidesat som ugyldig grundet misforhold til kautionistens økonomi		03.10.2019
	Det finansielle ankenævn · 351/2016 - Kautionsforpligtelser kendt ugyldige som følge af misforhold til kautionistens økonomiske forhold		19.12.2017
	Det finansielle ankenævn · Afslag på ophævelse af kaution for tidligere fælles gæld og erstatning for håndtering af bilsalg efter skilsmisse		04.07.2017
	Det finansielle ankenævn · Kautionistens hæftelse efter forhøjelse af erhvervskredit og indsigelse om økonomisk misforhold		27.02.2014
	Det finansielle ankenævn · Afgørelse om gyldighed af kautionsforpligtelse for søns erhvervsgæld trods indsigelse om manglende rådgivning		07.03.2013
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod kautionshæftelse efter omlægning til solidarisk meddebitorhæftelse		06.11.2012
	Det finansielle ankenævn · Sag om kautionsforpligtelses gyldighed ved misforhold til kautionisternes økonomi		06.01.2012
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod kautionsforpligtelse efter overgang fra meddebitor til selvskyldnerkautionist ved samlivsophør		07.10.2011
	Det finansielle ankenævn · Nedsættelse af kautionsforpligtelse grundet misforhold til kautionistens økonomi og friværdis		07.03.2011

Informations- og rådgivningspligten efter § 48, stk. 1-2 – underskriftens bevisvirkning

§ 5

Efter [§ 48, stk. 1](#) skal pengeinstituttet sikre sig, at kautionisten er tilstrækkeligt informeret om aftalens indhold og konsekvenser, herunder ved en »afbalanceret beskrivelse af de risici, der er forbundet hermed«, og udlevere debtors årsopgørelse, tre lønsedler eller årsregnskab. Efter [stk. 2](#) kan kautionen ved manglende opfyldelse kun gøres gældende, hvis kautionisten på anden vis har haft et forsvarligt bedømmelsesgrundlag.

Forarbejderne beskriver, at kravet i praksis udspringer af nævnets EGEN praksis før lovfæstelsen – den generelle informationspligt blev anset for opfyldt ved udlevering af Forbrugerrådets og Finansrådets kautionspjece, og den konkrete ved udlevering af debtors økonomiske oplysninger.

Nævnets bevismæssige udgangspunkt er strengt over for kautionisten: har kautionisten underskrevet en kautionserklæring eller et informationsskema med bekræftelse af at have modtaget og gennemgået materialet, lægges det til grund, at oplysningspligten er opfyldt. Det gælder selv ved påstande om, at dokumenterne blev underskrevet hjemme uden kontakt med banken:

•

[404/2013](#): klageren havde underskrevet på at have modtaget samleverens årsopgørelse, lønsedler og oplysninger om øvrige engagementer samt kautionspjecen – hans krav om et personligt møde blev ikke tillagt vægt.

- [224/2013](#): underskrift derhjemme efter samleverens anmodning fritog ikke klageren, da hun kendte lånets formål.
- [321/2010](#) og [83/2012](#): påstande om pres og manglende sprogforståelse blev ikke tillagt vægt over for det skriftlige aftalegrundlag.
- [335/2020](#): nævnet fandt rådgivningsspørgsmålet afgjort ved underskriften, og gav først klageren medhold på misforholdssporet.

Omvendt fører TOTAL fravær af kontakt til tilsidesættelse. I [357/2009](#) havde en kræftsyg højskolelærer underskrevet en kaution på 20.000 kr. uden nogensinde at have været i kontakt med andelskassen. Flertallet fandt rådgivningen så mangelfuld, at kautionen blev tilsidesat efter [aftaleloven § 36](#), jf. [§ 38 c](#) – mens et mindretal ville afvise sagen som bevisbehovssag.

Mangelfuld rådgivning fører ikke til frigørelse, hvis hæftelsen reelt er uændret. Det illustreres af [480/2020](#): banken havde ved en fejl lagt et overtræk på 13.500 kr. ind under det kautionssikrede lån uden kautionistens accept, men indsatte under sagen 13.728,33 kr., så kautionisten blev stillet som om forhøjelsen aldrig var sket. Da risikoen dermed var uændret, var der ikke grundlag for at ophæve kautionen – klagegebyret blev dog tilbagebetalt.

Endelig gælder de særlige kautionistregler IKKE, når kunden selv optager lånet. I [272/2011](#) fastslog nævnet, at de særlige rådgivningsregler for kautionister ikke finder anvendelse, når klageren selv optager en kredit som debitor, uanset at provenuet gives videre til tredjemand – samme resultat i [1090/2009](#), hvor forældrene hæftede som LÅNTAGERE og ikke som kautionister.

LOV

[Aftaleloven § 36, stk. 1](#)[Aftaleloven § 38c, stk. 1](#)[Lov om finansiell virksomhed § 48, stk. 1-2](#)

PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod kautionsforpligtelse efter bankens fejlbehæftede forhøjelse af lån uden kautionistens samtykke	30.06.2021
	Det finansielle ankenævn · 335/2020 - Nedsættelse af kautionsforpligtelse for ægtefælles erhvervsengagement grundet økonomisk misforhold	11.06.2021
	Det finansielle ankenævn · Kautionist hæftede for tidligere samlevers billån trods indsigelse om manglende rådgivning	30.06.2014
	Det finansielle ankenævn · Spørgsmål om kaution for gæld indfriet ved bankskifte og pengeinstituttets rådgivningsforpligtelse	19.03.2014
	Det finansielle ankenævn · Kaution for tidligere ægtefælles erhvervsgæld fastholdt for kassekredit trods indsigelse om manglende rådgivning	06.11.2012
	Det finansielle ankenævn · Spørgsmål om hæftelse for kaution og særskilt lån til søns virksomhedsdrift	09.10.2012
	Det finansielle ankenævn · Kautionistens indsigelser mod kautionsforpligtelse og modregning blev ikke taget til følge	14.02.2012
	Det finansielle ankenævn · Forældre hæfter som låntagere for søns erhvervslån trods indsigelse om kautionsforhold	23.11.2010
	Det finansielle ankenævn · Kautionserklæring tilsidesat grundet manglende rådgivning fra pengeinstitut	17.03.2010

§ 6 Kaution for gammel gæld – nævnets skærpede oplysningskrav

Der er ikke i dansk ret et forbud mod kaution for allerede eksisterende gæld. Det slog nævnet udtrykkeligt fast i [365/2020](#), hvor kautionen for en forligsmæssigt nedskrevet gæld blev opretholdt, fordi kautionisten ved sin underskrift havde bekræftet at have modtaget information om debtors økonomi og kautionsspecien.

Det Finansielle Ankenævn stiller til gengæld et SKÆRPET krav om, at kautionisten er gjort bekendt med, at kautionen reelt dækker gammel gæld – og bevisbyrden derfor ligger hos pengeinstituttet:

- I [165/2005](#) gik 330.000 kr. af et lån på 420.000 kr. til nedbringelse af en anden kundes eksisterende kassekredit hos SAMME sparekasse. Da hverken kautionserklæringen eller de øvrige dokumenter oplyste dette, og sparekassen ikke kunne godtgøre mundtlig information, blev hæftelsen begrænset til 90.000 kr. – svarende til de beløb, der faktisk gik til eksterne kreditorer og dermed udgjorde en REEL udvidelse af engagementet.
- I [238/2013](#) var driftskreditte allerede udnyttet med 835.993,74 kr., da kautionisten underskrev for en forhøjelse til 1.000.000 kr. Nævnet begrænsede den erhvervsmæssige hæftelse til differencen – 164.006,26 kr. – og anvendte forudsætningslæren på de efterfølgende kautionserklæringer, som var afgivet i den fejlagtige tro, at hun hæftede for det fulde beløb.

Omvendt opretholdes kautionen, når kautionisten faktisk kendte forholdet:

- [224/2013](#): klageren var klar over, at lånet skulle indfri samlevers gæld i hans TIDLIGERE pengeinstitut – der var derfor ikke tale om kaution for gammel gæld i juridisk forstand, da banken ikke tidligere havde haft engagement med kunden.
- [318/2012](#) og [83/2012](#): kautionisten måtte anses for bekendt med, at kautionen vedrørte eksisterende gæld. I [83/2012](#) var afgørelsen dog truffet 3-2, idet mindretallet kun ville binde klageren for den faktiske forhøjelse på 50.000 kr.
- [345/2003](#): en let overskridelse af kreditmaksimum på kautionstidspunktet gav ikke grundlag for nedsættelse.

LOV	Aftaleloven § 36, stk. 1	Lov om finansiel virksomhed § 48, stk. 1	
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Krav om nedsættelse af gæld og indsigelse mod kautionsforpligtelse for gammel gæld		11.05.2021
	Det finansielle ankenævn · Kautionsforpligtelse nedsat grundet manglende oplysning om kaution for gammel gæld		24.04.2014
	Det finansielle ankenævn · Spørgsmål om kaution for gæld indfriet ved bankskifte og pengeinstituttets rådgivningsforpligtelse		19.03.2014
	Det finansielle ankenævn · Afgørelse om gyldighed af kautionsforpligtelse for søns erhvervsgæld trods indsigelse om manglende rådgivning		07.03.2013
	Det finansielle ankenævn · Kaution for tidligere ægtefælles erhvervsgæld fastholdt for kassekredit trods indsigelse om manglende rådgivning		06.11.2012
	Det finansielle ankenævn · Delvist bortfald af kautionsforpligtelse grundet manglende oplysning om kaution for gammel gæld		15.12.2005
	Det finansielle ankenævn · Kautionsforpligtelse opretholdt trods manglende underretning om væsentlige overtræk på erhvervskredit		05.10.2004

§ 7 Underretning ved misligholdelse og årlige meddelelser – kravet om forringet regres

Pengeinstituttet skal efter [§ 48, stk. 6](#) give kautionisten meddelelse senest 3 måneder efter, at en ydelse er udeblevet – og tilsvarende, hvis der gives låntageren henstand uden kautionistens samtykke. Efter [stk. 5](#) skal der gives ÅRLIG skriftlig meddelelse om gældsposten. Ved kaution INDEN FOR erhvervsforhold gælder i stedet 6-måneders-fristen i [§ 47](#).

Det gennemgående mønster i Det Finansielle Ankenævns praksis er, at **en fristoverskridelse ikke i sig selv fører til bortfald**. Kautionisten skal godtgøre, at regreskravet mod låntageren derved er blevet forringet, jf. [stk. 8](#):

- [34/2003](#): banken havde overtrådt den dagældende bank- og sparekasselovs § 41, men det var ikke godtgjort, at forsinkelsen havde forringet moderens regres mod sønnen.
- [436/2008](#): nævnet præciserede, at **BEVISBYRDEN for regresforringelsen påhviler kautionisten selv**.
- [70/2014](#): selv om sparekassen muligvis ikke havde overholdt underretningskravene, var klagerens mulighed for at varetage sine interesser ikke væsentligt forringet – datteren og medkautionisten havde betalt ydelserne i den relevante periode.
- [321/2010](#): den manglende årlige oversigt i januar 2009 skyldtes, at kautionen fejlagtigt var registreret som ERHVERVSKaution; det medførte ikke bortfald, da regresforringelse ikke var godtgjort.
- [345/2003](#): sparekassen kunne have tilsidesat oplysningspligten ved ubvilgede overtræk, men bortfald forudsatte, at regresmulighederne var forringet.
- [381/2002](#): banken havde tilsidesat underretningspligten ved først at informere kautionisterne i juli 2002 om restancer fra slutningen af 2001, men det var ikke sandsynliggjort, at forsinkelsen havde forringet regressen.

Rettidighed vurderes konkret. I [946/2009](#) var en meddelelse af 21. november 2006 rettidig i forhold til restancer fra august 2006, og nævnet fastslog samtidig, at banken IKKE har pligt til løbende at orientere kautionisten om debtors betalingsstop, når sagen er overgået til inkasso. Nævnet præciserede desuden, at reglen om årlig meddelelse ikke finder anvendelse på kautionsaftaler indgået FØR 1. juli 2002.

Endelig har pengeinstituttet en LOYAL OPLYSNINGSPLIGT over for kautionisten under inddrivelsen: i [224/2010](#) fastslog nævnet, at bankens tavshedspligt efter [lov om finansiell virksomhed § 117, stk. 1](#) ikke er til hinder for, at kautionisten får dokumenterede oplysninger om det engagement, der kautioneres for, så længe kravet fastholdes.

LOV

[Lov om finansiell virksomhed § 47](#)[Lov om finansiell virksomhed § 48, stk. 5-8](#)[Lov om finansiell virksomhed § 117, stk. 1](#)

PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Kautionists hæftelse bestod trods fejlagtigt kontoudtog og påstået manglende underretning	28.05.2014
	Det finansielle ankenævn · Kautionistens indsigelser mod kautionsforpligtelse og modregning blev ikke taget til følge	14.02.2012
	Det finansielle ankenævn · Sag om kautionsforpligtelses gyldighed ved misforhold til kautionisternes økonomi	06.01.2012
	Det finansielle ankenævn · Kautionistens indsigelser mod rettidigheden af bankens underretning om misligholdelse blev ikke imødekommet	30.08.2010
	Det finansielle ankenævn · Kautionshæftelse efter manglende underretning om misligholdelse og afbrydelse af 20-årig forældelse	12.05.2009
	Det finansielle ankenævn · Kautionsforpligtelse opretholdt trods manglende underretning om væsentlige overtræk på erhvervskredit	05.10.2004

Det finansielle ankenævn · Klager over hæftelse for kautionsløfte afgivet i 1986 efter manglende rettidig orientering om misligholdelse

08.07.2003

§ 8 Beløbsloft, tidsbegrænsning og bortfald af kautionen

Beløbsloftet. Efter § 48, stk. 4 kan kautionisten ikke hæfte for mere end lånets hovedstol eller kredittens maksimum ved aftalens indgåelse. I 272/2011 havde sparekassen opkrævet 4.773,15 kr. ud over maksimum og måtte tilbagebetale beløbet; nævnet stadfæstede, at hæftelsen var maksimeret til 275.000 kr. Reglen gælder ikke for aftaler indgået før 1. juli 2002, jf. 371/2003, hvor en ubegrænset kaution fra 2000 blev opretholdt – men hvor forrentningen af det beløbsbegrænsede kautionsbeløb først kunne løbe én måned efter påkrav, jf. renteloven § 3, stk. 2.

Kautionen hæfter kun for det, kautionsdokumentet dækker. I 53/2005 hæftede kautionisten ikke for et misligholdelsestillæg på 6 procentpoint, fordi tillægget alene fremgik af bankens generelle vilkår og ikke af det gælds-brev, kautionisten havde underskrevet. Modsat i 527/2010, hvor en misligholdelsesrente på 25 pct. var udtrykkeligt aftalt i selve kautionserklæringen og derfor blev opretholdt.

Tidsbegrænsning og bortfald. § 48, stk. 9 lader kautionen bortfalde efter 10 år – eller 5 år ved kredit med variabelt beløb eller lån uden fast forfaldstidspunkt – medmindre forpligtelsen forinden er gjort gældende. Nævnets praksis om AFTALTE tidsbegrænsninger følger samme logik:

Sag	Aftalt udløb	Bankens skridt	Resultat
292/2008	1. februar 2008	Opsigelse til fuld indfrielse 7. juni 2004	Kautionen bestod – kravet var gjort gældende i tide, og passivitet forelå ikke
205/2008	5 år fra 2002	Brev 16. januar 2006 om, at kautionen bestod	Flertal (3-2): rettidigt gjort gældende; mindretallet fandt påkravet for upræcist
353/2014	1. oktober 2013	Brev 14. maj 2013 med forbehold; krav først 24. marts 2014	Kautionen BORTFALDT

353/2014 er den ledende afgørelse om, hvad der kræves af »at gøre kravet gældende«: ved en TABSKAUTION kunne banken efter sagens natur først rejse kravet efter udtømmende retsforfølgning, men nævnet fandt, at brevet af 14. maj 2013 »alene var at forstå som et forbehold om eventuelt senere at rejse et krav«. Da banken ikke kunne fremsætte et endeligt krav inden udløbsdatoen og ikke havde aftalt forlængelse, bortfaldt hæftelsen.

En uklar datoangivelse i kreditkontrakten skaber derimod ikke en tidsbegrænsning: i 147/2004 kunne kautionisten ikke med rette antage, at rubrikken »Dato for aftale« (1. juni 1999) var en udløbsdato – nævnet kritiserede dog banken for formuleringen.

LOV

[Lov om finansiell virksomhed § 48, stk. 4, 9](#)

[Renteloven § 3, stk. 2](#)

PRAKSIS

Det finansielle ankenævn · Tabskaution bortfaldt ved tidsbegrænsningens udløb da banken ikke rettidigt kunne gøre et endeligt krav gældende 12.05.2015

Det finansielle ankenævn · Spørgsmål om hæftelse for kaution og særskilt lån til søns virksomhedsdrift 09.10.2012

Det finansielle ankenævn · Afslag på bortfald af kautionshæftelse og godkendelse af aftalt misligholdelsesrente på 25 % 21.11.2011

Det finansielle ankenævn · Spørgsmål om tidsbegrænset kaution var bortfaldet ved tidsfristens udløb trods tidligere opsigelse	11.02.2009
Det finansielle ankenævn · Uenighed om rækkevidden af tidsbegrænset kaution efter debtors konkurs	21.01.2009
Det finansielle ankenævn · Kautionists hæftelse for forhøjede misligholdelsesrenter og spørgsmål om passivitet	23.06.2005
Det finansielle ankenævn · Afvisning af krav om bortfald af kautionsforpligtelse trods uklar tidsangivelse i kreditkontrakt	26.08.2004
Det finansielle ankenævn · Kautionist fik delvist medhold i sag om renteberegning på begrænset kaution ved datterens ejendomsovertagelse	03.06.2004

§ 9 Risikoforøgelse, pantesikkerhed og bankens dispositioner over sikkerhederne

Ud over § 48 anvender Det Finansielle Ankenævn almindelige kautionsretlige principper om, at kreditor ikke ensidigt må forringe kautionistens stilling. Nævnet lægger vægt på, hvad der var FORUDSAT mellem parterne ved kautionsstiftelsen.

Manglende eller mangelfuld pantesikkerhed nedsætter hæftelsen. I [21402025/2015](#) havde realkreditinstituttet kun tinglyst pant i det ene af to matrikelnumre, selv om lånet finansierede hele ejendommen. Instituttet opdagede fejlen i 2009, men informerede ikke kautionisten. Nævnet fandt, at instituttets undladelse havde medført en RISIKOFORØGELSE, og nedsatte kautionskravet fra 370.000 kr. til 170.000 kr.

Bankens frigivelse af provenu, kautionen forudsatte skulle nedbringe gælden. I [242/2002](#) blev en forsikringssum på 123.893 kr. efter en totalskade kun delvis anvendt til afdrag, mens 65.000 kr. blev udbetalt til debitor til køb af en ny bil. Nævnet fastslog, at det var en klar forudsætning for kautionen, at lånet var sikret ved pant i den finansierede bil, og at banken ikke måtte disponere anderledes uden kautionistens udtrykkelige samtykke. Klageren skulle stilles, som om hele forsikringssummen var krediteret lånet.

Realiserede sikkerheder skal fratrækkes. I [155/2011](#) blev banken pålagt at fratrække nettoprovenuet fra salget af andelslejligheden i sønnens restgæld, før kravet mod kautionisterne blev gjort op – selv om kautionen i øvrigt var gyldig.

Men kautionistens risiko forøges ikke retligt ved udvidelse af en BELØBSBEGRÆNSET kaution. Dette er en fast begrundelse:

- [527/2010](#): kreditmaksimum blev hævet fra 1,5 mio. kr. til 5 mio. kr. uden kautionistens viden, men da kautionen var beløbsbegrænset til 1,3 mio. kr., blev hans RETLIGE forpligtelse ikke ændret.
- [102/2004](#): banken måtte yde debitor et nyt billån uden kautionistens accept, da der ikke ved kautionsaftalens indgåelse var givet tilsagn om det modsatte.
- [41/2009](#): kautionserklæringen gav udtrykkeligt banken ret til at afskrive panteprovenu efter frit valg, og det var ikke godtgjort, at kautionen var betinget af, at der ikke blev ydet yderligere lån. Ét medlem dissenterede og fandt långivningen uansvarlig.

Ingen pligt til at forbedre sikkerheden. I [80/2005](#) fandt nævnet, at banken ikke havde pligt til at søge ejer pantebrevet forhøjet, blot fordi den blev orienteret om ægtefællens gældsproblemer. Og i [546/2010](#) var

banken ikke ansvarlig for at have aflyst et løsørejerpantebrev efter kautionistens indfrielse, da gældsbrevet indeholdt en klar fraskrivelse af regres i pantet.

Modregning. I [219/2015](#) og [321/2010](#) godkendte nævnet bankens modregning i kautionistens indestående, når kautionskravet var forfaldent, fordi hovedengagementet var opsagt.

LOV	Aftaleloven § 36, stk. 1	Lov om finansiel virksomhed § 48, stk. 1
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod pengeinstituts modregning i indestående og indbetaling til dækning af kautionsforpligtelse	23.08.2016
	Det finansielle ankenævn · Hæftelse for selvskyldnerkaution nedsat med 200.000 kr. som følge af manglende pantesikkerhed i ejendommens fulde areal	03.08.2015
	Det finansielle ankenævn · Spørgsmål om forældres kautionsforpligtelse for sønnens andelsboliglån og betydningen af salgsprovenu	07.05.2012
	Det finansielle ankenævn · Kautionistens indsigelser mod kautionsforpligtelse og modregning blev ikke taget til følge	14.02.2012
	Det finansielle ankenævn · Afslag på bortfald af kautionshæftelse og godkendelse af aftalt misligholdelsesrente på 25 %	21.11.2011
	Det finansielle ankenævn · Ansvar for aflysning af løsørepantebrev ved kautionists indfrielse af lån	07.10.2011
	Det finansielle ankenævn · Tvist om kautionists hæftelse ved udvidelse af debtors engagement og anvendelse af panteprovenu	18.11.2009
	Det finansielle ankenævn · Afslag på nedsættelse af kautionshæftelse trods indsigelse om manglende sikring af pantesikkerhed	18.08.2005
	Det finansielle ankenævn · Kautionistens hæftelse efter bankens yderligere långivning til debitor uden samtykke	09.07.2004
	Det finansielle ankenævn · Kautionist får medhold efter bankens uberettigede udbetaling af forsikringssum til nyt bilkøb	02.10.2002

§ 10 Sagsgang, prøvelsesgrænse og afvisning på grund af bevisbehov

Det Finansielle Ankenævn behandler sagerne PÅ SKRIFTLIGT GRUNDLAG. Nævnet kan ikke afhøre parter eller vidner, og den vigtigste begrænsning i prøvelsesintensiteten er derfor, at klagen AFVISES, hvis sagens afgørelse forudsætter mundtlig bevisførelse. Denne afvisningsgrund rammer kautionssager særligt hårdt, fordi tvisterne typisk angår, hvad der blev sagt ved underskriften:

- [426/2021](#): spørgsmålet om misforhold kunne ikke afgøres alene på de skriftlige bilag; sparekassen kunne ikke fremfinde dokumenter fra 2000-2002, og en afklaring af parternes forudsætninger og rådgivningen krævede parts- og vidneforklaringer.
- [84/2017](#): nævnet fandt udtrykkeligt, at »den i dokumenterne anvendte standardtekst om modtagelse af regnskaber var ikke tilstrækkelig til at afklare, om de specifikke budgetter rent faktisk var udleveret«, og at misforholdsspørgsmålet ikke kunne afgøres uden yderligere oplysninger om formueforholdene.
- [107/2005](#) og [168/2006](#): direkte modstridende forklaringer om møder, rådgivning og påståede mundtlige tilsagn om frigivelse.
- [21309151/2014](#): realkreditinstituttet erkendte, at kautionisterne ved en fejl ikke var indkaldt til tvangsauktionen efter [retsplejeloven § 564](#), men vurderingen af, om de reelt kunne have budt eller afværget auktionen, krævede vidneforklaringer og sagkyndig vurdering.

- I **32/2015** blev sagen SPLIT'TET: kautionerne fra 2014 blev kendt uforbindende, mens klagen over håndpantsetningen fra 2011 blev afvist, fordi rådgivningsspørgsmålet krævede bevisførelse.

En beslægtet begrænsning er, at nævnet ikke kan pålægge et pengeinstitut at indgå en akkord eller en bestemt afviklingsordning – det fastslog nævnet i **365/2020**.

Forholdet til domstolene og fogedretten. Nævnet afviser klager over forhold, der allerede har været undergivet domstolsbehandling. I **29/2022** blev klagepunkterne om fordringens eksistens og opgørelse frem til fogedretsbehandlingen afvist, mens spørgsmålet om bankens efterfølgende overdragelse af fordringen til tredjemand til underkurs blev realitetsbehandlet. Tilsvarende afvisning i **261/2024**. Men en fogedretsbehandling UDEN materiel prøvelse spærrer ikke: i **318/2012** kunne nævnet behandle sagen, fordi fogedretten ikke havde prøvet kautionsforpligtelsens gyldighed efter [retsplejeloven § 478](#). Omvendt lagde nævnet i **219/2015** en byretsdom afsagt UNDER nævnsbehandlingen til grund som bindende for, at banken havde et forfaldent tilgodehavende.

Klagegebyr og retsvirkning. Klagegebyret tilbagebetales, når klagen afvises, og når klageren får helt eller delvis medhold – også når medholdet først opnås ved, at banken under sagens forberedelse nedsætter kravet eller retter en fejl (**105/2013**, **272/2011**, **480/2020**, **345/2003**). Nævnets afgørelser er ikke tvangsfuldbyrdelige over for instituttet: i **357/2009** meddelte pengeinstituttet efterfølgende, at det ikke ønskede at følge afgørelsen – hvorefter kautionisten var henvist til domstolene.

Forældelse af klagerens EGET krav. Nævnet anvender de almindelige forældelsesregler også på kautionistens erstatningskrav mod banken; i **29/2025** blev et krav om mangelfuld rådgivning ved kautionsstiftelsen afvist som forældet efter [forældelsesloven § 3, stk. 1](#).

LOV	Forældelsesloven § 3, stk. 1	Retsplejeloven § 478	Retsplejeloven § 564, stk. 1
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Afvisning af erstatningskrav mod Danske Bank vedrørende selvskyldnerkaution og kontooverførsler grundet forældelse		
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over kautionshæftelse efter tidligere behandling i fogedretten		
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over kautionsforpligtelse grundet behov for bevisførelse om økonomisk misforhold		
	Det finansielle ankenævn · Delvis afvisning af klage over kautionsforpligtelse og renteberegning efter retsforlig og udlæg		
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod kautionsforpligtelse efter bankens fejlbehæftede forhøjelse af lån uden kautionistens samtykke		
	Det finansielle ankenævn · Krav om nedsættelse af gæld og indsigelse mod kautionsforpligtelse for gammel gæld		
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod kautionsforpligtelse for nystartet virksomhed: Spørgsmål om mangelfuld rådgivning og økonomisk misforhold afvist på grund af bevisbehov		
	Det finansielle ankenævn · Klager frigjort for kautionsforpligtelser grundet økonomisk misforhold og status som førtidspensionist		
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod pengeinstituts modregning i indestående og indbetaling til dækning af kautionsforpligtelse		
	Det finansielle ankenævn · Kautionisters hæftelse ved manglende underretning om tvangsauktion og efterfølgende afvisning fra Ankenævnet		
	Det finansielle ankenævn · Kautionistens hæftelse efter forhøjelse af erhvervskredit og indsigelse om økonomisk misforhold		

Det finansielle ankenævn · Afgørelse om gyldighed af kautionsforpligtelse for søns erhvervsgæld trods indsigelse om manglende rådgivning	07.03.2013
Det finansielle ankenævn · Spørgsmål om hæftelse for kaution og særskilt lån til søns virksomhedsdrift	09.10.2012
Det finansielle ankenævn · Kautionserklæring tilsidesat grundet manglende rådgivning fra pengeinstitut	17.03.2010
Det finansielle ankenævn · Spørgsmål om kautionsansvar ved udtræden af selskab og påståede mundtlige tilsagn om frigivelse	06.12.2006
Det finansielle ankenævn · Manglende rådgivning om pantesikkerhed ved kaution for billån afvist på grund af bevisusikkerhed	15.09.2005
Det finansielle ankenævn · Kautionsforpligtelse opretholdt trods manglende underretning om væsentlige overtræk på erhvervskredit	05.10.2004

Sammenhængen med domstolspraksis – særligt forældelse af selvskyldnerkaution

§ 11

Kautionssager, der afvises af Det Finansielle Ankenævn eller ikke følges af pengeinstituttet, ender ved domstolene, og på ét punkt har domstolene i de senere år afklaret et spørgsmål, nævnet kun berører i periferien: **hvornår begynder forældelsesfristen for kravet mod en selvskyldnerkautionist?**

Efter [forældelsesloven § 11](#) bestemmes forældelsesfristen over for kautionisten »efter de regler, der gælder for forældelse af fordringen mod hovedskyldneren«. Forarbejderne anfører, at fristen ved selvskyldnerkaution regnes fra misligholdelsestidspunktet. Spørgsmålet var, om udskyldelsesreglen i [§ 2, stk. 5](#) – der gælder, når kreditor undlader at udnytte sin adgang til førtidig opsigelse – også slår igennem i kautionsforholdet.

Sagskomplekset DLR Kredit mod en selvskyldnerkautionist gennemgik alle tre instanser:

Instans	Afgørelse	Resultat
Retten i Lyngby	BS-20565/2020-LYN (16. februar 2022)	Fristen løb først fra tvangsauktionen i 2010 – kautionisten dømt
Østre Landsret	BS-8278/2022-OLR (17. august 2023)	Flertal 2-1: fristen løb fra misligholdelsen 1. marts 2009 – kautionisten frifundet
Højesteret	BS-6940/2024-HJR (27. august 2024)	Fristen løb først fra tvangsauktionen 24. november 2010 – kautionisten dømt til at betale 1.428.191,82 kr.

Østre Landsrets flertal begrundede frifindelsen med, at kravene ikke hviler på samme aftalegrundlag:

Selvom § 2, stk. 5, finder anvendelse på hovedkravet, indebærer dette ikke nødvendigvis, at § 2, stk. 5, finder anvendelse på kautionskravet, da kravet mod henholdsvis hovedskyldneren og kautionisten ikke hviler på samme aftalegrundlag.

Højesteret nåede det modsatte resultat med udgangspunkt i ALMINDELIGE KAUTIONSRETTLIGE PRINCIPPER: kreditor kan kun rette krav mod kautionisten, når kreditor har et aktuelt, uopfyldt krav mod hovedskyldneren. Da DLR Kredit ikke havde opsagt pantebrevet ved terminsmisligholdelsen i marts 2009, var hovedskyldneren ikke i misligholdelse med RESTGÆLDEN, og kautionskravet kunne ikke gøres gældende:

Den 10-årige forældelsesfrist for DLR Kredits kautionskrav mod A begyndte derfor tidligst at løbe efter dette tidspunkt, jf. forældelseslovens § 2, stk. 1. Kautionskravet mod A vedrørende restgælden var derfor ikke forældet den 20. maj 2020, hvor DLR Kredit anlagde sag mod A.

Højesterets dom er den gældende retsstilling og skal lægges til grund ved læsningen af Østre Landsrets dom fra 2023.

Domstolene har herudover afklaret flere spørgsmål, nævnet ikke prøver:

- **Kautionisternes indbyrdes forhold.** I [BS-31249/2022-VLR](#) (18. februar 2025) fastslog Vestre Landsret, at kreditor ikke ensidigt kan forrykke kautionisternes indbyrdes forhold ved at fritage den ene medkautionist mod et beskedent beløb. Betalingspligten blev nedsat til halvdelen af restgælden – fra 283.454 kr. til 148.975 kr. Byrettens modsatte resultat findes i [BS-20392/2021-HRS](#).
- **Erhvervskaution og forlængelse af kreditten.** I [BS-27355/2021-VLR](#) (8. juni 2022) hæftede en hovedansvarshaver fuldt ud for en forlængelse af kassekreditten aftalt uden hans viden, fordi kautionserklæringen efter sin ordlyd ikke var begrænset til den oprindelige kreditaftale, og manglende underretning førte ikke til nedsættelse. Samme resultat i første instans i [BS-9501/2019-VIB](#), hvor forældelsesfristen først løb fra selskabets konkurs.
- **Kautionistens kendskab som ejer.** I [BS-31611/2022-ROS](#) (30. oktober 2023) kunne en 16 måneders overskridelse af den aftalte 30-dages påkravsfrist ikke fritage kautionisten, der som ejer af skyldnerselskabet var fuldt vidende om misligholdelsen.
- **Regres og modregning efter indfrielse.** I [BS-33202/2019-HJR](#) (6. november 2020) tog Højesteret stilling til, om en kautionists erhvervelse af fordringen ved subrogation skulle sidestilles med spekulativ erhvervelse til underkurs efter [konkursloven § 42, stk. 3](#).
- **Forbrugerstatus og værneting.** I [BS-16186/2021-HJR](#) og [BS-46875/2020-VLR](#) blev spørgsmålet om, hvorvidt en kautionist er FORBRUGER efter Luganokonventionen, prøvet i forbindelse med en værnetingsklausul i en driftskreditaftale.

Det Finansielle Ankenævn prøver selv forældelse, hvor spørgsmålet kan afgøres skriftligt: i [13/2019](#) fandt nævnet, at kautionistens månedlige afdrag gennem 16 år udgjorde en erkendelse af gælden, der løbende afbrød forældelsen efter [forældelsesloven § 15](#), og at der løber en ny 10-årig frist fra den sidste indbetaling, jf. [§ 19, stk. 2](#). Tilsvarende overgangsretlige vurderinger i [436/2008](#).

LOV

[Forældelsesloven § 2, stk. 1, 5](#)
[Forældelsesloven § 11](#)
[Forældelsesloven § 15](#)
[Konkursloven § 42, stk. 3](#)

PRAKSIS	Højesteret · Forældelse af selvskyldnerkaution ved misligholdelse af realkreditpantebrev	27.08.2024
	Højesteret · Gyldigheden af en værnetingsklausul efter Lugano-konventionen i sag om kautionsforpligtelse	11.10.2021
	Højesteret · Højesterets dom om modregning i konkursbo efter indfrielse af kautionsforpligtelse	06.11.2020
	Landsretten · Selvskyldnerkautionists betalingspligt begrænset til halvdelen af restgæld efter medkautionists fritagelse – Vestre Landsret 2025	18.02.2025
	Landsretten · Selvskyldnerkautionist frifundet for millionkrav grundet forældelse efter 10-årig frist	17.08.2023
	Landsretten · Stadfæstelse af hæftelse for kautionsforpligtelse ved forlængelse af erhvervs-kassekredit	08.06.2022
	Landsretten · Stadfæstelse af kendelse om værneting i sag om kautionsforpligtelse	25.01.2021
	Byretten · Kautionist dømt til at betale trods forsinket påkrav, da han som ejer af skyldnerselskabet var vidende om misligholdelsen	30.10.2023

Byretten · Sag om selvskyldnerkaution: Forældelse og gyldighed af kautionserklæring	16.02.2022
Byretten · Sag om kautionsforpligtelse og forældelse	30.06.2021
Det finansielle ankenævn · Forældelse af kautionsforpligtelse afbrudt ved løbende afdrag over en periode på 16 år	18.12.2019
Det finansielle ankenævn · Kautionshæftelse efter manglende underretning om misligholdelse og afbrydelse af 20-årig forældelse	12.05.2009

Sammenfatning: de bærende linjer i Det Finansielle Ankenævns § 12 kautionspraksis

Praksis kan sammenfattes i seks bærende linjer.

For det første er kompetencespørgsmålet den første og hyppigste barriere. Er kautionen stillet for et selskab, kautionisten selv ejer – helt eller delvis, direkte eller via holdingselskab – eller har kautionisten som direktør eller bestyrelsesmedlem bestemmende indflydelse, afviser nævnet klagen som erhvervsmæssig. Linjen er uændret fra **329/2005** til **423/2025** og **371/2025**.

For det andet er misforholdsvurderingen efter [§ 48, stk. 10](#), jf. [aftaleloven § 36](#), nævnets egentlige kerneprøvelse. Den foretages på STIFTELSESTIDSPUNKTET og bygger på både formue og betalingsevne – med formuen som det afgørende ved beskedne indtægter. Er der ingen reel formue og kun en lav løn eller en overførselsindkomst, tilsidesættes kautionen helt (**40/2019**, **351/2016**, **32/2015**); er der en friværdis, nedsættes hæftelsen typisk hertil eller til et skønsmæssigt beløb (**1250/2009**, **335/2020**, **119/2022**).

For det tredje har nævnet i **335/2020** formuleret et selvstændigt kvalitativt krav til bankens kreditvurdering af kautionisten: en indtægt, som instituttet burde indse uundgåeligt bortfalder netop når kautionen aktualiseres – den medhjælpende ægtefælles løn i debtors egen virksomhed – må ikke indgå i bæreevnen.

For det fjerde vender bevisbyrden i praksis. Underskriften på kautionserklæring og informationsskema er som udgangspunkt tilstrækkelig dokumentation for, at oplysningspligten er opfyldt (**404/2013**, **224/2013**, **321/2010**), og kautionisten bærer bevisbyrden for, at manglende underretning har forringet hans regres (**436/2008**, **70/2014**). Bevisbyrden går kun den anden vej, hvor banken påstår, at kautionisten var oplyst om, at kautionen dækkede GAMMEL GÆLD (**165/2005**, **238/2013**), eller hvor der slet ingen kontakt har været mellem kautionist og institut (**357/2009**).

For det femte sætter nævnets skriftlige sagsbehandling en reel grænse for retsbeskyttelsen. Netop de sager, hvor dokumentationen er tynd eller forklaringerne modstridende, ender med afvisning og henvisning til domstolene (**426/2021**, **84/2017**, **107/2005**, **21309151/2014**) – og nævnets afgørelser er ikke bindende for pengeinstituttet, der kan meddele, at det ikke følger afgørelsen (**357/2009**).

For det sjette supplerer domstolene nævnet på de spørgsmål, der kræver bevisførelse eller principiel afklaring. Højesterets dom af 27. august 2024 om forældelse af selvskyldnerkaution ved realkreditpantebreve er den vigtigste nyere afklaring og korrigerede Østre Landsrets modsatte resultat fra 2023: 10-årsfristen løber først, når kreditor har et aktuelt, uopfyldt krav mod hovedskyldneren om restgælden.

LOV	Aftaleloven § 36, stk. 1	Forældelsesloven § 11	Lov om finansiel virksomhed § 48, stk. 10
PRAKSIS	Højesteret · Forældelse af selvskyldnerkaution ved misligholdelse af realkreditpantebrev		27.08.2024
	Landsretten · Selvskyldnerkautionist frifundet for millionkrav grundet forældelse efter 10-årig frist		17.08.2023

Det finansielle ankenævn · 423/2025: Afvisning af klage vedrørende personlig kaution for holdingselskab som erhvervsmæssigt forhold	22.01.2026
Det finansielle ankenævn · Klage over selvskyldnerkaution og konkursbegæring afvist som erhvervsforhold	22.01.2026
Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over kautionsforpligtelse grundet behov for bevisførelse om økonomisk misforhold	23.02.2023
Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod kautionsforpligtelse for realkreditlån: Nedsættelse af kaution på grund af misforhold til økonomi	22.12.2022
Det finansielle ankenævn · 335/2020 - Nedsættelse af kautionsforpligtelse for ægtefælles erhvervsengagement grundet økonomisk misforhold	11.06.2021
Det finansielle ankenævn · Kautionsforpligtelse tilsidesat som ugyldig grundet misforhold til kautionistens økonomi	03.10.2019
Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod kautionsforpligtelse for nystartet virksomhed: Spørgsmål om mangelfuld rådgivning og økonomisk misforhold afvist på grund af bevisbehov	26.06.2018
Det finansielle ankenævn · 351/2016 - Kautionsforpligtelser kendt ugyldige som følge af misforhold til kautionistens økonomiske forhold	19.12.2017
Det finansielle ankenævn · Klager frigjort for kautionsforpligtelser grundet økonomisk misforhold og status som førtidspensionist	21.09.2016
Det finansielle ankenævn · Kautionist hæftede for tidligere samlevers billån trods indsigelse om manglende rådgivning	30.06.2014
Det finansielle ankenævn · Kautionists hæftelse bestod trods fejlagtigt kontoudtog og påstået manglende underretning	28.05.2014
Det finansielle ankenævn · Kautionisters hæftelse ved manglende underretning om tvangsauktion og efterfølgende afvisning fra Ankenævnet	28.05.2014
Det finansielle ankenævn · Kautionsforpligtelse nedsat grundet manglende oplysning om kaution for gammel gæld	24.04.2014
Det finansielle ankenævn · Spørgsmål om kaution for gæld indfriet ved bankskifte og pengeinstitutts rådgivningsforpligtelse	19.03.2014
Det finansielle ankenævn · Kautionistens indsigelser mod kautionsforpligtelse og modregning blev ikke taget til følge	14.02.2012
Det finansielle ankenævn · Nedsættelse af kautionsforpligtelse grundet misforhold til kautionistens økonomi og friværddi	07.03.2011
Det finansielle ankenævn · Kautionserklæring tilsidesat grundet manglende rådgivning fra pengeinstitut	17.03.2010
Det finansielle ankenævn · Kautionshæftelse efter manglende underretning om misligholdelse og afbrydelse af 20-årig forældelse	12.05.2009
Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over kaution for eget anpartsselskab grundet erhvervsmæssig karakter	08.06.2006
Det finansielle ankenævn · Delvist bortfald af kautionsforpligtelse grundet manglende oplysning om kaution for gammel gæld	15.12.2005
Det finansielle ankenævn · Manglende rådgivning om pantesikkerhed ved kaution for billån afvist på grund af bevisusikkerhed	15.09.2005

REFERENCE Lovgrundlag

6 paragraffer

Aftaleloven § 36	stk. 1	Aftaleloven § 38c	stk. 1
Forældelsesloven § 11		Lov om finansiel virksomhed § 47	
Lov om finansiel virksomhed § 48	stk. 1, 10	Lov om finansiel virksomhed § 53a	stk. 1

MATERIALE	Citerede afgørelser	80 afgørelser
HØJESTERET · ØVERSTE INSTANS		3
27.08.2024	Forældelse af selvskyldnerkaution ved misligholdelse af realkreditpantebrev	bs-6940-2024-hjr
11.10.2021	Gyldigheden af en værnetingsklausul efter Lugano-konventionen i sag om kautionsforpligtelse	bs-16186-2021-hjr
06.11.2020	Højesterets dom om modregning i konkursbo efter indfrielse af kautionsforpligtelse	bs-33202-2019-hjr
LANDSRETTE · ANKEINSTANS		4
18.02.2025	Selvskyldnerkautionists betalingspligt begrænset til halvdelen af restgæld efter medkautionists fritagelse – Vestre Landsret 2025	10535-12426
17.08.2023	Selvskyldnerkautionist frifundet for millionkrav grundet forældelse efter 10-årig frist	5379-6452
08.06.2022	Stadfæstelse af hæftelse for kautionsforpligtelse ved forlængelse af erhvervskassekredit	7068-8499
25.01.2021	Stadfæstelse af kendelse om værneting i sag om kautionsforpligtelse	1902-2268
BYRETTE · FØRSTE INSTANS		3
30.10.2023	Kautionist dømt til at betale trods forsinket påkrav, da han som ejer af skyldnerselskabet var vidende om misligholdelsen	9793-11448
16.02.2022	Sag om selvskyldnerkaution: Forældelse og gyldighed af kautionserklæring	3673-4396
30.06.2021	Sag om kautionsforpligtelse og forældelse	7047-8472
DET FINANSIELLE ANKENÆVN · NÆVN / KLAGEINSTANS		70
22.01.2026	Klage over selvskyldnerkaution og konkursbegæring afvist som erhvervsforhold	371/2025
22.01.2026	423/2025: Afvisning af klage vedrørende personlig kaution for holdingselskab som erhvervsmæssigt forhold	423/2025
28.08.2025	Afvisning af erstatningskrav mod Danske Bank vedrørende selvskyldnerkaution og kontooverførsler grundet forældelse	29/2025
17.01.2025	Afvisning af klage over kautionshæftelse efter tidligere behandling i fogedretten	261/2024
23.02.2023	Afvisning af klage over kautionsforpligtelse grundet behov for bevisførelse om økonomisk misforhold	426/2021
22.12.2022	Indsigelse mod kautionsforpligtelse for realkreditlån: Nedsættelse af kaution på grund af misforhold til økonomi	119/2022
20.09.2022	Indsigelse mod kautionsforpligtelse pga. økonomisk misforhold: Delvis nedsættelse af kravet mod kautionist efter omlægning af lån	228/2021
16.06.2022	Delvis afvisning af klage over kautionsforpligtelse og renteberegning efter retsforlig og udlæg	29/2022

21.03.2022	Delvis afvisning af klage over erhvervsmæssige ejendomshandler i anpartsselskab samt realitetsbehandling af privat lånevist	573/2021
18.01.2022	Afvisning af klage over rådgivning om personlig kaution for erhvervslån: Sagen vurderet som et erhvervsmæssigt forhold	370/2021
18.10.2021	Afvisning af klage over kautionsforpligtelse for eget selskab grundet erhvervsmæssig karakter	247/2020
30.06.2021	Indsigelse mod kautionsforpligtelse efter bankens fejlbehæftede forhøjelse af lån uden kautionistens samtykke	480/2020
11.06.2021	335/2020 - Nedsættelse af kautionsforpligtelse for ægtefælles erhvervsengagement grundet økonomisk misforhold	335/2020
11.05.2021	Krav om nedsættelse af gæld og indsigelse mod kautionsforpligtelse for gammel gæld	365/2020
18.12.2019	Forældelse af kautionsforpligtelse afbrudt ved løbende afdrag over en periode på 16 år	13/2019
03.10.2019	Kautionsforpligtelse tilsidesat som ugyldig grundet misforhold til kautionistens økonomi	40/2019
21.08.2018	Ankenævnet afviser klage over kautionsforpligtelse pga. direktør- og bestyrelsespost i selskabet (erhvervsforhold)	293/2017
26.06.2018	Indsigelse mod kautionsforpligtelse for nystartet virksomhed: Spørgsmål om mangelfuld rådgivning og økonomisk misforhold afvist på grund af bevisbehov	84/2017
19.12.2017	351/2016 - Kautionsforpligtelser kendt ugyldige som følge af misforhold til kautionistens økonomiske forhold	351/2016
04.07.2017	Afslag på ophævelse af kaution for tidligere fælles gæld og erstatning for håndtering af bilsalg efter skilsmisse	29/2017
10.01.2017	Afvisning af indsigelse mod kautionshæftelse trods påstand om manglende ledelsesdeltagelse og fleksjobstatus	283/2014
21.09.2016	Klager frigjort for kautionsforpligtelser grundet økonomisk misforhold og status som førtidspensionist	32/2015
23.08.2016	Indsigelse mod pengeinstituts modregning i indestående og indbetaling til dækning af kautionsforpligtelse	219/2015
03.08.2015	Hæftelse for selvskyldnerkaution nedsat med 200.000 kr. som følge af manglende pantesikkerhed i ejendommens fulde areal	21402025/2015
12.05.2015	Tabskaution bortfaldt ved tidsbegrænsningens udløb da banken ikke rettidigt kunne gøre et endeligt krav gældende	353/2014
11.02.2015	Afvisning af klage over kautionsforpligtelse for eget anpartsselskab grundet erhvervsmæssig karakter	233/2014
15.09.2014	Afslag på klage over kautionsforpligtelse og efterfølgende lån trods påstand om økonomisk misforhold	46/2014

30.06.2014	Kautionist hæftede for tidligere samlevers billån trods indsigelse om manglende rådgivning	404/2013
28.05.2014	Kautionisters hæftelse ved manglende underretning om tvangsauktion og efterfølgende afvisning fra Ankenævnet	21309151/2014
28.05.2014	Kautionists hæftelse bestod trods fejlagtigt kontoudtog og påstået manglende underretning	70/2014
24.04.2014	Kautionsforpligtelse nedsat grundet manglende oplysning om kaution for gammel gæld	238/2013
19.03.2014	Spørgsmål om kaution for gæld indfriet ved bankskifte og pengeinstitutts rådgivningsforpligtelse	224/2013
27.02.2014	Kautionistens hæftelse efter forhøjelse af erhvervskredit og indsigelse om økonomisk misforhold	105/2013
20.12.2013	Afvisning af klage over kaution for eget selskab grundet erhvervsmæssig karakter	192/2013
20.12.2013	Frifindelse af realkreditinstitut i sag om kautionsansvar og hæftelse for vandskade på ubeboet ejendom	21303047/2013
24.10.2013	Afvisning af klage over kaution for selskab ejet af kautionisten	546/2012
06.05.2013	Afvisning af klage over kautionshæftelse grundet klagerens erhvervsmæssige tilknytning til selskabet	299/2012
07.03.2013	Afgørelse om gyldighed af kautionsforpligtelse for søns erhvervsgæld trods indsigelse om manglende rådgivning	318/2012
06.11.2012	Indsigelse mod kautionshæftelse efter omlægning til solidarisk meddebitorhæftelse	232/2012
06.11.2012	Kaution for tidligere ægtefælles erhvervsgæld fastholdt for kassekredit trods indsigelse om manglende rådgivning	83/2012
24.10.2012	Afvisning af klage over kautionshæftelse for datters erhvervsvirksomhed	119/2012
09.10.2012	Spørgsmål om hæftelse for kaution og særskilt lån til søns virksomhedsdrift	272/2011
12.09.2012	Afvisning af klage over kautionsforpligtelse grundet klagerens medejerskab af det gældstyngede selskab	277/2011
07.05.2012	Spørgsmål om forældres kautionsforpligtelse for sønnens andelsboliglån og betydningen af salgsprovenu	155/2011
14.02.2012	Kautionistens indsigelser mod kautionsforpligtelse og modregning blev ikke taget til følge	321/2010
06.01.2012	Sag om kautionsforpligtelses gyldighed ved misforhold til kautionisternes økonomi	224/2010
21.11.2011	Afslag på bortfald af kautionshæftelse og godkendelse af aftalt misligholdelsesrente på 25 %	527/2010
07.10.2011	Indsigelse mod kautionsforpligtelse efter overgang fra meddebitor til selvskyldnerkautionist ved samlivsophør	372/2010

07.10.2011	Ansvar for aflysning af løsørepandebrev ved kautionists indfrielse af lån	546/2010
07.03.2011	Nedsættelse af kautionsforpligtelse grundet misforhold til kautionists økonomi og friværði	1250/2009
23.11.2010	Forældre hæfter som låntagere for søns erhvervslån trods indsigelse om kautionsforhold	1090/2009
30.08.2010	Kautionists indsigelser mod rettidigheden af bankens underretning om misligholdelse blev ikke imødekommet	946/2009
17.03.2010	Kautionserklæring tilsidesat grundet manglende rådgivning fra pengeinstitut	357/2009
18.11.2009	Twist om kautionists hæftelse ved udvidelse af debtors engagement og anvendelse af panteprovenu	41/2009
12.05.2009	Kautionshæftelse efter manglende underretning om misligholdelse og afbrydelse af 20-årig forældelse	436/2008
11.02.2009	Spørgsmål om tidsbegrænset kaution var bortfaldet ved tidsfristens udløb trods tidligere opsigelse	292/2008
21.01.2009	Uenighed om rækkevidden af tidsbegrænset kaution efter debtors konkurs	205/2008
06.12.2006	Spørgsmål om kautionsansvar ved udtræden af selskab og påståede mundtlige tilsagn om frigivelse	168/2006
08.11.2006	Afvisning af klage over kautionsforpligtelse for eget selskab som erhvervsmæssigt forhold	180/2006
08.06.2006	Afvisning af klage over kaution for eget anpartsselskab grundet erhvervsmæssig karakter	329/2005
15.12.2005	Delvist bortfald af kautionsforpligtelse grundet manglende oplysning om kaution for gammel gæld	165/2005
15.09.2005	Manglende rådgivning om pantsikkerhed ved kaution for billån afvist på grund af bevisusikkerhed	107/2005
18.08.2005	Afslag på nedsættelse af kautionshæftelse trods indsigelse om manglende sikring af pantsikkerhed	80/2005
23.06.2005	Kautionists hæftelse for forhøjede misligholdelsesrenter og spørgsmål om passivitet	53/2005
05.10.2004	Kautionsforpligtelse opretholdt trods manglende underretning om væsentlige overtræk på erhvervskredit	345/2003
26.08.2004	Afvisning af krav om bortfald af kautionsforpligtelse trods uklar tidsangivelse i kreditkontrakt	147/2004
09.07.2004	Kautionists hæftelse efter bankens yderligere långivning til debitor uden samtykke	102/2004
03.06.2004	Kautionist fik delvist medhold i sag om renteberegning på begrænset kaution ved datterens ejendomsovertagelse	371/2003
08.07.2003	Klager over hæftelse for kautionsløfte afgivet i 1986 efter manglende rettidig orientering om misligholdelse	34/2003

02.10.2002 Kautionsist får medhold efter bankens uberettigede udbetaling af forsikringssum til
nyt bilkøb

242/2002

FORARBEJDE Betænkninger

1 reference

Betænkning om revision af forældelseslovgivningen

nr. 1460 · 2005 · Justitsministeriet

09

PRAKSISOVERSIGT · DET FINANSIELLE ANKENÆVN

Praksisoversigt over uautoriserede betalinger og kortmisbrug

Hæftelsesfordelingen mellem forbruger og pengeinstitut efter betalingsloven §§ 82, 98 og 100 i Det Finansielle Ankenævns praksis

Version 2 · Opdateret 8. sep. 2026 · 85 afgørelser · 2004-2026

[Læs online](#)

INTRODUKTION

Praksisoversigten kortlægger Det Finansielle Ankenævns afgørelser om hæftelse for misbrug af betalingsinstrumenter – Dankort, Visa, MobilePay, Apple Pay, netbank og MitID/NemID. Kernen er betalingslovens hæftelsestrappe i § 100, hvor udgangspunktet er, at pengeinstituttet bærer tabet ved tredjemands uberettigede anvendelse, men hvor kunden hæfter med 375 kr., op til 8.000 kr. ved groft uforsvarlig adfærd eller ubegrænset ved svig. Det Finansielle Ankenævn trækker en skarp – og internt omstridt – grænse mellem UAUTHORISERET tredjemandsmisbrug, hvor § 100 finder anvendelse, og AUTHORIZEREDE betalinger fremkaldt ved social engineering, hvor nævnets flertal fastholder, at kunden slet ikke er beskyttet. Oversigten sammenholder nævnets linje med parallel praksis fra Højesteret, landsretterne og byretterne, herunder Vestre Landsrets principielle phishing-dom fra 2022, der underkendte et pengeinstituts krav om ubegrænset hæftelse.

PRINCIPPER UDLEDT AF PRAKSIS

- 01 Det Finansielle Ankenævn sonderer skarpt mellem uautoriseret tredjemandsmisbrug, hvor betalingsloven § 100 finder anvendelse, og betalinger kunden selv har autoriseret med MitID under svigagtig manipulation, hvor nævnets flertal hverken anvender § 100 eller dens analogi.
- 02 Det Finansielle Ankenævn kræver, at pengeinstituttet positivt godtgør både korrekt registrering og bogføring, anvendelse af den personlige sikkerhedsforanstaltning OG groft uforsvarlig adfærd, før selvriskoen på 8.000 kr. kan opkræves.
- 03 Det Finansielle Ankenævn accepterer ikke, at en korrekt registreret transaktion i sig selv beviser kundens godkendelse – betalingsloven § 98, stk. 2, gentages nærmest ordret i hver eneste afgørelse.
- 04 Det Finansielle Ankenævn afviser sager efter vedtægternes § 5, stk. 3, nr. 4, når parternes forklaringer om hændelsesforløbet står i direkte modstrid og en afklaring kræver mundtlige parts- og vidneforklaringer under strafansvar.

- 05** Det Finansielle Ankenævn lægger afgørende vægt på, at MitID-appen viste både beløb og betalingsmodtager, når nævnet statuerer groft uforsvarlig adfærd – kunden "burde have reageret på teksten i MitID-appen".
- 06** Udl levering af MitID-aktiveringskode, midlertidig PIN-kode eller SMS-engangskode trods appens og SMS'ens udtrykkelige advarsel om, at koden aldrig må deles, udgør efter nævnets flertal groft uforsvarlig adfærd.
- 07** Er kortet blot bortkommet, og kan pengeinstituttet ikke påvise, hvordan gerningsmanden fik kendskab til pinkoden, hæfter kunden alene med den almindelige selvrisko på 375 kr. efter betalingsloven § 100, stk. 3.
- 08** Sker indrulleringen af et betalingskort i en wallet på tredjemands enhed uden stærk kundeautentifikation, der knytter sig til KUNDEN, hæfter pengeinstituttet fuldt ud efter betalingsloven § 100, stk. 7, eller dennes analogi.
- 09** Erhvervskunder er ikke beskyttet: pengeinstituttet kan efter betalingsloven § 6, stk. 3, gyldigt aftale, at §§ 97, 98 og 100-102 ikke gælder, og nævnet afviser sagen som erhvervsmæssig, når kontoen eller købet er erhvervsrelateret.
- 10** Indsigelse skal være pengeinstituttet i hænde snarest muligt og senest 13 måneder efter debiteringen, jf. betalingsloven § 97, stk. 1, og selve kravet mod banken forældes efter forældelseslovens treårsregel fra kundens kundskabstidspunkt.
- 11** Vestre Landsret har fastslået, at ubegrænset hæftelse efter betalingsloven § 100, stk. 5, forudsætter en HØJ GRAD af uagtsomhed hos betaleren – ordlydskravet er forsæt til at oplyse sikkerhedsforanstaltningen, ikke forsæt til misbruget.
- 12** Højesteret afgør den aftaleretlige hæftelse for lån optaget med misbrugt NemID/MitID efter en konkret helhedsvurdering af hændelsesforløbet: hvordan tredjemand fik nøglerne, kundens kendskab til kompromitteringen og rettidigheden af spærringen.

Betalingslovens hæftelsestrappe og Det Finansielle Ankenævns prøvelseskompetence

§ 1

Retsgrundlaget er betalingsloven, der gennemfører 2. betalingstjenestedirektiv ([direktiv \(EU\) 2015/2366, PSD2](#)). Efter de paragraf-specifikke forarbejder til lovforslaget (L 157, fremsat 15. marts 2017) gennemfører § 100 direktivets artikel 74, og hensigten var at videreføre den hidtidige praksis fra § 62 i lov om betalingstjenester, dog med to nye ansvarsnormer: bortfald af kundens hæftelse ved manglende stærk kundeautentifikation og ved tab, kunden ikke kunne opdage.

Systemet består af fire trin:

Bestemmelse	Hæftelse	Betingelse

§ 100, stk. 1	Pengeinstituttet bærer hele tabet	Udgangspunktet ved andres uberettigede anvendelse
§ 100, stk. 3	Kunden hæfter med 375 kr.	Den personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt
§ 100, stk. 4	Kunden hæfter med op til 8.000 kr.	Manglende underretning (nr. 1), forsætlig overgivelse (nr. 2) eller groft uforsvarlig adfærd (nr. 3)
§ 100, stk. 2 og stk. 5	Ubegrænset hæftelse	Svig, forsætlig tilsidesættelse af § 93 eller forsætlig oplysning af sikkerhedsforanstaltningen under omstændigheder, hvor kunden indså eller burde indse risikoen for misbrug

Hertil kommer modtrækkene i [§ 100, stk. 6-9](#): pengeinstituttet hæfter uanset stk. 3-5, når kortet er spærret, når stærk kundeautentifikation ikke er krævet (stk. 7), når tabet ikke kunne opdages af kunden (stk. 8), og når betalingsmodtageren vidste eller burde vide, at der forelå uberettiget anvendelse (stk. 9). Tilbageførselspligten følger af [§ 99, stk. 1](#), hvorefter pengeinstituttet ved en uautoriseret transaktion skal tilbagebetale beløbet "straks og senest ved afslutningen på den efterfølgende arbejdsdag", medmindre der er rimelige grunde til mistanke om svig og Finanstilsynet underrettes.

Det Finansielle Ankenævns kompetence er derimod ikke reguleret i betalingsloven, men i nævnets egne **vedtægter**. Nævnet behandler kun formueretlige tvister i PRIVATE kundeforhold med pengeinstitutter, realkreditinstitutter og investeringsfonde etableret i Danmark eller på Færøerne. Nævnet afviste således i [360/2019](#) en klage over et finansieringsselskab, der hverken var pengeinstitut eller ejet af et, og i [124/2025](#) en klage fra en enkelt arving, fordi det var bobestyreren og ikke arvingen, der repræsenterede boets kundeforhold. I [238/2022](#) bemærkede nævnet udtrykkeligt, at det ikke havde kompetence til at behandle krav mod MobilePay, da selskabet er norsk.

Prosessuelt er nævnets prøvelse fuld, men rent SKRIFTLIG. Nævnet kan hverken afhøre parter eller vidner under strafansvar, og det er netop denne begrænsning, der styrer en meget stor del af praksis på kortmisbrugsområdet (se afsnittet om afvisning nedenfor).

LOV	Betalingsloven § 93	Betalingsloven § 99, stk. 1	Betalingsloven § 100, stk. 1-9
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over pengeinstitut på grund af manglende klageberettigelse i sag om dødsbo 15.08.2025 Det finansielle ankenævn · Afvisning af sag om misbrug via Apple Pay og MobilePay grundet behov for bevisførelse 21.02.2023 Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over kreditselskabet Ferratum på grund af manglende kompetence 31.03.2020		

Sondringen mellem uautoriseret misbrug og autoriserede betalinger fremkaldt ved social engineering

Den mest omstridte grænsedragning i Det Finansielle Ankenævns praksis går mellem to situationer, der for offeret ser ens ud, men som retligt behandles diametralt forskelligt:

- **Tredjemandsmisbrug**: en anden end kunden gennemfører transaktionen. Der er ikke meddelt samtykke, transaktionen er uautoriseret efter [§ 82, stk. 1](#), og hæftelsen fordeles efter [§ 100](#).

- **Manipuleret egen-autorisation** ("safe account"-svindel, falsk politi, falsk bankrådgiver): kunden gennemfører og godkender SELV netbankoverførslen med sit MitID. Transaktionen er autoriseret efter § 82, og § 100 finder efter nævnets flertal slet ikke anvendelse.

Den ledende afgørelse er [407/2024](#), hvor et ægtepar over to dage og 14 telefonopkald blev manipuleret til otte netbankoverførsler for 196.620 kr. til "sikkerhedskonti". Flertallet på tre medlemmer udtalte:

Ud fra klagerne egne oplysninger om, at de selv foretog overførslerne, finder vi, at transaktionerne blev autoriseret af klagerne, jf. herved betalingslovens § 82, og at der ikke foreligger et misbrug, som banken hæfter for, jf. betalingslovens § 100. Dette gælder, uanset at det må lægges til grund, at klagerne blev narret og presset til at foretage transaktionerne i forbindelse med bedrageriske telefonopkald.

Mindretallet på to medlemmer ønskede derimod en analog anvendelse af [§ 100, stk. 4](#), så kunden højest hæftede med 8.000 kr.:

Vi finder, at den manipulation, klagerne er blevet udsat for, er at sidestille med en situation, hvor klagerne har udleveret oplysninger, herunder MitID-oplysninger, SMS-koder mv., og hvor disse er blevet misbrugt til at gennemføre uautoriserede overførsler.

Mindretallet føjede til, at en modsat retsstilling ville betyde, at "en mindre betydende divergens på handlinger udført af forbrugeren har uproportionale konsekvenser for en forbrugers økonomi, når det, der grundlæggende er ens i begge situationer, netop er manipulation og organiseret svindel uden for forbrugerens kontrol".

Samme opdeling – og samme dissens – genfindes i en lang række afgørelser om bedrageriske telefonopkald fra falsk politi, Nets eller bankens sikkerhedsafdeling: [527/2023](#) (3 mod 2), [490/2023](#), [423/2023](#), [66/2024](#) (3 mod 2), [65/2024](#), [64/2024](#), [24/2024](#) og [219/2023](#), hvor klageren i ni timer var under en falsk rigspolitibetjents kontrol og overførte 280.004,49 kr.

Beløbenes størrelse ændrer intet. I [197/2025](#) blev en folkepensionist gennem et 11 dage langt forløb narret for ca. 677.000 kr., og nævnet delte behandlingen op: korttransaktionerne blev bedømt efter § 100, mens de kundeforetagne netbank- og udlandsoverførsler blev vurderet som autoriserede efter [§ 82](#).

Hæftelsesspørgsmålet kan heller ikke reddes ind ad bagvejen som et ERSTATNINGSKRAV mod banken. Nævnet prøver ganske vist selvstændigt, om banken har handlet ansvarspådragende, men afviser konsekvent, at et pengeinstitut skal erstatte tab ved kundens egne, informerede dispositioner. I [615/2023](#) frifandt nævnet Nykredit Bank, selv om klagerne gjorde gældende, at bankens SMS-advarselservice ved en fejl var deaktiveret. Og i [338/2018](#) blev Salling Bank frifundet for tab ved udlandsoverførsler, som banken gentagne gange og på hovedkontorsniveau havde frarådet kunden – men som kunden insisterede på. Omvendt viser [395/2025](#), at nævnet accepterer, at banken NÆGTER at medvirke til en overførsel ved mistanke om svindel, med henvisning til loyalitetspligten og hvidvaskreglerne.

LOV	Betalingsloven § 82, stk. 1	Betalingsloven § 100, stk. 4	
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · 197/2025: Krav om tilbageførsel af over 600.000 kr. efter omfattende svindel under psykisk manipulation		15.08.2025
	Det finansielle ankenævn · Krav om tilbageførsel af netbankoverførsler efter "safe account" svindel afvist		04.03.2025
	Det finansielle ankenævn · Krav om erstatning efter bedragerisk telefonopkald: Spørgsmål om hæftelse ved selvforetagne overførsler til "sikkerhedskonti"		06.11.2024

Det finansielle ankenævn · Krav om tilbageførsel af selvvalgt netbankoverførsel på 80.000 kr. efter svindelopkald fra falsk politi og bankmedarbejder	25.09.2024
Det finansielle ankenævn · Afslag på erstatning for autoriserede netbankoverførsler foretaget under bedragerisk telefonopkald fra falsk politi	19.08.2024
Det finansielle ankenævn · Krav om tilbageførsel af netbankoverførsler foretaget efter bedrageriske telefonopkald fra falsk politi	19.08.2024
Det finansielle ankenævn · 615/2023 Krav om tilbageførsel af netbankoverførsler efter svindelopkald og manglende SMS-advisering fra banken	06.05.2024
Det finansielle ankenævn · Krav om tilbageførsel af netbankoverførsler efter svindelopkald fra falsk politi	18.04.2024
Det finansielle ankenævn · Krav om tilbageførsel af overførsler på 239.059 kr. foretaget efter bedragerisk telefonopkald fra falsk politi	19.03.2024
Det finansielle ankenævn · 490/2023 Indsigelse vedrørende netbankoverførsel foretaget i forbindelse med bedragerisk telefonopkald	06.02.2024
Det finansielle ankenævn · Krav om tilbageførsel af overførsler foretaget efter ni timers telefonisk bedrageri ("social engineering")	18.01.2024
Det finansielle ankenævn · Bank frifundet for erstatningsansvar efter gennemførelse af mistænkelige udlandsoverførsler mod egen kraftig frarådning	04.04.2019

§ 3 Hvad Det Finansielle Ankenævn lægger vægt på ved groft uforsvarlig adfærd efter § 100, stk. 4, nr. 3

Når nævnet først har lagt til grund, at der ER tale om tredjemands misbrug, flytter tvisten sig til, om pengeinstituttet har godtgjort groft uforsvarlig adfærd efter § 100, stk. 4, nr. 3. Her tegner der sig et meget stabilt vurderingsmønster.

Det Finansielle Ankenævn lægger afgørende vægt på, hvad kunden fik VIST i MitID-appen. Den ledende formulering findes i [419/2024](#), hvor en pensionist under et fire timer langt opkald fra "Microsofts sikkerhedsafdeling" troede, han godkendte 35 kr. for oprensningssoftware, men reelt godkendte en netbankoverførsel på 24.877 kr. Nævnet fandt, at klageren **burde have reageret på teksten i MitID-appen**, hvor både beløbet på 24.877 kr. og modtageren blev vist, og at Danske Bank derfor havde godtgjort groft uforsvarlig adfærd. Samme ræsonnement bærer [305/2024](#) (2.800 EUR godkendt efter opfordring til at "bekræfte sin identitet" hos MobilePay), [247/2025](#) (to godkendelser á 9.047 kr. trods tydelig advarselstekst) og [681/2023](#) (falsk MobilePay-SMS).

Udlevering af koder trods eksplicitte advarsler i SMS'en vejer tungt. I [171/2024](#) havde svindleren spoofet Danske Banks eget nummer og kendte klagerens rådgivernavne, mødetidspunkter og arbejdspladser. Klageren udleverede alligevel både MitID-valideringskode og midlertidig PIN-kode, hver ledsaget af en SMS-tekst om, at koden ALDRIG må deles – heller ikke med banken. Flertallet fandt dette groft uforsvarligt; mindretallet mente, at svindlen var for professionel til at bebrejde klageren. Samme mønster i [627/2023](#) (falsk GLS-henvendelse) og [604/2023](#) (person, der udgav sig for ansat i Sydbank).

Godkendelse af, at MitID indrulleres/aktiveres på en FREMMED enhed, er et selvstændigt kritikpunkt. Det gælder [246/2023](#), [569/2023](#) og [614/2023](#), hvor flertallet på tre medlemmer statuerede groft uforsvarlig adfærd ved Marketplace-svindler, mens to medlemmer ville have banken til at tilbageføre størstedelen. Se tilsvarende [42/2024](#).

Opsummeret er de forhold, der GENTAGET afgør udfaldet til kundens ugunst:

- Beløb og modtager blev vist i appen forud for swipe/godkendelse.
- Kunden videregav en kode, hvis advarselstekst udtrykkeligt forbød videregivelse.
- Kunden godkendte aktivering af MitID på en enhed, der ikke var hans egen.
- MitID-appen var installeret på kundens egen telefon, som var i kundens besiddelse, og logins skete fra kundens sædvanlige IP-adresse.

Omvendt tillægger nævnet IKKE afgørende vægt på, at svindlen var professionel, at kunden var ældre eller teknisk uerfaren, eller at kunden var under stort tidspres – det er netop dét, mindretallet gentagne gange dissenterer over. Bemærk dog, at der er tale om et kvalificeret uagtsomhedskrav: i [579/2023](#) formulerede nævnet standarden som, at kunden skal have udvist uagtsomhed "og at uagtsomheden var betydelig i hvert fald i den ene henseende".

LOV	Betalingsloven § 93	Betalingsloven § 100, stk. 4	
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Klager hæfter for 8.000 kr. efter godkendelse af svindeltransaktioner med MitID trods advarselstekst		22.09.2025
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved uautoriseret kontooverførsel via MitID-svindel		14.05.2025
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. efter svindelopkald fra falsk Microsoft-support og MitID-godkendelse		21.03.2025
	Det finansielle ankenævn · Kunde hæfter for 8.000 kr. efter godkendelse af svindeltransaktion på 21.000 kr. via MitID		17.01.2025
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved svindel og aktivering af MitID på tredjemands enhed		14.11.2024
	Det finansielle ankenævn · Kundes hæftelse for misbrug efter udlevering af MitID-oplysninger til svindler ved falsk GLS-henvendelse		15.10.2024
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod hæftelse for svindeltransaktion efter aktivering af ny MitID-app på svindlers enhed		19.08.2024
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved MitID-godkendt transaktion efter phishing-besked i MobilePay-kontekst		19.08.2024
	Det finansielle ankenævn · Kunde hæfter for 8.000 kr. efter MitID-godkendelse af svindelsag via falsk MobilePay-SMS		31.05.2024
	Det finansielle ankenævn · Kunde får medhold i sag om misbrug af bortkommet betalingskort efter formodet tyveri i hjemmet		07.05.2024
	Det finansielle ankenævn · Klager hæfter for 7.769 kr. efter at have godkendt indrullering af MitID på svindlers telefon i forbindelse med Marketplace-svindel		18.04.2024
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod kortbetaling efter aktivering af MitID på svindlers enhed – Ringkjøbing Landbobank		22.12.2023

§ 4 Når pengeinstituttet bærer tabet: § 100, stk. 1, 3, 7 og 8

Det Finansielle Ankenævn giver kunden medhold, når pengeinstituttet ikke løfter sin bevisbyrde, eller når en af modtrækkene i [§ 100, stk. 6-9](#) er opfyldt.

Bortkommet kort uden påvist uagtsomhed → kun 375 kr. [579/2023](#) er ledende. Klagerens kort forsvandt fra hjemmet, og der blev på fem timer gennemført syv transaktioner for 21.342,08 kr., alle med chip og korrekt pinkode i første forsøg. Sparekassen Kronjylland havde pålagt 8.000 kr. i selvrisiko. Nævnet realitetsbehandlede sagen – trods sparekassens afvisningspåstand – og fandt, at det "efter det foreliggende ikke [kan] lægges til

grund, at klageren har udvist uagtsomhed i forbindelse med kortets bortkomst og med hensyn til opbevaringen af pinkoden". Kunden hæftede derfor alene med de 375 kr. efter § 100, stk. 3, og sparekassen skulle efterbetale 7.625 kr. Til sammenligning viser den ældre 411/2003, at selvrisiko-tanker har lange rødder – dengang 1.200 kr. efter lov om visse betalingsmidler.

Manglende stærk kundeautentifikation → banken hæfter fuldt ud efter § 100, stk. 7. 470/2023 er den principielle afgørelse om wallet-misbrug. Et kort blev indrullet i en Apple Pay-wallet på tredjemands enhed ved indtastning af kortoplysninger og en SMS-engangskode. Flertallet udtalte:

Vi finder, at indrulling af et betalingskort i en Apple Pay-wallet udgør en situation omfattet af betalingslovens § 128, stk. 1, nr. 3. Efter vores opfattelse er kravet til stærk kundeautentifikation kun opfyldt, hvis minimum to sikkerhedselementer vedrører samme kunde.

Og videre:

Det bemærkes herved, at det forhold, at tredjemand loggede ind via sin enheds AppleID, ikke indebærer, at der er anvendt stærk kundeautentifikation, idet dette element ikke tilhører klageren men tredjemand.

Flertallet betragtede indrulling og efterfølgende betaling som ÉN sammenhængende proces og pålagde Jyske Bank at godtgøre de 8.000 kr., jf. § 100, stk. 7 eller dennes analogi. Et mindretal ville dele forløbet i to processer og fastholde kundens selvrisiko. Samme resultat i 172/2022, hvor betalingsmodtageren havde markeret transaktionerne som lavrisiko og undladt tofaktorgodkendelse: banken hæftede efter § 99 og § 100, stk. 7.

Konkret bevis fra betalingsmodtageren kan vende sagen. I 176/2020 havde internetforretningen skriftligt bekræftet, at der ikke fandtes nogen matchende ordre i deres system. Flertallet lagde dette til grund som støtte for tredjemandsmisbrug og pålagde Bank Norwegian at tilbagebetale 32.429,09 kr. – et mindretal ville afvise sagen som uegnet for skriftlig behandling.

Kortet var aldrig gyldigt udstedt til kunden. 349/2018 illustrerer yderpunktet: banken udstedte et nyt Visa/Dankort på baggrund af tredjemands telefoniske anmodning, hvorefter 67 transaktioner for 434.772,64 kr. blev gennemført. Da en straffesag havde fastslået, at kortet hverken var bestilt, aktiveret eller brugt af kunden, hæftede kunden ikke, og nævnet tilkendte 425.000 kr. mod transport i kravet mod gerningsmanden. Samme grundtanke – bankens undersøgelsespligt ved atypiske dispositioner – bærer den ældre 395/2002 om udbetalinger fra en svagtseende kundes bankbog.

LOV	Betalingsloven § 99, stk. 1	Betalingsloven § 100, stk. 3, 7	Betalingsloven § 128, stk. 1
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod Apple Pay-misbrug: Manglende stærk kundeautentifikation ved indrulling i tredjemands wallet førte til fuld godtgørelse		
	27.05.2024		
	Det finansielle ankenævn · Kunde får medhold i sag om misbrug af bortkommet betalingskort efter formodet tyveri i hjemmet		
	07.05.2024		
	Det finansielle ankenævn · Medhold til kortholder i sag om uautoriserede transaktioner: Bankens afvisning pga. sen indsigelse tilsidesat		
	21.03.2023		
	Det finansielle ankenævn · Medhold i indsigelse mod uautoriseret 3D Secure-betaling: Bank Norwegian pålagt at tilbagebetale 32.429 kr.		
	30.09.2020		
	Det finansielle ankenævn · Bank hæfter for massivt misbrug efter udstedelse af betalingskort på baggrund af tredjemands telefoniske anmodning		
	07.11.2019		
	Det finansielle ankenævn · Uenighed om selvrisiko ved to uautoriserede pengeautomathævninger med dankort		
	26.02.2004		

Bevisbyrde og dokumentationskrav – § 98 og registreringsbegrænsede bevisvirkning

Bevisbyrden er tredelt, og Det Finansielle Ankenævn gennemgår den i praktisk talt hver eneste afgørelse på området:

1. **Pengeinstituttet** skal efter [§ 98, stk. 1](#) godtgøre, at transaktionen er korrekt registreret og bogført og ikke ramt af tekniske svigt eller andre fejl, samt at den personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt.
2. **Registreringen er ikke i sig selv bevis.** [§ 98, stk. 2](#) fastslår, at registrering af brug af betalingsinstrumentet ikke i sig selv beviser, at kunden har godkendt transaktionen, handlet svigagtigt eller tilsidesat sine pligter efter [§ 93](#). Nævnet gentager denne sætning nærmest ordret, fx i [253/2023](#), [220/2019](#) og [230/2020](#).
3. **Pengeinstituttet** skal dernæst positivt godtgøre den kvalificerede adfærd i [§ 100, stk. 4](#) eller [stk. 5](#). Løftes denne bevisbyrde ikke, falder hæftelsen tilbage på 375 kr., jf. [579/2023](#).

De beviser, pengeinstitutterne typisk fremlægger, og som nævnet tillægger vægt, er: MitID-hændelseslogs med tidsstempler og enhedsangivelse (iPhone-model mv.), den ordrette tekst vist i MitID-appen ("Betal 645,00 KWD til [C] fra kort xx0569", jf. [253/2023](#) og [257/2021](#)), IP-adresser sammenholdt med kundens sædvanlige login-mønster ([23/2020](#)), SMS-udsendelseslogs og videoovervågning fra automat eller butik.

Fra kundens side er de dokumentationsforsøg, nævnet oftest finder utilstrækkelige: skærmpoint af SMS-historik (kan være slettet, jf. bankens indsigelse i [176/2020](#)), generelle henvisninger til hacking eller spyware ([470/2023](#), [163/2023](#)), og udokumenterede påstande om afluring af pinkoden. Særlig skadelig er SKIFTENDE forklaringer om kodeopbevaring: i [133/2022](#) benægtede klageren først at have skrevet koden ned og oplyste senere, at den lå i en note på telefonen – sagen blev afvist.

Et sidste bevistema er kundens EGET hændelsesforløb. Nævnet forlanger, at kunden kan redegøre for, hvordan tredjemand kunne komme i besiddelse af samtlige nødvendige elementer. I [144/2018](#) var det udslagsgivende, at klageren "ikke har redegjort for, hvordan en tredjemand kunne få adgang til både hans nøglekort, brugernummer og personlige kode til NemID".

LOV	Betalingsloven § 93	Betalingsloven § 98, stk. 1, 2	Betalingsloven § 100, stk. 4
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod Apple Pay-misbrug: Manglende stærk kundeautentifikation ved indrullering i tredjemands wallet førte til fuld godtgørelse		
			27.05.2024
	Det finansielle ankenævn · Kunde får medhold i sag om misbrug af bortkommet betalingskort efter formodet tyveri i hjemmet		
			07.05.2024
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved uautoriseret MitID-transaktion afvist grundet behov for bevisførelse		
			12.12.2023
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved uautoriseret kortbetaling godkendt via MitID		
			30.11.2023
	Det finansielle ankenævn · Spørgsmål om hæftelse for uautoriseret kontanthævn efter muligt tyveri af betalingskort og afluring af pinkode gemt i telefonens noter		
			27.01.2023
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod 3D Secure-korttransaktion afvist af Ankenævnet grundet behov for bevisførelse		
			04.03.2022
	Det finansielle ankenævn · Spørgsmål om hæftelse for uautoriserede transaktioner på en kroatisk natklub under påstået tvang og svindel		
			05.03.2021

Det finansielle ankenævn · Medhold i indsigelse mod uautoriseret 3D Secure-betaling: Bank Norwegian pålagt at tilbagebetale 32.429 kr.	30.09.2020
Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod 3D Secure-betalinger til investeringsvirksomhed afvist grundet behov for bevisførelse	08.06.2020
Det finansielle ankenævn · Spørgsmål om hæftelse for uautoriserede hævnninger i hæveautomat efter tab af pung med kort og pinkodehusker	03.10.2019
Det finansielle ankenævn · Afvisning af sag om indsigelse mod 3D Secure-betaling grundet behov for bevisførelse	29.11.2018

§ 6 Afvisning efter vedtægternes § 5, stk. 3, nr. 4 – når misbrugsspørgsmålet kræver mundtlige forklaringer

Den talmæssigt dominerende udgang i kortmisbrugssager er hverken medhold eller frifindelse, men AFVISNING i medfør af **Ankenævnets vedtægter § 5, stk. 3, nr. 4**. Nævnet kan ikke optage mundtlige parts- og vidneforklaringer under strafansvar, og når sagens afgørelse beror på et hændelsesforløb, parterne forklarer modstridende om, henviser nævnet klageren til domstolene og tilbagebetaler klagegebyret.

Den typiske formulering er, at transaktionen var korrekt registreret og bogført, at der var anvendt stærk kundeautentifikation, men at det centrale spørgsmål – om der forelå misbrug, og om kunden i givet fald handlede groft uforsvarligt – "kræver en bevisførelse i form af mundtlige parts- og vidneforklaringer, som ikke kan finde sted for Ankenævnet".

Afvisningspraksis fordeler sig på fire tilbagevendende sagstyper:

- **Ikke-vedkendte MitID-godkendte korttransaktioner uden forklaring på misbrugsvejen:** [163/2023](#), [253/2023](#), [447/2023](#), [575/2023](#), [160/2024](#), [124/2024](#), [244/2024](#), [265/2024](#), [331/2024](#), [341/2024](#), [230/2025](#), [278/2025](#), [234/2025](#) og [411/2025](#).
- **Bortkomne kort og automathævninger med korrekt pinkode i første forsøg:** [220/2019](#), [133/2022](#), [255/2023](#), [731/2023](#) (41 hævnninger for 104.800 kr.) og [422/2025](#).
- **Misbrug i udlandet under påstået bedøvelse, tvang eller beruselse:** [148/2017](#) (Krakow, 11 transaktioner, flertal 3 mod 2), [230/2020](#), [266/2022](#), [459/2023](#) og [476/2024](#).
- **Sammensatte forløb med uklar udlevering af oplysninger:** [238/2022](#), [606/2023](#), [550/2023](#), [591/2021](#), [498/2023](#), [393/2024](#) og [58/2025](#).

Afvisning er dog ikke automatisk: nævnet PRØVER selv, om sagen kan afgøres skriftligt. I [579/2023](#) og [419/2024](#) tilsidesatte nævnet pengeinstitutts afvisningspåstand og realitetsbehandlede sagen.

Afvisningsspørgsmålet kan i sig selv give dissens – i [176/2020](#) ville mindretallet afvise, mens flertallet gav medhold. Endelig afvises sager, hvor bagvedliggende straffesager mod gerningsmanden ikke er afsluttet, jf. [368/2022](#) om en 93-årig kunde med 85 korttransaktioner for 847.675,83 kr.

LOV	Betalingsloven § 98, stk. 1	Betalingsloven § 100, stk. 4	
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · 411/2025 Indsigelse mod at hæfte for 8.000 DKK af korttransaktioner, der blev godkendt i MitID.		23.02.2026
	Det finansielle ankenævn · 422/2025 Indsigelse mod hævning i pengeautomat i Danmark. Kort ikke bortkommet.		18.02.2026
	Det finansielle ankenævn · 58/2025: Afvisning af sag om MobilePay-misbrug på 80.000 kr. grundet behov for bevisførelse om MitID-godkendelse		31.10.2025

Det finansielle ankenævn · Afvisning af sag om uautoriserede korttransaktioner på 13.461 kr. grundet behov for vidneforklaringer	10.10.2025
Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over selvrisko på 8.000 kr. ved uautoriseret MitID-godkendt kortbetaling	23.09.2025
Det finansielle ankenævn · Afvisning af sag om indsigelse mod uautoriseret korttransaktion godkendt med MitID kodeviser	28.08.2025
Det finansielle ankenævn · Krav om tilbageførsel af netbankoverførsel på 64.000 EUR og kontanthævninger efter svindel med falske politibetjente	21.03.2025
Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. efter svindelopkald fra falsk Microsoft-support og MitID-godkendelse	21.03.2025
Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved uautoriseret MitID-godkendt transaktion afvist på grund af bevisspørgsmål	12.02.2025
Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod selvrisko på 8.000 kr. for uautoriseret korttransaktion godkendt med MitID	31.01.2025
Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod hæftelse for ikke-vedkendte korttransaktioner i udlandet afvist pga. bevisspørgsmål	29.01.2025
Det finansielle ankenævn · Afvisning af sag om selvrisko på 8.000 kr. ved uautoriseret korttransaktion godkendt med MitID-kodeviser	17.01.2025
Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. efter MitID-valideret korttransaktion afvist af bevisspørgsmål	17.01.2025
Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod hæftelse for MitID-godkendt transaktion efter phishing-henvendelse fra sundhed.dk	04.12.2024
Det finansielle ankenævn · Afvisning af sag om 41 uautoriserede kontanthævninger på grund af behov for bevisførelse	04.12.2024
Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over hæftelse for 8.000 kr. ved misbrug af MitID under forsøg på adgang til Sundhedsplatformen	21.10.2024
Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod hæftelse for 7.285 kr. efter påstået uautoriseret MitID-godkendelse af korttransaktion	25.09.2024
Det finansielle ankenævn · Afvisning af sag om uautoriserede netbankoverførsler og korttransaktioner grundet behov for bevisførelse	19.08.2024
Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage om misbrug af betalingskort og MitID efter svindel på DBA grundet behov for bevisførelse	31.05.2024
Det finansielle ankenævn · Kunde får medhold i sag om misbrug af bortkommet betalingskort efter formodet tyveri i hjemmet	07.05.2024
Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved uautoriserede korttransaktioner efter misbrug af MitID	19.03.2024
Det finansielle ankenævn · Krav om tilbageførsel af 82.288 kr. efter telefonisk svindel afvist af Ankenævnet pga. bevisspørgsmål	19.03.2024
Det finansielle ankenævn · Afvisning af sag om uautoriserede kontanthævninger med bortkommet Visa/Dankort grundet behov for bevisførelse	06.02.2024
Det finansielle ankenævn · Afvisning af sag om uautoriserede korttransaktioner i Budapest grundet behov for bevisførelse	18.01.2024
Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved uautoriseret MitID-transaktion afvist grundet behov for bevisførelse	12.12.2023
Det finansielle ankenævn · Afvisning af indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved uautoriseret kortbetaling godkendt via MitID	30.11.2023
Det finansielle ankenævn · Afvisning af sag om lånoptagelse og omfattende betalingstransaktioner ved påstået svindel mod ældre kunde grundet behov for bevisførelse	31.05.2023
Det finansielle ankenævn · Spørgsmål om hæftelse for uautoriserede korttransaktioner i Polen afvises på grund af bevisusikkerhed	23.02.2023
Det finansielle ankenævn · Afvisning af sag om misbrug via Apple Pay og MobilePay grundet behov for bevisførelse	21.02.2023

Det finansielle ankenævn · Spørgsmål om hæftelse for uautoriseret kontanthævn efter muligt tyveri af betalingskort og afluring af pinkode gemt i telefonens noter	27.01.2023
Det finansielle ankenævn · Afvisning af sag om uautoriserede overførsler fra spærret konto grundet behov for bevisførelse	04.10.2022
Det finansielle ankenævn · Spørgsmål om hæftelse for uautoriserede transaktioner på en kroatisk natklub under påstået tvang og svindel	05.03.2021
Det finansielle ankenævn · Medhold i indsigelse mod uautoriseret 3D Secure-betaling: Bank Norwegian pålagt at tilbagebetale 32.429 kr.	30.09.2020
Det finansielle ankenævn · Spørgsmål om hæftelse for uautoriserede hævnninger i hæveautomat efter tab af pung med kort og pinkodehusker	03.10.2019
Det finansielle ankenævn · Spørgsmål om hæftelse for uautoriserede korttransaktioner i Polen efter formodet bedøvelse	24.04.2018

§ 7 Frister, forældelse og klagegang ved Det Finansielle Ankenævn

Kortmisbrugssager tabes ofte på formalia, og Det Finansielle Ankenævn prøver fristerne af egen drift.

Indsigelsesfristen efter [§ 97, stk. 1](#) kræver, at indsigelsen er pengeinstituttet i hænde "snarest muligt" efter konstateringen og senest 13 måneder efter debiteringen. I [425/2019](#) var 39 uautoriserede abonnementstræk foretaget over to et halvt år; Sydbank tilbageførte kun de træk, der lå inden for 13 måneder før indsigelsen, og nævnet stadfæstede. Se tilsvarende [503/2023](#). Omvendt anlægger nævnet en kunde-venlig vurdering af "snarest muligt": i [172/2022](#) var en e-mail sendt samme dag som bogføringen rettidig, og det kunne ikke lægges kunden til last, at han ikke også udfyldte bankens formular, når banken havde henvist ham til at "tage den med" forretningen.

Forældelse af selve kravet mod pengeinstituttet følger [forældelsesloven § 3](#) med treårsfrist fra kundens kundskabstidspunkt, jf. [§ 3, stk. 2](#). I [280/2021](#) havde en straffedom i 2018 fastslået, at klagerens tidligere samlever havde begået databedrageri med to MobilePay-overførsler i 2017 – men kravet mod banken var forældet, fordi klageren allerede i februar 2017 kendte overførslerne. Et mindretal bemærkede, at banken oprindeligt havde været forpligtet til at godtgøre beløbet efter [§ 99, stk. 2](#). Tilsvarende blev et krav på 200.000 kr. efter dragerisk opkald afvist som forældet i [413/2024](#), og forældelse kombineret med bevisspørgsmål bar [22/2021](#).

Betalingsordrens uigenkaldelighed sætter en praktisk grænse for, hvad banken kan gøre efter kundens opdagelse. I [321/2020](#) fandt nævnet, at banken efter [§ 111, stk. 1](#) ikke længere kunne tilbagekalde en modtaget betalingsordre, og at der derfor ikke bestod en pligt til at oplyse om eller standse transaktionen.

Sagsgang og virkning. Klagen indgives mod gebyr, der tilbagebetales ved afvisning og ved medhold. Sager kan afgøres ved formandsafgørelse. Nævnet træffer afgørelse efter STEMMEFLERTAL, og dissenser er hyppige og substantielle på dette område – typisk 3 mod 2, jf. [407/2024](#), [527/2023](#) og [614/2023](#).

Afgørende er dog, at nævnets afgørelser IKKE binder pengeinstituttet ubetinget: instituttet kan meddele, at det ikke ønsker at være bundet. Det skete i [395/2002](#), hvor Sydbank meddelte, at den ikke ønskede at følge afgørelsen, og i den sag, der senere blev til Vestre Landsrets principielle phishing-dom, hvor Middelfart Sparekasse den 11. marts 2021 – seks dage efter nævnets afgørelse – meddelte, at sparekassen ikke ønskede at være bundet, jf. [BS-2380/2022-VLR](#).

Forældelsesloven § 3, stk. 1, 2

PRAKSIS	Landsretten · Afgørelse om hæftelse for tab ved phishing efter Betalingslovens § 100	09.12.2022
	Det finansielle ankenævn · Krav om tilbageførsel af 200.000 kr. efter bedragerisk opkald afvist som forældet	04.03.2025
	Det finansielle ankenævn · Krav om tilbageførsel af netbankoverførsler efter "safe account" svindel afvist	04.03.2025
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod Betalingsservice-betalinger til internetudbyder afvist grundet forældelse og overskridelse af indsigelsesfrist	19.08.2024
	Det finansielle ankenævn · Krav om tilbageførsel af netbankoverførsler efter svindelopkald fra falsk politi	18.04.2024
	Det finansielle ankenævn · Klager hæfter for 7.769 kr. efter at have godkendt indrullering af MitID på svindlers telefon i forbindelse med Marketplace-svindel	18.04.2024
	Det finansielle ankenævn · Medhold til kortholder i sag om uautoriserede transaktioner: Bankens afvisning pga. sen indsigelse tilsidesat	21.03.2023
	Det finansielle ankenævn · Spørgsmål om forældelse af indsigelse mod uautoriserede MobilePay-transaktioner foretaget af tidligere samlever	19.04.2022
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod 3D Secure-betalinger til udenlandske investeringsfirmaer afvist pga. forældelse og bevisspørgsmål	23.11.2021
	Det finansielle ankenævn · Krav om tilbageførsel af 3.000 EUR efter formodet investeringssvindel: Spørgsmål om 3D Secure-godkendelse og bankens oplysningspligt	11.05.2021
	Det finansielle ankenævn · Sydbank frifundet for krav om tilbagebetaling af uautoriserede transaktioner ældre end 13 måneder grundet betalingslovens frister	06.02.2020

§ 8 Erhvervskunder og fravigelse af beskyttelsen efter § 6, stk. 3

Betalingslovens beskyttelsesregler kan ikke fraviges til skade for BRUGERE af betalingstjenester, jf. § 6, stk. 1. Men efter § 6, stk. 3 kan udbyderen aftale med en bruger, der IKKE er forbruger, at bl.a. §§ 97, 98 og 100-102 ikke skal finde anvendelse. Det er en central og ofte overset skillelinje.

Den ledende afgørelse er 468/2019. En kvinde med en bortforpagtet landbrugsejendom under virksomhedsskatteordningen fik i 2018 sin konto omdannet til erhvervskonto, tilknyttet den private netbank. Efter et phishing-opkald i 2019 blev der overført 50.300 kr. fra erhvervskontoen og 24.700 kr. fra privatkontoen. Sydbank godtgjorde tabet på privatkontoen efter § 100, men afviste erhvervskontoen. Nævnet gav banken medhold: kontoen var en erhvervskonto, banken havde i medfør af § 6, stk. 3 gyldigt aftalt fravigelse, og bankens brev af 16. januar 2018 om, at kunden selv hæfter for tredjemands misbrug af erhvervskonti via netbank, udgjorde tilstrækkelig rådgivning. Sammenblanding af privat og erhverv i ÉN netbankløsning flytter altså ikke risikoen tilbage på banken.

Grænsedragningen slår også igennem på nævnets KOMPETENCE. I 21/2018 blev et firmakort stjålet sammen med to private kort og en pinkodehusker; den private bank dækkede misbruget på 37.017 kr. med kun 1.100 kr. i selvrisiko, mens firmakortudstederen fastholdt 8.000 kr. Nævnet afviste sagen efter vedtægternes § 2, stk. 3 og 4, fordi kontohaveren var et anpartsselskab. Tilsvarende i 232/2022, hvor ni kortbetalinger for 66.222 kr. med et PRIVAT MasterCard blev anset for erhvervsmæssige, fordi de vedrørte indkøb af 250 trøjer til klagerens TV-koncept – det er formålet med købet, ikke kortets art, der er afgørende.

Praktisk konsekvens: en erhvervsdrivende, der bliver udsat for præcis det samme svindelnummer som en forbruger, kan stå uden både hæftelsesbegrænsning og klageadgang.



LOV	Betalingsloven § 6, stk. 1, 3	Betalingsloven § 100	
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over manglende tilbageførsel af kortbetalinger foretaget i erhvervsmæssigt øjemed		21.03.2023
	Det finansielle ankenævn · Spørgsmål om hæftelse for misbrug af erhvervskonto tilknyttet privat netbank		15.05.2020
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over misbrug af firmakort: Tvist om hæftelse vedrørte erhvervsforhold		09.11.2018

§ 9 Sammenhæng med domstolspraksis: Vestre Landsrets phishing-dom og Højesterets NemID-linje

Nævnets afgørelser indbringes for domstolene, og domstolspraksis har på to punkter korrigeret eller suppleret nævnets linje.

Ubegrænset hæftelse efter § 100, stk. 5 kræver en høj grad af uagtsomhed. [BS-2380/2022-VLR](#) er den principielle dom. En kunde i Middelfart Sparekasse udleverede under et telefonisk phishing-angreb CPR-nummer, personlig kode, NemID-nøglekode og seks SMS-engangskoder – hver ledsaget af teksten "Denne kode må aldrig udleveres til andre". Der blev overført 323.000 kr., hvoraf 173.400 kr. ikke kunne tilbageføres. Det Finansielle Ankenævn havde den 5. marts 2021 fastslået, at der var tale om phishing, at [§ 100, stk. 5](#) ikke fandt anvendelse, men at kunden hæftede med 8.000 kr. efter [§ 100, stk. 4, nr. 3](#). Sparekassen nægtede at følge afgørelsen, og sagen blev henvist til landsretten som principiel.

Vestre Landsret gav kunden fuldt medhold. Retten fastslog først, at [§ 100, stk. 5](#), efter sin ORDLYD ikke kræver forsæt til selve misbruget, men kun forsæt til at OPLYSE sikkerhedsforanstaltningen. Afgørende var derfor det subjektive kriterium – og her lagde landsretten en høj tærskel:

Formålet med betalingsloven var blandt andet at sikre, at brugerne er tilstrækkeligt sikret i tilfælde af misbrug, uafhængigt af hvilken type af betalingstjeneste, der anvendes, og betalingslovens § 100, stk. 1, hvorefter det som udgangspunkt er betalerens udbyder af betalingstjenester, der hæfter for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af en betalingstjeneste, er i overensstemmelse hermed.

Der må herefter kræves en høj grad af uagtsomhed ved bedømmelsen af, om en betaler indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug på det tidspunkt, hvor den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning blev oplyst til tredjemand.

Sparekassen havde ikke løftet denne bevisbyrde, og kunden havde heller ikke tilsidesat sin tabsbegrænsningspligt ved at vente 16 timer med at underrette. Dommen bekræfter dermed nævnets sondering mellem stk. 4 og stk. 5 og understøtter, at trinnet med ubegrænset hæftelse er reelt snævert.

Aftaleretlig hæftelse for lån optaget med misbrugt NemID/MitID. Hvor betalingsloven regulerer BETALINGER, afgøres hæftelsen for LÅN optaget i kundens navn efter almindelige aftaleretlige regler. Højesteret fastlagde metoden i [Sag 82/2018](#) og [Sag 87/2018](#), begge afsagt 8. januar 2019:

Afgørelsen af, om indehaveren bliver aftaleretligt forpligtet i tilfælde af, at tredjemand misbruger indehaverens digitale signatur, må træffes på grundlag af en konkret vurdering af det samlede hændelsesforløb. I denne vurdering indgår bl.a., under hvilke omstændigheder tredjemand er kommet i besiddelse af indehaverens nøgle (brugernavn, adgangskode og nøglekort til NemID), om indehaveren har haft kendskab til, at tredjemand er kommet i besiddelse

af de pågældende oplysninger, og om indehaveren har gjort, hvad der var muligt for at forhindre misbrug, f.eks. ved at spærre sit NemID så hurtigt som muligt.

I 82/2018 hæftede A, fordi han under pres for en narkogæld havde udleveret pas, kort, nøglekort og koder og ikke spærrede sit NemID. Udfaldet er dog stærkt konkret. I [Sag 11/2021](#) – hvor et par udleverede NemID-oplysninger til en person, der udgav sig for at være politimand – nægtede Højesteret fogedsagen fremme:

Allerede fordi lånet blev optaget den 16. oktober 2019, kan det ikke føre til et andet resultat, at de ikke spærrede deres NemID, da de den 21. oktober 2019 var blevet opmærksomme på, at den pågældende muligt ikke var fra politiet, og at der derfor var risiko for misbrug.

Højesteret støttede sig udtrykkeligt på [Betænkning nr. 1456/2004 om e-signatures retsvirkninger](#), hvis udvalg netop konkluderede, at uberettiget brug af digitale signaturer bør løses efter dansk rets almindelige formueretlige regler ud fra en konkret vurdering af den enkelte sags omstændigheder. Se videre [BS-33/2021-HJR](#) (betænkeligt at fremme fogedsag under verserende straffesag om databedrageri), [BS-10923/2020-HJR](#) (frifindelse ved samlevers misbrug) og [BS-188/2019-VLR](#).

Denne Højesteretslinje spiller direkte ind i nævnets sager: i [470/2023](#) påberåbte Jyske Bank sig subsidiært aftaleretlig hæftelse med henvisning til 82/2018 og 87/2018 – men nævnet konstaterede, at der ikke forelå omstændigheder, der medførte hæftelse på aftaleretligt grundlag.

Byretspraksis og tvangssituationer. Byretten i Viborg frifandt i [BS-34279/2020-VIB](#) Jyske Bank for et krav på 446.299,36 kr., idet retten efter en samlet vurdering af de tekniske spor, sagsøgerens forklaring og hendes efterfølgende adfærd lagde til grund, at betalingerne var sket med hendes medvirken og samtykke – altså autoriserede efter [§ 82](#). Og i [BS-3047/2009-OLR](#) fastslog Østre Landsret, at selvrisikoreglen finder anvendelse, når kortholderen ikke kan godtgøre, at tvangen har afskåret hende fra at underrette udstederen uden ugrundet ophold – hvilket harmonerer med forarbejderne til [§ 100, stk. 3](#), hvorefter selvrisikoen ikke forudsættes gjort gældende, når kortet og koden er fratvunget ved vold, trussel om vold eller anden afpresning.

Højesteret har derimod endnu ikke taget stilling til det spørgsmål, der splitter Det Finansielle Ankenævn 3 mod 2: om [§ 100](#) kan anvendes analogt på autoriserede betalinger fremkaldt ved organiseret social engineering.

LOV	Aftaleloven § 28, stk. 1	Betalingsloven § 82, stk. 1	Betalingsloven § 100, stk. 1, 3-5
	Retsplejeloven § 478, stk. 4		
PRAKSIS	Højesteret · Højesteret stadfæster afvisning af tvangsfuldbyrdelse pga. betænkelighed ved NemID-misbrug		24.06.2022
	Højesteret · Højesterets afgørelse om aftaleretlig hæftelse ved misbrug af NemID efter svindel		17.11.2021
	Højesteret · NemID-indehavers hæftelse og erstatningsansvar ved samlevers misbrug af digital signatur til låneoptagelse		26.02.2021
	Højesteret · Hæftelse for digitalt gældsbevis ved tredjemands misbrug af NemID efter uagtsom udlevering af oplysninger		08.01.2019
	Højesteret · Hæftelse ved misbrug af NemID til optagelse af lån: Betydningen af uagtsomhed ved udlevering af personlige oplysninger		08.01.2019
	Landsretten · Afgørelse om hæftelse for tab ved phishing efter Betalingslovens § 100		09.12.2022
	Landsretten · Kendelse om nægtelse af fremme af fogedsag grundet misbrug af NemID		24.06.2019
	Landsretten · Sag om hæftelse for misbrug af betalingskort efter udlevering under tvang		25.03.2010
	Byretten · Dom i sag om bankens hæftelse for påståede uautoriserede overførsler via NemID til udenlandsk investeringsselskab		23.06.2023

Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod Apple Pay-misbrug: Manglende stærk kundeautentifikation ved indrullering i tredjemands wallet førte til fuld godtgørelse

27.05.2024

§ 10 Sammenfatning: den praktiske retsstilling ved kortmisbrug

Retsstillingen efter Det Finansielle Ankenævns praksis kan sammenfattes i fem punkter.

1. Det første og vigtigste spørgsmål er, om kunden selv trykkede godkend. Er svaret ja – også selv om det skete under et flere timer langt manipulationsforløb med spoofede telefonnumre og korrekte personoplysninger – er transaktionen autoriseret efter § 82, og hele tabet ligger hos kunden. Er svaret nej, træder hæftelsestrappen i § 100 i kraft med banken som udgangspunkt for hæftelsen. Nævnets mindretal har gennem hele perioden argumenteret for, at grænsen er kunstig og bør udjævnnes ved analogi fra § 100, stk. 4, men er aldrig kommet i flertal.

2. Bevisbyrden for de 8.000 kr. ligger hos pengeinstituttet. Nævnet nøjes ikke med korrekt registrering og stærk kundeautentifikation – § 98, stk. 2 afskærer udtrykkeligt denne slutning. Banken skal påvise en konkret adfærd hos kunden, der er groft uforsvarlig. Kan den ikke det, falder hæftelsen til 375 kr.

3. Det, der i praksis udløser de 8.000 kr., er kundens egen aktive godkendelse trods synlige advarsler. Beløb og modtager vist i MitID-appen, kodeadvarsler i SMS'er og godkendelse af MitID-indrullering på en fremmed enhed er de tre gennemgående faktorer.

4. Bankens egne sikkerhedsvalg kan vende hæftelsen helt om. Hvor der ikke er anvendt stærk kundeautentifikation, som knytter sig til KUNDEN, hæfter banken uanset kundens adfærd, medmindre kunden har handlet svigagtigt, jf. § 100, stk. 7. Det er kernen i wallet-praksis.

5. Klageren skal være hurtig, privat og skriftligt overbevisende. Indsigelsen skal indgives snarest muligt og senest 13 måneder efter debiteringen; kravet forældes tre år efter kundskabstidspunktet; erhvervsforhold ligger uden for både beskyttelsen og nævnets kompetence; og hvis hændelsesforløbet ikke kan afklares på skriftligt grundlag, henvises sagen til domstolene.

Samlet er nævnets linje forbrugerbeskyttende i de klassiske misbrugssituationer – bortkomne kort, hackede wallets, manglende stærk kundeautentifikation – men markant restriktiv over for den moderne, manipulationsbaserede svindel, hvor offeret selv fører hånden. Domstolene har på ét punkt trukket i forbrugerens retning ved at fastholde et snævert anvendelsesområde for ubegrænset hæftelse, jf. BS-2380/2022-VLR, og på et andet ved at kræve en konkret helhedsvurdering af hændelsesforløbet ved NemID/MitID-misbrug, jf. Sag 11/2021. Afgrænsningsmæssigt skal oversigten læses sammen med mitid-nemid-misbrug, sms-phishing-smishing, investeringssvindel-online-krypto-nft og bank-raadgivning.

LOV

Betalingsloven § 6, stk. 3

Betalingsloven § 82, stk. 1

Betalingsloven § 97, stk. 1

Betalingsloven § 98, stk. 2

Betalingsloven § 100, stk. 3, 4, 7

PRAKSIS

Højesteret · Højesterets afgørelse om aftaleretlig hæftelse ved misbrug af NemID efter svindel

17.11.2021

Landsretten · Afgørelse om hæftelse for tab ved phishing efter Betalingslovens § 100

09.12.2022

Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. efter svindelopkald fra falsk Microsoft-support og MitID-godkendelse

21.03.2025

Det finansielle ankenævn · Krav om tilbageførsel af netbankoverførsler efter "safe account" svindel afvist

04.03.2025

Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod Apple Pay-misbrug: Manglende stærk kundeautentifikation ved indrullering i tredjemands wallet førte til fuld godtgørelse	27.05.2024
Det finansielle ankenævn · Kunde får medhold i sag om misbrug af bortkommet betalingskort efter formodet tyveri i hjemmet	07.05.2024

REFERENCE Lovgrundlag

6 paragraffer

Betalingsloven § 6	stk. 3	Betalingsloven § 82	stk. 1
Betalingsloven § 93		Betalingsloven § 98	stk. 2
Betalingsloven § 99	stk. 1	Betalingsloven § 100	stk. 1-5

MATERIALE Citerede afgørelser

85 afgørelser

HØJESTERET · ØVERSTE INSTANS

5

24.06.2022	Højesteret stadfæster afvisning af tvangsfuldbyrdelse pga. betænkelighed ved NemID-misbrug	2697-3212
17.11.2021	Højesterets afgørelse om aftaleretlig hæftelse ved misbrug af NemID efter svindel	11-2021
26.02.2021	NemID-indehavers hæftelse og erstatningsansvar ved samlevers misbrug af digital signatur til låneoptagelse	bs-10923-2020-hjr
08.01.2019	Hæftelse for digitalt gældsbrev ved tredjemands misbrug af NemID efter uagtsom udlevering af oplysninger	82-2018
08.01.2019	Hæftelse ved misbrug af NemID til optagelse af lån: Betydningen af uagtsomhed ved udlevering af personlige oplysninger	87-2018

LANDSRETEN · ANKEINSTANS

3

09.12.2022	Afgørelse om hæftelse for tab ved phishing efter Betalingslovens § 100	2941-3487
24.06.2019	Kendelse om nægtelse af fremme af fogedsag grundet misbrug af NemID	5488-6575
25.03.2010	Sag om hæftelse for misbrug af betalingskort efter udlevering under tvang	4672-5610

BYRETEN · FØRSTE INSTANS

1

23.06.2023	Dom i sag om bankens hæftelse for påståede uautoriserede overførsler via NemID til udenlandsk investeringsselskab	3964-4782
------------	---	-----------

DET FINANSIELLE ANKENÆVN · NÆVN / KLAGEINSTANS

75

23.02.2026	411/2025 Indsigelse mod at hæfte for 8.000 DKK af korttransaktioner, der blev godkendt i MitID.	411/2025
18.02.2026	422/2025 Indsigelse mod hævning i pengeautomat i Danmark. Kort ikke bortkommet.	422/2025

31.10.2025	58/2025: Afvisning af sag om MobilePay-misbrug på 80.000 kr. grundet behov for bevisførelse om MitID-godkendelse	58/2025
10.10.2025	Afvisning af sag om uautoriserede korttransaktioner på 13.461 kr. grundet behov for vidneforklaringer	234/2025
23.09.2025	Afvisning af klage over selvrisko på 8.000 kr. ved uautoriseret MitID-godkendt kortbetaling	278/2025
22.09.2025	Klager hæfter for 8.000 kr. efter godkendelse af svindeltransaktioner med MitID trods advarselstekst	247/2025
28.08.2025	Afvisning af sag om indsigelse mod uautoriseret korttransaktion godkendt med MitID kodeviser	230/2025
15.08.2025	Afvisning af klage over pengeinstitut på grund af manglende klageberettigelse i sag om dødsbo	124/2025
15.08.2025	197/2025: Krav om tilbageførsel af over 600.000 kr. efter omfattende svindel under psykisk manipulation	197/2025
14.05.2025	Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved uautoriseret kontooverførsel via MitID-svindel	171/2024
21.03.2025	Krav om tilbageførsel af netbankoverførsel på 64.000 EUR og kontanthævninger efter svindel med falske politibetjente	393/2024
21.03.2025	Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. efter svindelopkald fra falsk Microsoft-support og MitID-godkendelse	419/2024
04.03.2025	Krav om tilbageførsel af netbankoverførsler efter "safe account" svindel afvist	407/2024
04.03.2025	Krav om tilbageførsel af 200.000 kr. efter bedragerisk opkald afvist som forældet	413/2024
12.02.2025	Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved uautoriseret MitID-godkendt transaktion afvist på grund af bevisspørgsmål	331/2024
31.01.2025	Indsigelse mod selvrisko på 8.000 kr. for uautoriseret korttransaktion godkendt med MitID	341/2024
29.01.2025	Indsigelse mod hæftelse for ikke-vedkendte korttransaktioner i udlandet afvist pga. bevisspørgsmål	476/2024
17.01.2025	Afvisning af sag om selvrisko på 8.000 kr. ved uautoriseret korttransaktion godkendt med MitID-kodeviser	244/2024
17.01.2025	Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. efter MitID-valideret korttransaktion afvist af bevishensyn	265/2024
17.01.2025	Kunde hæfter for 8.000 kr. efter godkendelse af svindeltransaktion på 21.000 kr. via MitID	305/2024
04.12.2024	Indsigelse mod hæftelse for MitID-godkendt transaktion efter phishing-henvendelse fra sundhed.dk	160/2024
04.12.2024	Afvisning af sag om 41 uautoriserede kontanthævninger på grund af behov for bevisførelse	731/2023

14.11.2024	Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved svindel og aktivering af MitID på tredjemands enhed	604/2023
06.11.2024	Krav om erstatning efter bedragerisk telefonopkald: Spørgsmål om hæftelse ved selvforetagne overførsler til "sikkerhedskonti"	24/2024
21.10.2024	Afvisning af klage over hæftelse for 8.000 kr. ved misbrug af MitID under forsøg på adgang til Sundhedsplatformen	124/2024
15.10.2024	Kundes hæftelse for misbrug efter udlevering af MitID-oplysninger til svindler ved falsk GLS-henvendelse	627/2023
25.09.2024	Indsigelse mod hæftelse for 7.285 kr. efter påstået uautoriseret MitID-godkendelse af korttransaktion	575/2023
25.09.2024	Krav om tilbageførsel af selvvalgt netbankoverførsel på 80.000 kr. efter svindelopkald fra falsk politi og bankmedarbejder	64/2024
19.08.2024	Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved MitID-godkendt transaktion efter phishing-besked i MobilePay-kontekst	42/2024
19.08.2024	Indsigelse mod Betalingsservice-betalinger til internetudbyder afvist grundet forældelse og overskridelse af indsigelsesfrist	503/2023
19.08.2024	Afvisning af sag om uautoriserede netbankoverførsler og korttransaktioner grundet behov for bevisførelse	550/2023
19.08.2024	Indsigelse mod hæftelse for svindeltransaktion efter aktivering af ny MitID-app på svindlers enhed	569/2023
19.08.2024	Krav om tilbageførsel af netbankoverførsler foretaget efter bedrageriske telefonopkald fra falsk politi	65/2024
19.08.2024	Afslag på erstatning for autoriserede netbankoverførsler foretaget under bedragerisk telefonopkald fra falsk politi	66/2024
31.05.2024	Afvisning af klage om misbrug af betalingskort og MitID efter svindel på DBA grundet behov for bevisførelse	606/2023
31.05.2024	Kunde hæfter for 8.000 kr. efter MitID-godkendelse af svindelsag via falsk MobilePay-SMS	681/2023
27.05.2024	Indsigelse mod Apple Pay-misbrug: Manglende stærk kundeautentifikation ved indrullering i tredjemands wallet førte til fuld godtgørelse	470/2023
07.05.2024	Kunde får medhold i sag om misbrug af bortkommet betalingskort efter formodet tyveri i hjemmet	579/2023
06.05.2024	615/2023 Krav om tilbageførsel af netbankoverførsler efter svindelopkald og manglende SMS-advisering fra banken	615/2023
18.04.2024	Krav om tilbageførsel af netbankoverførsler efter svindelopkald fra falsk politi	527/2023
18.04.2024	Klager hæfter for 7.769 kr. efter at have godkendt indrullering af MitID på svindlers telefon i forbindelse med Marketplace-svindel	614/2023

19.03.2024	Krav om tilbageførsel af overførsler på 239.059 kr. foretaget efter bedragerisk telefonopkald fra falsk politi	423/2023
19.03.2024	Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved uautoriserede korttransaktioner efter misbrug af MitID	447/2023
19.03.2024	Krav om tilbageførsel af 82.288 kr. efter telefonisk svindel afvist af Ankenævnet pga. bevisspørgsmål	498/2023
06.02.2024	Afvisning af sag om uautoriserede kontanthævninger med bortkommet Visa/Dankort grundet behov for bevisførelse	255/2023
06.02.2024	490/2023 Indsigelse vedrørende netbankoverførsel foretaget i forbindelse med bedragerisk telefonopkald	490/2023
18.01.2024	Krav om tilbageførsel af overførsler foretaget efter ni timers telefonisk bedrageri ("social engineering")	219/2023
18.01.2024	Afvisning af sag om uautoriserede korttransaktioner i Budapest grundet behov for bevisførelse	459/2023
22.12.2023	Indsigelse mod kortbetaling efter aktivering af MitID på svindlers enhed – Ringkjøbing Landbobank	246/2023
12.12.2023	Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved uautoriseret MitID-transaktion afvist grundet behov for bevisførelse	253/2023
30.11.2023	Afvisning af indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved uautoriseret kortbetaling godkendt via MitID	163/2023
31.05.2023	Afvisning af sag om lånoptagelse og omfattende betalingstransaktioner ved påstået svindel mod ældre kunde grundet behov for bevisførelse	368/2022
21.03.2023	Medhold til kortholder i sag om uautoriserede transaktioner: Bankens afvisning pga. sen indsigelse tilsidesat	172/2022
21.03.2023	Afvisning af klage over manglende tilbageførsel af kortbetalinger foretaget i erhvervsmæssigt øjemed	232/2022
23.02.2023	Spørgsmål om hæftelse for uautoriserede korttransaktioner i Polen afvises på grund af bevisusikkerhed	266/2022
21.02.2023	Afvisning af sag om misbrug via Apple Pay og MobilePay grundet behov for bevisførelse	238/2022
27.01.2023	Spørgsmål om hæftelse for uautoriseret kontanthævnning efter muligt tyveri af betalingskort og afluring af pinkode gemt i telefonens noter	133/2022
04.10.2022	Afvisning af sag om uautoriserede overførsler fra spærret konto grundet behov for bevisførelse	591/2021
19.04.2022	Spørgsmål om forældelse af indsigelse mod uautoriserede MobilePay-transaktioner foretaget af tidligere samlever	280/2021
04.03.2022	Indsigelse mod 3D Secure-korttransaktion afvist af Ankenævnet grundet behov for bevisførelse	257/2021

23.11.2021	Indsigelse mod 3D Secure-betalinger til udenlandske investeringsfirmaer afvist pga. forældelse og bevisspørgsmål	22/2021
11.05.2021	Krav om tilbageførsel af 3.000 EUR efter formodet investeringssvindel: Spørgsmål om 3D Secure-godkendelse og bankens oplysningspligt	321/2020
05.03.2021	Spørgsmål om hæftelse for uautoriserede transaktioner på en kroatisk natklub under påstået tvang og svindel	230/2020
30.09.2020	Medhold i indsigelse mod uautoriseret 3D Secure-betaling: Bank Norwegian pålagt at tilbagebetale 32.429 kr.	176/2020
08.06.2020	Indsigelse mod 3D Secure-betalinger til investeringsvirksomhed afvist grundet behov for bevisførelse	23/2020
15.05.2020	Spørgsmål om hæftelse for misbrug af erhvervskonto tilknyttet privat netbank	468/2019
31.03.2020	Afvisning af klage over kreditselskabet Ferratum på grund af manglende kompetence	360/2019
06.02.2020	Sydbank frifundet for krav om tilbagebetaling af uautoriserede transaktioner ældre end 13 måneder grundet betalingslovens frister	425/2019
07.11.2019	Bank hæfter for massivt misbrug efter udstedelse af betalingskort på baggrund af tredjemands telefoniske anmodning	349/2018
03.10.2019	Spørgsmål om hæftelse for uautoriserede hævnninger i hæveautomat efter tab af pung med kort og pinkodehusker	220/2019
04.04.2019	Bank frifundet for erstatningsansvar efter gennemførelse af mistænkelige udlandsoverførsler mod egen kraftig frarådning	338/2018
29.11.2018	Afvisning af sag om indsigelse mod 3D Secure-betaling grundet behov for bevisførelse	144/2018
09.11.2018	Afvisning af klage over misbrug af firmakort: Tvist om hæftelse vedrørte erhvervsforhold	21/2018
24.04.2018	Spørgsmål om hæftelse for uautoriserede korttransaktioner i Polen efter formodet bedøvelse	148/2017
26.02.2004	Uenighed om selvrisiko ved to uautoriserede pengeautomathævninger med dankort	411/2003
PARKERINGSKLAGENÆVNET · NÆVN / KLAGEINSTANS		1
28.04.2023	Kontrolafgift pålagt knallert for manglende p-tilladelse på privat område	park-3487

FORARBEJDE Betænkninger

1 reference

Betænkning nr. 1456/2004 om e-signaturs retsvirkninger

nr. 1456 · 2004 · Justitsministeriet

10

PRAKSISOVERSIGT · DET FINANSIELLE ANKENÆVN

Praksisoversigt over værdipapirhandel, depot og handelsomkostninger

Det Finansielle Ankenævns praksis om kurtage, valutaomkostninger, depotgebyrer og gebyr pr. fondskode ved depotoverførsel

Version 2 · Opdateret 8. sep. 2026 · 65 afgørelser · 2002-2025

[Læs online](#)

INTRODUKTION

Praksisoversigten samler Det Finansielle Ankenævns afgørelser om udførelse af værdipapirhandler (execution only), depotføring, kurtage- og valutaomkostninger, formidlingsprovision og – frem for alt – gebyrer pr. fondskode ved overførsel af værdipapirdepoter til et andet pengeinstitut. Retsgrundlaget er [lov om finansiel virksomhed § 43](#) og [god skik-bekendtgørelsens §§ 3 og 4](#) samt værdipapirhandelsreglerne, sammenholdt med rimelighedsprøvelsen efter [aftaleloven § 36](#) og [§ 38 c](#). Hovedmønstret er entydigt: Det Finansielle Ankenævn lægger afgørende vægt på, om omkostningen fremgår af den prisliste eller prisbog, kunden har tiltrådt, og om den er oplyst FØR handlen – er den det, tilsidesættes den næsten aldrig som urimelig, uanset dens absolutte størrelse. Nævnet afviser derimod konsekvent at prøve, om et institut overholder de tilsynsretlige regler om tredjepartsbetalinger, ligesom sager der kræver mundtlig bevisførelse henvises til domstolene.

PRINCIPPER UDLEDT AF PRAKSIS

- 01** Det Finansielle Ankenævn kræver, at en omkostning har hjemmel i den prisliste eller prisbog, kunden har tiltrådt – er satsen overskredet, skal differencen tilbagebetales, også selvom instituttets egne eksterne udgifter var højere.
- 02** Det Finansielle Ankenævn accepterer gebyr PR. FONDSKODE ved depotoverførsel og har konsekvent godkendt samlede beløb fra 487 kr. til over 10.000 kr., når satsen fulgte prislisten og instituttet redegjorde for det manuelle arbejde med hver enkelt (særligt udenlandsk) fondskode.
- 03** Det Finansielle Ankenævn afviser at behandle, om et pengeinstitut overholder reglerne om tredjepartsbetalinger og formidlingsprovision – det er et tilsynsanliggende under Finanstilsynet og falder uden for nævnets kompetence efter vedtægternes § 4.
- 04** Det Finansielle Ankenævn lægger vægt på, at kunden før hver enkelt handel er præsenteret for et estimat af kurtage og valutaomkostninger og efter handlen har modtaget en nota med de faktiske beløb – er det sket, er oplysningspligten opfyldt, uanset at de samlede omkostninger blev meget store.

- 05** Det Finansielle Ankenævn afviser, at det AFGIVENDE pengeinstitut har pligt til at standse en digital overførselsanmodning for at rådgive kunden om gebyrernes størrelse eller om billigere alternativer.
- 06** Det Finansielle Ankenævn kræver, at et institut har klar aftalemæssig hjemmel til at sælge værdipapirer uden kundens samtykke – er aftalen uklar om, hvad der sker med papirerne ved aftalens ophør, bærer instituttet risikoen.
- 07** Erstatning for uberettiget salg opgøres kun frem til det tidspunkt, hvor kunden ved modtagelsen af fondsnota og salgsprovenu kunne have geninvesteret; herefter gælder tabsbegrænsningspligten.
- 08** Det Finansielle Ankenævn afviser sager, hvis afgørelse forudsætter mundtlige parts- og vidneforklaringer, samt krav der ikke angår et konkret økonomisk mellemværende – de må anlægges ved domstolene.
- 09** Ved execution only påhviler der ikke instituttet nogen pligt til at oplyse kunden om en billigere handelskanal eller om alternative dispositioner.
- 10** En markedsordre indebærer, at kunden har accepteret afregning til bedst opnåelige kurs – kunden kan ikke efterfølgende kræve afregning til en kurs, der blev vist tidligere på dagen.
- 11** Nævnets afgørelser om gebyrniveauet træffes ofte 3-2 eller ved formandens udslagsgivende stemme, hvor forbrugersidens mindretal gennemgående vil nedsætte til 50-100 kr. pr. fondskode plus dokumenterede eksterne omkostninger.
- 12** Nævnets afgørelser er ikke ubetinget bindende: et indklaget pengeinstitut kan meddele, at det ikke ønsker at være bundet, hvorefter sagen kan indbringes for domstolene.

Retsgrundlaget: god skik, prislisten som aftalegrundlag og § 1 aftalelovens generalklausul

Den civilretlige prøvelse af handels- og depotomkostninger hviler på tre lag, som Det Finansielle Ankenævn anvender i kombination.

Det offentligretlige lag. [Lov om finansiel virksomhed § 43, stk. 1](#) kræver, at finansielle virksomheder drives »i overensstemmelse med redelig forretningsskik og god praksis inden for virksomhedsområdet«, og [§ 43, stk. 3](#) bemyndiger erhvervsministeren til at fastsætte regler om »omkostnings-, provisions-, pris- og risikooplysninger for finansielle ydelser«. Udmøntningen findes i [god skik-bekendtgørelsens § 3](#) (»En finansiel virksomhed skal handle redeligt og loyalt over for sine kunder«) og [§ 4, stk. 1](#), der forbyder vildledende angivelser og udeladelse af væsentlige informationer.

Værdipapirhandelslaget. For selve handlen gælder [bekendtgørelsen om investorbeskyttelse ved værdipapirhandel § 3](#) (»handle ærligt, redeligt og professionelt og i sine kunders bedste interesse«) og [§ 8](#), hvorefter værdipapirhandleren »i god tid« skal give kunden oplysninger om **alle** omkostninger og gebyrer og sammenfatte dem, så kunden får overblik over de samlede omkostninger og deres effekt på afkastet. Ordreudførelsen reguleres af [bekendtgørelsen om værdipapirhandlers udførelse af ordrer § 3](#), hvorefter det

bedst mulige resultat for en detailkunde er »dét, som giver det mindst mulige samlede vederlag« – men med den vigtige undtagelse i stk. 4:

Modtager en virksomhed en specifik ordre fra en kunde, har virksomheden ved udførelsen heraf ikke pligt til at iagttage kravene i stk. 1-3.

Det aftaleretlige lag. Selve gebyrets størrelse prøves efter [aftaleloven § 36](#) og for forbrugere [§ 38 c](#). Det er dette lag, klagerne typisk påberåber sig, og det er her nævnet foretager sin egentlige rimelighedsafvejning – senest i [256/2025](#) om gebyrer på over 17.000 kr. ved flytning af værdipapirdepoter og aktiesparekonto, hvor netop [§ 36](#) og [§ 38 c](#) udgjorde prøvelsesgrundlaget.

Nævnets faste udgangspunkt er, at **prislisten/prisbogen er en del af aftalegrundlaget**, når depotaftalen eller de almindelige forretningsbetingelser henviser til den. I [20/2024](#) havde klagerne tiltrådt et engelsksproget aftalesæt på ca. 90 sider med henvisning til »de til enhver tid gældende priser«; nævnet fandt, at kunderne ikke havde godtgjort en påstået mundtlig særaftale om lavere kurtage, og at satserne ikke kunne tilsidesættes. Omvendt viser [168/2015](#), at generelle prisoplysninger i et brev **ikke** bliver til en bindende prisaftale for det konkrete depot.

LOV

[Aftaleloven § 36](#)[Aftaleloven § 38c](#)[Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 3](#)[Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 4, stk. 1](#)[Bekendtgørelse om investorbeskyttelse ved værdipapirhandel § 3](#)[Bekendtgørelse om investorbeskyttelse ved værdipapirhandel § 8](#)[Bekendtgørelse om værdipapirhandlers udførelse af ordrer § 3](#)[Lov om finansiell virksomhed § 43, stk. 1, 3](#)

PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod gebyrer på over 17.000 kr. ved flytning af værdipapirdepoter og aktiesparekonto til andet pengeinstitut	22.09.2025
	Det finansielle ankenævn · Uenighed om kurtagesats ved salg af værdipapirer i forbindelse med flytning af pensionsdepoter	19.08.2024
	Det finansielle ankenævn · Tvist om depotgebyrer og fortolkning af generelle prisoplysninger i sparekasse	14.12.2015

Det Finansielle Ankenævns prøvelseskompetence på

§ 2 værdipapirområdet

Nævnets kompetence er snævrere, end klagerne ofte forudsætter, og afvisningsgrundene falder i fire grupper.

1. Tilsynsanliggender afvises. Spørgsmålet om, hvorvidt et institut overholder de tilsynsretlige regler, hører under Finanstilsynet og falder uden for nævnets kompetence efter vedtægternes § 4. I [261/2019](#) om formidlingsprovision fra C WorldWide-fonde afviste nævnet klagen, fordi vurderingen af bankens servicemodel og provisionernes proportionalitet »eksplicit påses af Finanstilsynet«. Samme linje i [214/2025](#), hvor nævnet konstaterede, at det hverken kan behandle klager over databeskyttelse (Datatilsynet) eller over overtrædelse af god skik-bekendtgørelsen og MiFID II (Finanstilsynet).

2. Erhvervsforhold afvises. Efter vedtægternes § 2 behandles kun private kundeforhold, medmindre klagen ikke adskiller sig væsentligt herfra. I [384/2017](#) blev flyttegebyrerne for privatengagementet realitetsbehandlet,

mens den del, der angik erhvervskonto og -depot for klagerens personligt ejede virksomhed, blev afvist.

Tilsvarende afvistes erhvervsdelen i [308/2011](#) og hele klagen i [368/2019](#).

3. Sager der kræver mundtlig bevisførelse afvises. I [371/2010](#) var parterne direkte uenige om, hvorvidt kunden havde afgivet en salgsordre den 11. april 2007. Nævnet afviste sagen, fordi afklaring krævede parts- og vidneforklaringer, som ikke kan finde sted for nævnet. Samme afvisningsgrund – vedtægternes § 5, stk. 3, nr. 4 – anvendtes i [102/2023](#). I [506/2023](#) påberåbte banken sig samme bestemmelse over for spørgsmålet om, hvorvidt der reelt var afholdt rådgivningsmøder.

4. Ikke-formueretlige krav afvises. Nævnet tager kun stilling til konkrete økonomiske mellemværender. I [884/2009](#) blev kundens krav på at få adgang til at handle uden for børstid til forud fastsatte kurser afvist som et ønske om ændrede produktvilkår, ikke en formueretlig tvist. I [431/2020](#) blev et krav på 8.000 kr. begrundet i »æreskrænkelser« over, at banken havde optrådt som systematisk internalisator i SAS-aktien, afvist af samme grund.

Hertil kommer, at nævnet **ikke foretager revisionsmæssig gennemgang** af et engagement over mange år; det blev udtrykkeligt fastslået i [73/2021](#) om påståede forsvundne depotmidler for 1,9 mio. kr. Endelig ophører kompetencen ved kundeforholdets ophør: i [941/2010](#) afvistes den del af rådgivningsklagen, der angik aktiekøb foretaget efter, at klageren havde flyttet depot til et andet institut – herefter var han alene aktionær, ikke kunde.

PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Mangelfuld rådgivning og erstatningsansvar ved aktiesalg via e-mailinstruks	22.09.2025
	Det finansielle ankenævn · Ringkjøbing Landbobanks opkrævning af investeringsgebyrer og formidlingsprovision	28.02.2024
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over kortmisbrug da bevisførelse om MitID-godkendelse kræver vidneforklaringer	13.10.2023
	Det finansielle ankenævn · Erstatningskrav på 1,9 mio. kr. for forsvundne depotmidler ved bankskift blev afvist som forældet	18.10.2021
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over aktiesalg med banken som modpart og krav om erstatning for æreskrænkelser	30.06.2021
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over formidlingsprovision; tilsyn med kvalitetsforbedrende ydelser henhører under Finanstilsynet	31.03.2020
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over Lån & Spar Banks opsigelse af erhvervskonti grundet manglende kompetence	19.11.2019
	Det finansielle ankenævn · Klager fik ikke medhold i sag mod Totalbanken om mundtlige aftaler og gebyrer ved overførsel af depoter	02.03.2018
	Det finansielle ankenævn · Krav om erstatning for rådgivning om Roskilde Bank-aktier og spørgsmål om Ankenævnets kompetence efter pengeinstitutskitte	04.12.2014
	Det finansielle ankenævn · Den Jyske Sparekasse pålagt tilbagebetaling af overfakturerede flyttegebyrer ved depotoverførsel	28.11.2012
	Det finansielle ankenævn · Erstatningsansvar ved håndpantsettning af værdipapirdepot og påstået manglende eksekvering af salgsordre	21.11.2011
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod afregningskurser ved værdipapirhandel via netbank og krav om handelsadgang uden for børstid	04.04.2011

§ 3 Hvad Det Finansielle Ankenævn lægger vægt på ved kurtage og handelsomkostninger

På tværs af kurtagesagerne er vurderingsmønstrer bemærkelsesværdigt stabilt. Nævnet lægger vægt på følgende – i denne rækkefølge:

- **Fremgår satsen af prislisten/prisbogen?** Er svaret ja, opretholdes opkrævningen næsten altid.
- **Er kunden oplyst om omkostningen FØR handlen?** Nævnet lægger stor vægt på ordrebekræftelse, tilbudsbrev eller netbankens opsummeringsskærm.
- **Har kunden efterfølgende modtaget en handelsnota med de faktiske beløb?**
- **Modsvare prisforskellen et reelt merarbejde** (manuel ekspedition kontra automatiseret netbankhandel)?

Den ledende afgørelse om samlede handelsomkostninger er [86/2022](#). En pensionist havde i 2021 gennemført **411 aktiehandler** til en samlet handelsværdi på ca. 21 mio. kr. og var blevet opkrævet 36.421,79 kr. i kurtage, 47.131,11 kr. i valutaomkostninger og 3.924,88 kr. i depotgebyrer – i alt 87.477,78 kr., svarende til over 8 % af porteføljens værdi på ca. 1,08 mio. kr. Klageren gjorde gældende, at bankens markedsføring af 0,15 % kurtage på nordiske aktier havde vildledt ham, og at valutaomvekslingen på 0,30 % hver vej aldrig var blevet fremhævet. Nævnet frifandt banken og lagde vægt på, at klageren **før hver enkelt af de 411 handler** i netbanken var blevet præsenteret for en opsummering med estimeret afregningsbeløb og anslåede gebyrer, som han godkendte med digital underskrift, og at han **efter hver handel** modtog en nota med de specifikke valutaomkostninger i kroner og ører. Oplysningspligten var dermed opfyldt, og de 0,15 % kurtage var overholdt – valutaomveksling er en separat omkostning ved handel med udenlandske værdipapirer.

Samme dokumentationslogik ses i [383/2021](#) om et tilbagekøbstilbud på Ørsted-hybridobligationer noteret i Luxembourg, hvor banken havde opkrævet 1.754,85 kr. i kurtage og foretaget et valutakursfradrag på 1.945,72 kr. Nævnet fandt ikke, at banken havde begået fejl, der berettigede til erstatning for tabte renter eller valutakursfradrag, og bemærkede, at afregningskursen på 114,028 i vidt omfang kompenserede for de fremtidige rentebetalinger.

Produktomkostninger, der ikke tilfalder banken, holdes skarpt adskilt fra bankens egne. I [179/2020](#) havde en formueplejeaftale et særvilkår om, at »der betales ikke kurtage ved indtræden. Ej heller ved udtræden«. Kunden blev alligevel belastet 6.520,64 kr. betegnet »ind- og udtrædelsesomkostninger«. Nævnet fandt, at beløbet var **emissionstillæg**, som ikke fastsættes eller modtages af banken, men af investeringsforeningerne som en integreret del af købskursen, og at bankens ordvalg i årsopgørelsen ikke i sig selv indebar, at banken havde påtaget sig at godtgøre dem.

Endelig accepteres en henvisning fra en konkret aftale til prisbogen som tilstrækkelig prisoplysning. I [20/2024](#) havde klagerne i overførselsanmodningen afkrydset, at hele beholdningen skulle sælges før overførsel; nævnet udtalte:

Ankenævnet finder, at banken efter modtagelse af overførselsanmodningerne var berettiget til at sælge værdipapirerne som sket og til at opkræve kurtage for salg af værdipapirer gennem rådgiver i henhold til sin prisbog. [...] Ankenævnet finder ikke grundlag for at tilsidesætte kurtagens størrelse som urimelig.

LOV

Bekendtgørelse om investorbeskyttelse ved værdipapirhandel § 8

Lov om finansiel virksomhed § 43, stk. 1

PRAKSIS

Det finansielle ankenævn · Uenighed om kurtagesats ved salg af værdipapirer i forbindelse med flytning af pensionsdepoter

19.08.2024

Det finansielle ankenævn · Klage over kurtage ved obligationstilbagekøb, ekspeditionsgebyrer for udenlandskunder og årsgebyr for Visa/Dankort

13.10.2023

Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod gebyrer for valutaomveksling og kurtage ved omfattende aktiehandel i netbank	15.11.2022
Det finansielle ankenævn · Afvisning af krav om refusion af emissionstillæg i formueplejeaftale trods aftalt kurtagefrihed	16.12.2020

§ 4 Execution only og kurtage ved selskabshændelser (corporate actions)

En tilbagevendende klage type er, at kunden bliver opkrævet den **høje rådgiver-sats** for en handel, der reelt er gennemført uden rådgivning. Det Finansielle Ankenævn afviser konsekvent argumentet.

Den principielle afgørelse er [122/2024](#) om accept af et offentligt købstilbud på 12.797 SimCorp-aktier. Banken opkrævede 0,50 % i kurtage – 47.028,98 kr. af en kursværdi på 9.405.795 kr. – mens netbanksatsen var 0,15 %. Af fondsnotaen fremgik udtrykkeligt, at ordren var »gennemført efter reglerne om execution only, d.v.s. uden rådgivning«. Nævnet lagde til grund, at banken i sit tilbuds-brev klart havde oplyst, at accept ville udløse kurtage efter satserne for handel via rådgiver, og at accept af købstilbud slet ikke kan gennemføres i netbank:

Ankenævnet finder, at banken efter modtagelse af klagerens accept af købstilbuddet i overensstemmelse med sit brev til klageren var berettiget til at sælge aktierne og til at opkræve kurtage for salg af aktier via rådgiver i henhold til sin prisbog som sket. [...] Ankenævnet finder ikke grundlag for at tilsidesætte kurtagens størrelse som urimelig.

Afgørelsen er udtryk for en lang linje. I [293/2011](#) blev 0,50 % (1.575 kr.) ved salg af Danisco-aktier opretholdt 3-2; mindretallet ville nedsætte til 500 kr. som en »specifik instruks«. I [322/2011](#) – hvor forskellen mellem filial (0,5 %, min. 175 kr.) og netbank (0,1 %, min. 25 kr.) udgjorde ca. 1.562 kr. – fastslog nævnet, at der ved execution only **ikke** påhviler banken en pligt til at rådgive om alternative og billigere handelsmuligheder. Og i [214/2005](#) om et pligtmæssigt købstilbud på ISS-aktier fastholdt nævnet kurtage på 0,75 %, fordi det udtrykkeligt fremgik af tilbudsmaterialet, at »de sælgende aktionærer afholder selv kurtage og andre omkostninger«.

Execution only afskærer også rådgivningsansvaret ved kundens egne dispositioner. I [357/2008](#) solgte kunden bankTrelleborg-aktier via netbank til kurs 60,5283 dagen efter meddelelsen om tvangsindløsning; da revisorerne senere fastsatte indløsningskursen til 93,27, krævede han differencen. Nævnet frifandt banken, fordi handlen var gennemført som execution only, og kunden selv bar risikoen for at sælge før den officielle procedure. Tilsvarende i [607/2010](#), hvor et påstået fejlkøb af 3.150 Amagerbanken-aktier i stedet for tegningsretter ikke kunne annulleres: kunden var forud for godkendelsen præsenteret for papirnavn, fondskode og kurs og havde bekræftet med sin personlige underskriftskode.

Den nyeste afgørelse, [214/2025](#), viderefører linjen ved en e-mail-instruks om salg af 7.332 aktier »mandag morgen«. Kunden gjorde gældende, at en passus om, at banken var velkommen til at ringe ved spørgsmål, gjorde ordren betinget, og påberåbte sig MiFID II's best execution-princip. Nævnet fandt, at instruksen var klar og ubetinget, at bankens vilkår udtrykkeligt tillod execution only uden hensigtsmæssighedsvurdering, og at banken opnåede den bedst mulige kurs i åbningsauktionen.

LOV	Aftaleloven § 36, stk. 1	Bekendtgørelse om værdipapirhandleres udførelse af ordrer § 3
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Mangelfuld rådgivning og erstatningsansvar ved aktiesalg via e-mailinstruks	22.09.2025
	Det finansielle ankenævn · Jyske Bank frifundet for krav om lavere kurtage ved accept af købstilbud på SimCorp-aktier	06.11.2024

Det finansielle ankenævn · Rådgivningspligt ved salg af Danisco-aktier via acceptblanket kontra billigere netbank-løsning	11.06.2012
Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod kurtag på 1.575 kr. ved salg af Danisco-aktier efter offentligt købstilbud	29.02.2012
Det finansielle ankenævn · Krav om annullering af aktiekøb i netbank grundet påstået teknisk fejl og visning af udløbne tegningsretter	21.12.2011
Det finansielle ankenævn · Erstatningskrav afvist efter salg af bankTrelleborg-aktier via netbank før kursopskrivning	06.04.2009
Det finansielle ankenævn · Jyske Banks opkrævning af kurtag ved frivilligt salg af ISS-aktier efter pligtmæssigt købstilbud var berettiget	28.11.2005

§ 5 Ordreudførelse, ordretype og bankens rolle som modpart

Nævnet prøver ikke ordreudførelsespolitikens tilsynsretlige lovlighed, men vurderer, om den konkrete afregning ligger inden for det aftalte.

Ordretypen er kundens valg og risiko. I [501/2021](#) afgav kunden kl. 12:51 en **markedsordre** på 448 aktier i det svenske selskab Aegirbio AB; handlen blev gennemført kl. 12:52 til kurs 67,50 SEK, mens kunden mente at have klikket på kurs 72 SEK. Nævnet fandt, at kunden ved at vælge markedsordre havde accepteret at handle til bedst opnåelige kurs frem for en på forhånd fastsat kurs som ved en limitordre, og at der ikke var grundlag for at tilsidesætte afregningen.

Strakshandel og OTC-afregning. I [884/2009](#) var handlerne gennemført som markedsordrer »over the counter« med banken som modpart. Nævnet frifandt banken, efter at kursdata fra NASDAQ OMX viste, at de afregnede kurser lå inden for dagens handelsintervaller og svarede til markedsforholdene på eksekveringstidspunktet. At banken indtræder som modpart, er dermed ikke i sig selv kritisabelt – jf. også [431/2020](#), hvor kunden protesterede mod, at banken som systematisk internalisator selv havde købt hans SAS-aktier; nævnet afviste klagen, fordi kravet ikke angik et konkret økonomisk mellemværende.

Kanalvalg har konsekvenser. [114/2018](#) angik en e-mail-ordre sent på dagen den 3. januar 2018 på aktier for over 8 mio. kr., der skulle lægges i et depot, som endnu ikke var færdigoprettet. Kurstabet blev opgjort til 603.989,22 kr. Nævnet afviste kravet og lagde vægt på, at kunden vidste eller burde vide, at depotet ikke var oprettet, at bankens vilkår foreskriver telefonisk eller netbanksbaseret ordreafgivelse, hvis man vil sikre sig mod forsinkelser, og at der påhvilede kunden en **skærpet pligt til at følge op** – hvilket han først gjorde den 8. januar.

Grænserne for bankens handlepligt. I [31/2022](#) krævede kunden erstatning, fordi banken ikke proaktivt havde ombyttet aktier i det afnoterede svenske Nordic Mines AB til aktier i det canadiske Otso Gold på grundlag af offentligt tilgængelige børsmeddelelser. Nævnet frifandt banken, fordi den ikke havde modtaget officielle informationer eller instrukser fra selskaberne eller depotbankerne. Omvendt viser [163/2013](#), at et institut ikke uden videre kan blokere dispositioner i et pantsat depot: bankens afslag på at lade kunden omlægge pantsatte investeringsbeviser til Novo Nordisk-aktier i opsigelsesperioden var uberettiget, fordi omlægningen ikke væsentligt forringede sikkerheden – tabet skulle dog kun opgøres frem til kreditfinansieringens ophør. Og i [267/2006](#) var det uberettiget at tilbageholde et ubehæftet depot efter kredittens udløb, men klageren fik intet tilkendt, fordi et økonomisk tab ikke var godtgjort.

LOV

Bekendtgørelse om værdipapirhandleres udførelse af ordrer § 3

Bekendtgørelse om værdipapirhandleres udførelse af ordrer § 4

PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Krav om erstatning for manglende ombytning og salg af udenlandske aktier i afnoteret selskab	20.09.2022
	Det finansielle ankenævn · Arbejdernes Landsbank frifundet i sag om afregningskurs ved salg af svenske aktier via markedsordre i netbank	09.09.2022
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over aktiesalg med banken som modpart og krav om erstatning for æreskrænkelser	30.06.2021
	Det finansielle ankenævn · 114/2018 - Krav om erstatning for kurstab ved forsinket aktiekøb afvist grundet manglende opfølgning	19.11.2019
	Det finansielle ankenævn · Bankens afslag på omlægning af værdipapirer i depot under kassekreditens opsigelsesperiode var uberettiget	24.10.2013
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod afregningskurser ved værdipapirhandel via netbank og krav om handelsadgang uden for børstid	04.04.2011
	Det finansielle ankenævn · 267/2006 – Uberettiget tilbageholdelse af depot efter udløb af kassekredit	24.05.2007

Depotoverførsel: gebyr pr. fondskode og nævnets rimelighedsprøvelse

Dette er praksisområdets tyngdepunkt og den klagetype, hvor nævnets dissenser er mest markante. Det Finansielle Ankenævn har siden begyndelsen af 2000'erne konsekvent accepteret, at gebyret beregnes **pr. fondskode**, og at satsen for udenlandske fondskoder er væsentligt højere end for danske VP-registrerede papirer, fordi hver udenlandsk fondskode kræver manuel SWIFT-instruks, korrespondance med udenlandske depotbanker og efterfølgende afstemning.

Sag	Fondskoder	Samlet gebyr	Udfald
192/2002	3 danske	487 kr.	Delvist medhold – 37 kr. tilbage
352/2002	6 danske	825 kr.	Frifindelse (3-2)
412/2001	13 amerikanske	6.474,55 kr.	Frifindelse (dobbelstemme)
239/2005	51 i 10 depoter	8.450 kr.	Frifindelse (3-2)
17/2007	3	600 kr.	Frifindelse (3-2)
499/2012	14 udenlandske	8.400 kr.	Frifindelse (2-2, formandens stemme)
12/2014	1 dansk + 18 udenl.	10.885 kr.	Frifindelse (formandens stemme)
382/2015	9 + 4 pensionskonti m.v.	7.754,50 kr.	Nedsat til 5.000 kr.
155/2022	8 udenlandske	4.600 kr.	Frifindelse (3-2)
211/2025	3 danske + 7 udenl.	6.600 kr.	Frifindelse

Den ene reelle grænse: den samlede pris. Den centrale medholdsafgørelse er [382/2015](#), hvor nævnet nedsatte et samlet flyttegebyr på 7.754,50 kr. til 5.000 kr. med den begrundelse, at beløbet oversteg, hvad der med rimelighed kan anses for påkrævet til dækning af bankens **gennemsnitlige omkostninger**, og at den samlede pris for at flytte som privatkunde ikke må blive urimeligt høj i forhold til den ekspedition, der reelt finder sted. Afgørelsen viser, at prøvelsen efter [aftaleloven § 36](#) reelt retter sig mod totalbeløbet i det enkelte engagement, ikke mod enhedstaksten.

Overskridelse af egen prisliste sanktioneres. I [308/2011](#) havde sparekassen opkrævet 750 kr. pr. udenlandsk fondskode, selvom prislisen angav 600 kr., med henvisning til samarbejdspartnerens højere pris. Nævnet pålagde tilbagebetaling af differencen på 150 kr. pr. fondskode – instituttets egne eksterne udgifter kan ikke begrunde en overskridelse af den offentliggjorte sats. Samme princip bag [192/2002](#), hvor et transaktionsgebyr på 12,50 kr. pr. fondskode skulle tilbagebetales, fordi det ikke fremgik tilstrækkeligt tydeligt af prislisen, at det kom **oveni** overførselsgebyret.

Dissensmønstret. Forbrugersidens mindretal stemmer med bemærkelsesværdig konsekvens for, at gebyret skal afspejle de faktiske gennemsnitlige omkostninger – typisk **50 kr. pr. dansk fondskode og 100 kr. pr. udenlandsk fondskode plus dokumenterede eksterne omkostninger**, jf. [12/2014](#), [1255/2009](#), [499/2012](#) og [384/2017](#). I [155/2022](#) foreslog mindretallet 100 kr. pr. fondskode plus de faktiske 75 kr. i SWIFT-gebyr – over for flertallets accept af 500 kr. + 75 kr. Flertallet lægger derimod vægt på bankens konkrete beskrivelse af arbejdsgangen: gennemgang for OBS-markeringer, manuel korrespondance med modtagende institut, instruktioner i depotbankernes systemer og løbende SWIFT-overvågning.

Beslægtede flyttegebyrer følger samme mønster: 5.100 kr. for lån og pensionskonti opretholdt i [495/2021](#), 500 kr. pr. børneopsparing i [414/2024](#), og 675 kr. pr. depot pr. dag i [407/2011](#).

LOV

Aftaleloven § 36, stk. 1

Aftaleloven § 38c, stk. 1

Lov om finansiel virksomhed § 43, stk. 1

PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Gebyr på 6.600 kr. for overførsel af værdipapirer til andet pengeinstitut fundet rimeligt trods manglende forudgående rådgivning	23.09.2025
	Det finansielle ankenævn · 414/2024 Indsigelse mod gebyr på 500 kr. for overførsel af børneopsparingskonto	31.01.2025
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod gebyr på 4.600 kr. ved overførsel af udenlandske værdipapirer til andet pengeinstitut	12.12.2022
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod gebyrer for overførsel af pensionskonti og indfrielse af lån i BankNordik ved bankskifte	16.06.2022
	Det finansielle ankenævn · Klager fik ikke medhold i sag mod Totalbanken om mundtlige aftaler og gebyrer ved overførsel af depoter	02.03.2018
	Det finansielle ankenævn · Hvidbjerg Bank pålagt at nedsætte samlet overførselsgebyr på 7.754,50 kr. til 5.000 kr.	25.05.2016
	Det finansielle ankenævn · Spar Nord Bank frifundet for opkrævning af gebyrer på over 10.000 kr. ved overførsel af aktiedepot	18.06.2014
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod gebyrer på 8.400 kr. for overførsel af udenlandske aktier i pensionsdepoter	20.03.2013
	Det finansielle ankenævn · Den Jyske Sparekasse pålagt tilbagebetaling af overfakturerede flyttegebyrer ved depotoverførsel	28.11.2012
	Det finansielle ankenævn · Uenighed om kundestatus og gebyrer for værdipapiroverførsel efter Vestjysk Banks overtagelse af Bonusbanken	28.12.2010
	Det finansielle ankenævn · Gebyr på 600 kr. for overførsel af værdipapirdepot til andet pengeinstitut fundet rimeligt	24.05.2007
	Det finansielle ankenævn · Overførsel af værdipapirdepoter: Tvist om gebyrer på 8.450 kr. ved flytning til andet pengeinstitut	15.12.2005
	Det finansielle ankenævn · Gebyr for overførsel af værdipapirdepot: Bank frifundet for krav om nedsættelse af overførselsgebyr på 750 kr.	12.12.2002
	Det finansielle ankenævn · Uenighed om gebyr ved overførsel af værdipapirdepot til andet pengeinstitut	05.11.2002

Det finansielle ankenævn · Tvist om gebyrstørrelse ved overførsel af udenlandske aktier til andet pengeinstitut

04.06.2002

§ 7 Rådgivningspligten ved depotoverførsel – hvem bærer ansvaret?

Et gennemgående klagepunkt er, at kunden ville have valgt at **sælge og genkøbe** frem for at overføre, hvis han havde kendt overførselsgebyrets størrelse. Det Finansielle Ankenævn placerer her ansvaret hos det MODTAGENDE institut – ikke hos det afgivende.

Den klareste formulering findes i [211/2025](#). En studerende fik overført ti fondskoder (tre danske, syv udenlandske) og blev opkrævet 6.600 kr. – svarende til næsten to måneders SU. Overførslen var initieret digitalt af det modtagende institut, uden at kunden forinden havde kontaktet sparekassen. Kunden påberåbte sig [god skik-bekendtgørelsens § 3](#) og [§ 4](#). Nævnet fastslog, at sparekassen ved modtagelsen af den automatiske overførselsanmodning **ikke** var underlagt en pligt til at initiere kontakt for at oplyse om de kommende omkostninger; sparekassen handlede alene administrativt på en ekstern anmodning, og det er ikke branchekutyme at blokere en flytning for at vejlede om prislisten. Nævnet understregede samtidig, at det ikke havde taget stilling til, om det modtagende institut havde tilsidesat sin egen rådgivningsforpligtelse.

Samme forbehold – og samme ansvarsplacering – genfindes i [155/2022](#), hvor nævnet eksplicit bemærkede, at man ikke havde taget stilling til, om det modtagende pengeinstitut burde have ydet bedre rådgivning om omkostningerne ved flytningen. Allerede i [412/2001](#) fandt flertallet, at banken ikke var forpligtet til at rådgive om omkostningerne, netop fordi anmodningen kom direkte fra et andet pengeinstitut.

Det betyder ikke, at gebyroplysning er ligegyldig for det afgivende institut. I [139/2019](#) havde banken ved oprettelsen af tre børnedepoter skrevet, at »det koster ikke noget at få lavet depotet«; ved den senere flytning løb omkostningerne op i ca. 8.000 kr. Nævnet fandt ikke grundlag for erstatningsansvar for de eksterne omkostninger, fordi det fremgik af prislisten, at overførsel af udenlandske værdipapirer udløste gebyrer til bankens samarbejdspartnere – men banken havde da også under sagen frafaldet sine egne overførselsgebyrer på 650 kr. pr. depot og hele det årlige depotgebyr.

En undtagelse, der bekræfter reglen om instituttets loyalitetspligt ved valutaspørgsmål, er [323/2013](#): her havde kunden i sin e-mail direkte tilkendegivet, at han frygtede kursstigninger på AUD, og et flertal fandt, at banken burde have spurgt, om beløbet skulle omveksles til AUD før overførslen. Banken blev pålagt at betale 9.500 kr. Mønstret er, at en **konkret tilkendegivelse fra kunden om sit formål** kan udløse en spørgepligt, mens en ren, teknisk ekspedition ikke gør det.

LOV

[Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 3](#)

[Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 4, stk. 1](#)

PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Gebyr på 6.600 kr. for overførsel af værdipapirer til andet pengeinstitut fundet rimeligt trods manglende forudgående rådgivning	23.09.2025
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod gebyr på 4.600 kr. ved overførsel af udenlandske værdipapirer til andet pengeinstitut	12.12.2022
	Det finansielle ankenævn · Tvist om rådgivningsansvar og gebyropkrævning i forbindelse med værdipapirdepoter til mindreårige	30.04.2020
	Det finansielle ankenævn · Tvist om gebyrstørrelse ved overførsel af udenlandske aktier til andet pengeinstitut	04.06.2002

§ 8 Depotføring: løbende depotgebyrer, varsling og aktiesparekonto

Løbende depotgebyrer opretholdes, når de har hjemmel i prislisten – også når de er høje målt mod depotets værdi. I [120/2021](#) klagede en værg over et minimumsgebyr på 300 kr. inkl. moms pr. år for udenlandske værdipapirer i to børneopsparingsdepoter – svarende til 8,33 % af det årlige maksimale indskud. Nævnet fandt hverken grundlag for at tilsidesætte gebyret eller for at underkende momsopkrævningen, idet depotydelsen er en momsplichtig levering mod vederlag. I [316/2011](#) blev depotgebyr, opgørelsesgebyr og overførselsgebyr opretholdt, selvom kunden mente at have opsagt hele engagementet.

Generelle prisoplysninger binder ikke. [168/2015](#) er den ledende afgørelse: et brev fra 2012 med tre priselementer (100 kr. i årligt depotgebyr, 22,50 kr. for depotudskrift, 20 kr. for rente-/udbyttedmeddelelse) blev ikke anset for en bindende prisaf tale, da det viste sig, at det overførte depot indeholdt 20 forskellige fondskoder og udløste gebyrer på 1.664,50 kr. Nævnet fandt, at brevet »alene indeholdt generelle oplysninger om sparekassens daværende priser«.

Varsling af NYE gebyrer. Den vigtigste medholdsafgørelse på området er [79/2016](#), hvor Saxo Privatbank indførte et inaktivitetsgebyr på 150 kr. pr. kvartal for kunder med under fem fondshandler. Nævnet fandt selve varslingsmeddelelsen tilstrækkelig klar, men sondrede skarpt mellem **ændring af et eksisterende gebyr** (1 måneds varsel efter vilkårenes pkt. 6) og **indførelse af et nyt gebyr**, der er en ændring af selve aftalegrundlaget og krævede to måneders varsel efter pkt. 18.10. Banken skulle stille kunden, som om det nye gebyr var varslet med to måneder. Nævnet afviste samtidig, at et brev fra Finanstilsynet om »ændrede depotgebyrer« kunne retfærdiggøre praksis for etablering af helt nye gebyrtyper.

Aktiesparekonto. To afgørelser trækker grænserne. I [362/2021](#) var banken berettiget til at hæve flyttegebyrer på i alt 2.173,60 kr. direkte på aktiesparekontoens indlånskonto – også uden dækning – med hjemmel i [aktiesparekontoloven § 7](#), selvom kunden derved måtte sælge aktier inden for indskudsloftet i [§ 9](#). Omvendt gav [273/2025](#) kunden medhold: Nordnet Banks betingelse om, at »det er ikke muligt at overføre Aktiesparekontoen til et andet pengeinstitut«, kunne ikke opretholdes, fordi flertallet fandt overførselsmuligheden efter [aktiesparekontoloven § 11](#) for en **integral produktegenskab**; det modsatte ville tvinge kunden til at lukke kontoen og udløse skat efter [§ 12](#). Ét mindretalsmedlem fandt kunden bundet af aftalen. I [640/2024](#) prøvedes tilsvarende et kontraktuelt bopælskrav over for aktiesparekontolovens ordning.

LOV

[Aktiesparekontoloven § 7](#)
[Aktiesparekontoloven § 9](#)
[Aktiesparekontoloven § 11](#)
[Aktiesparekontoloven § 12](#)
[Lov om finansiel virksomhed § 43, stk. 1](#)

PRAKSIS

Det finansielle ankenævn · Nordnet Bank pålagt at overføre aktiesparekonto trods aftalevilkår om det modsatte 22.09.2025

Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod lukning af aktiesparekonto og tvangssalg af værdipapirer som følge af flytning til udlandet 15.08.2025

Det finansielle ankenævn · Kunde fik ikke medhold i klage over bankens hævn af flyttegebyrer direkte på aktiesparekonto 19.04.2022

Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod depotgebyr og moms på udenlandske værdipapirer i børneopsparingsdepoter hos Lån & Spar Bank 04.03.2022

Det finansielle ankenævn · Saxo Privatbank pålagt at tilbagebetale inaktivitetsgebyr grundet for kort varslingsperiode 14.12.2016

Det finansielle ankenævn · Tvist om depotgebyrer og fortolkning af generelle prisoplysninger i sparekasse 14.12.2015

Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod depotgebyrer og krav om refusion af forsikringspræmie ved skift af pengeinstitut 07.05.2012

§ 9 Formidlingsprovision og tredjepartsbetalinger – den systematiske afvisning

Efter MiFID II må et pengeinstitut kun modtage og beholde tredjepartsbetalinger, hvis de er udformet med henblik på at øge kvaliteten af investeringsservicen. Betingelserne fremgår nu af [bekendtgørelsen om tredjepartsbetalinger m.v. § 7](#), og oplysningspligten om provisionernes størrelse – forud for ydelsen og mindst årligt – af [§ 9](#).

Det Finansielle Ankenævn **afviser** imidlertid at prøve, om disse betingelser er opfyldt. I [261/2019](#) havde en kunde med en portefølje på ca. 25,3 mio. kr. i C WorldWide-fonde, investeret som execution only, gjort indsigelse mod, at banken i 2018 havde beholdt 24.407 kr. i formidlingsprovision, og bestred, at bankens gruppeopdelte servicemodel (»Investment Insight«, »Investment Update«, webinarer) udgjorde en reel kvalitetsforbedring. Nævnet afviste sagen, fordi overholdelsen af reglerne påses af Finanstilsynet, og klager, hvis behandling er henlagt til offentlige myndigheder, falder uden for kompetencen efter vedtægternes § 4. Klagegebyret blev tilbagebetalt.

Linjen blev bekræftet i [506/2023](#), hvor to kunder rejste krav mod Ringkjøbing Landbobank vedrørende både investeringsgebyrer og formidlingsprovisioner, af banken opgjort til ca. 186.457 kr. for den ene kunde. Flertallet udtalte:

*Vi finder, at overholdelsen af bekendtgørelserne om tredjepartsbetalinger m.v. i forhold til de af Ringkjøbing Landbobank modtagne og beholdte formidlingsprovisioner fra provisionsbetalende fonde ... må være et tilsynsansliggende, der hører under Finanstilsynet.
Ifølge Ankenævnets vedtægter § 4 falder klager, hvis behandling i henhold til lovgivningen er henlagt til offentlige myndigheder, uden for Ankenævnets kompetence.*

Mindretallet (tillagt to stemmer efter vedtægternes § 16) ville derimod give kunden medhold og udtalte, at banken ikke havde godtgjort, at provisionerne var modtaget i overensstemmelse med bekendtgørelsernes betingelser, eller at de ikke alene var til fordel for virksomheden eller dennes aktionærer.

Derimod realitetsbehandles selve **gebyropkrævningen**: i samme sag fandt nævnet, at banken efter formueplejeaftalerne af 30. september 2011 og 18. marts 2014, prisbogen og de varslede ændringer af 11. december 2018 (forvaltningsgebyr 0,70 % p.a. i intervallet 0-2 mio. kr., handelsomkostninger 0,50 % ved kursværdi over 100.000 kr.) var berettiget til at opkræve forvaltningsgebyrer og handelsomkostninger, når kunden ikke havde gjort indsigelse mod varslingen.

Konsekvensen for klager er praktisk vigtig: en klage over selve **niveauet** af formidlingsprovision skal rettes til Finanstilsynet, mens en klage over, at det opkrævede **afviger fra aftalen eller prisbogen**, hører hjemme i nævnet.

LOV [Bekendtgørelse om tredjepartsbetalinger m.v. § 7](#)

[Bekendtgørelse om tredjepartsbetalinger m.v. § 9](#)

PRAKSIS **Det finansielle ankenævn** · Ringkjøbing Landbobanks opkrævning af investeringsgebyrer og formidlingsprovision

28.02.2024

Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over formidlingsprovision; tilsyn med kvalitetsforbedrende ydelser henhører under Finanstilsynet

31.03.2020

§ 10 Ubertigtet salg fra depot: hjemmelskrav, aftalefortolkning og tabsbegrænsning

Hvor gebyrsagerne overvejende ender med frifindelse, er det på **hjemmelsspørgsmålet**, klagerne vinder. Det Finansielle Ankenævn kræver, at instituttet kan pege på et klart aftalegrundlag for at sælge kundens værdipapirer uden samtykke – og uklarhed går ud over instituttet.

Den ledende afgørelse er [286/2023](#). Klageren og hendes ægtefælle havde underskrevet en AL-FormueInvest-aftale med fælles depot; efter ægtefællens død den 17. september 2022 solgte banken hele depotet den 26. september, selvom klageren havde meddelt, at hun ønskede at beholde værdipapirerne. Aftalen bestemte, at den »ophører automatisk, så snart Arbejdernes Landsbank er adviseret om kundens dødsfald«, og at banken ved opsigelse »sælger de værdipapirer, der er tilknyttet aftalen«. Nævnet udtalte:

Det fremgår imidlertid ikke klart af aftalen, hvordan der skal forholdes med de værdipapirer, der er tilknyttet aftalen, hvis aftalen ophører som følge af kundens dødsfald [...]. Det er således uklart, om det kun er selve investeringsaftalen, der ophører.

Ankenævnet finder, at Arbejdernes Landsbank derfor ikke havde hjemmel i investeringsaftalen til at sælge værdipapirerne.

Banken skulle erstatte tabet – men **kun frem til det tidspunkt, hvor kunden selv kunne have geninvesteret**. Nævnet fastslog, at klageren senest ved modtagelsen af fondsnotaerne og salgssummens indgang på kontoen den 28. september måtte have indset, at papirerne var solgt, og kunne have reinvesteret den 3. oktober 2022. Tabet blev derfor opgjort som forskellen mellem værdien på salgstidspunktet (26. september) og værdien den 3. oktober 2022, forrentet med procesrente fra klagens indgivelse.

Udfaldet bliver et andet, når aftalen ER klar. I [343/2019](#) frifandtes Sydbank for salg af en fælles PengePlan-portefølje for ca. 1,9 mio. kr. tre dage efter medkontohaverens død, fordi aftalens punkt 9 hjemlede opsigelse uden varsel ved dødsfald, og depotet udelukkende indeholdt særlige investeringsbeviser, der ifølge vilkårene **skulle** realiseres ved aftalens ophør. Tilsvarende frifandtes banken i [367/2024](#), hvor salget af et fælles aktiedepot fulgte en klar skriftlig instruks i parternes retsmæglingsforlig om at sælge »hurtigst muligt«, og i [205/2024](#), hvor kundens digitale underskrift på dokumentet »Udbetaling af aldersopsparing« udgjorde gyldig bemyndigelse til salg af 420 Novo Nordisk- og 45 Vestas-aktier. Endelig accepterede nævnet i [477/2024](#), at Nordnet Bank kunne opsig to mindreårige børns depoter og sælge aktiebeholdningerne efter manglende besvarelse af kudekendskabshenvendelser.

Et tredje mønster er, at nævnet også ved ubertigtet adfærd kræver **dokumenteret tab**: i [267/2006](#) var tilbageholdelsen af depotet ubertigtet, men erstatningskravet faldt, fordi kunden ikke havde godtgjort et økonomisk tab.

LOV

[Aftaleloven § 36, stk. 1](#)

PRAKSIS

Det finansielle ankenævn · Nordnet Bank berettiget til at opsig børns depoter og sælge aktier efter manglende besvarelse af hvidvask-henvendelser

19.06.2025

Det finansielle ankenævn · Middelfart Sparekasse frifundet i sag om aktiesalg på aldersopsparing grundet underskrevet udbetalingsaftale og forældelse	21.03.2025
Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod pengeinstituts salg af fælles værdipapirer i henhold til retsmæglingsforlig ved skilsmisse	04.03.2025
Det finansielle ankenævn · Erstatningsansvar for bank ved uretmæssigt salg af værdipapirer fra fælles depot efter medkontohavers død	19.03.2024
Det finansielle ankenævn · Bank frifundet for erstatningsansvar ved salg af værdipapirer i depotplejeordning efter medkontohavers død	17.03.2020
Det finansielle ankenævn · 267/2006 – Ubertrettiget tilbageholdelse af depot efter udløb af kassekredit	24.05.2007

§ 11 Bevis, dokumentation og forældelse i depotsager

Bevisbyrden for en fravigende aftale ligger hos kunden. I [20/2024](#) fandt nævnet det ikke godtgjort, at kunderne havde aftalt en lavere kurtagesats end prisbogens – heller ikke selvom aftalegrundlaget var engelsksproget og omfattede ca. 90 sider. Samme resultat i [384/2017](#), hvor påståede mundtlige tilsagn om dækning af flyttegebyrer og en livslang uopsigelig kredit ikke kunne bevises.

Handelsnota og depotoversigt er nævnets keredokumentation – både som bevis for oplysning og som udløser af kundskabsstidspunktet ved forældelse. I [461/2020](#) hævdede kunden først i 2019 at have opdaget salg fra sit håndpantssatte depot i 2010-2011. Nævnet fandt kravet forældet efter den treårige frist i [forældelsesloven § 3](#) og lagde vægt på de fremsendte handelsnotaer, de årlige depotoversigter, netbankadgangen og oplysningerne i kundens skattemappe. Nævnet fandt det heller ikke rimeligt efter ca. ti år at pålægge sparekassen at tilvejebringe yderligere dokumentation for salgsgrundlaget.

Samme mønster i [172/2023](#) (køb i 2000, krav 85.705,66 kr., forældet), [73/2021](#) (dispositioner 2007-2012, klage 2020) og [163/2004](#), hvor et krav om 98 USD i udenlandske omkostninger fra en fondsnota af 27. februar 1998 var forældet ved indbringelsen i 2004. Bemærk, at nævnet i sidstnævnte sag **afviste** bankens principale afvisningspåstand: der var tale om en formueretlig tvist, som nævnet kunne behandle – resultatet blev blot frifindelse.

Nævnet tilkender ikke sagsomkostninger eller godtgørelse for tidsforbrug. Det er fast praksis, jf. [186/2016](#) (krav på 15.000 kr. til juridisk bistand afvist), [407/2011](#), [316/2011](#) og [175/2004](#), hvor kunden havde brugt 3-4 timer på selv at opspore værdipapirer, som viste sig at være korrekt indlagt i depotet.

LOV	Forældelsesloven § 3	
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Uenighed om kurtagesats ved salg af værdipapirer i forbindelse med flytning af pensionsdepoter	19.08.2024
	Det finansielle ankenævn · Erstatningskrav for værdipapirkøb i strid med investeringsprofil afvist som følge af forældelse	18.01.2024
	Det finansielle ankenævn · Krav i forbindelse med tvangssalg af værdipapirdepot i 2010 og 2011 blev anset for forældet	18.10.2021
	Det finansielle ankenævn · Erstatningskrav på 1,9 mio. kr. for forsvundne depotmidler ved bankskift blev afvist som forældet	18.10.2021
	Det finansielle ankenævn · Klager fik ikke medhold i sag mod Totalbanken om mundtlige aftaler og gebyrer ved overførsel af depoter	02.03.2018
	Det finansielle ankenævn · Krav om godtgørelse for tidsspilde afvist i sag om overførsel af værdipapirdepot	19.10.2004

Det finansielle ankenævn · Tvist om udbytteskat og udenlandske omkostninger på værdipapirdepot 05.10.2004
samt spørgsmål om forældelse

Sagsgang ved Det Finansielle Ankenævn, klagegebyr og afgørelsernes virkning

§ 12

Klageadgang. Nævnet behandler klager over private kundeforhold i pengeinstitutter. Erhvervsdrivendes klager behandles kun, hvis de ikke adskiller sig væsentligt fra private kundeforhold – se afvisningerne i [368/2019](#), [384/2020](#) og [421/2003](#). En klage kan sagtens deles: i [384/2017](#) realitetsbehandlede privatdelen, mens depot og konto for den personligt ejede virksomhed blev afvist.

Klagegebyret. Gebyret tilbagebetales i tre typiske situationer:

- når klagen **afvises** af grunde, klageren ikke bærer ansvaret for – [261/2019](#), [371/2010](#), [431/2020](#);
- når instituttet under sagens forberedelse yder **væsentlige indrømmelser eller kulancebetalinger** – [383/2021](#) (kurtage på 1.754,85 kr. og ekspeditionsgebyrer på 1.865 kr. refunderet), [139/2019](#), [499/2012](#) og [352/2002](#);
- når klageren får helt eller delvist **medhold** – [382/2015](#), [286/2023](#), [79/2016](#).

Afgørelsesformen. Ved medhold pålægges instituttet typisk at betale **inden 30 dage**, jf. [382/2015](#), [308/2011](#) og [286/2023](#), hvor beløbet tillige forrentes med procesrente fra klagens indgivelse.

Stemmeregler. Nævnet består typisk af formand og fire medlemmer. Ved stemmelighed er formandens stemme udslagsgivende – det var direkte afgørende i [12/2014](#) og [499/2012](#). Et medlem kan efter vedtægternes § 16 tillægges to stemmer, jf. mindretalsvotummet i [506/2023](#) og flertalskonstruktionen i [412/2001](#). Gebyrsagerne afgøres derfor ofte med snævre flertal, og præcedensværdien skal læses med det for øje.

Afgørelsen er ikke ubetinget bindende. Det illustreres af [161/2005](#), hvor nævnet udsatte behandlingen af en gebyrklage, fordi det indklagede pengeinstitut i en tilsvarende principiel sag havde meddelt, at det **ikke ønskede at være bundet af nævnets kendelse**, hvorefter sagen var henvist til Østre Landsret. Nævnets afgørelse afskærer heller ikke domstolsvejen for klageren: ved afvisning på grund af behov for mundtlig bevisførelse henviste nævnet udtrykkeligt kunden til at anlægge sag ved de civile domstole, jf. [371/2010](#).

PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Erstatningsansvar for bank ved uretmæssigt salg af værdipapirer fra fælles depot efter medkontohavers død	19.03.2024
	Det finansielle ankenævn · Ringkjøbing Landbobanks opkrævning af investeringsgebyrer og formidlingsprovision	28.02.2024
	Det finansielle ankenævn · Klage over kurtage ved obligationstilbagekøb, ekspeditionsgebyrer for udenlandskunder og årsgebyr for Visa/Dankort	13.10.2023
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over aktiesalg med banken som modpart og krav om erstatning for æreskrænkelser	30.06.2021
	Det finansielle ankenævn · Tvist om rådgivningsansvar og gebyropkrævning i forbindelse med værdipapirdepoter til mindreårige	30.04.2020
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over formidlingsprovision; tilsyn med kvalitetsforbedrende ydelser henhører under Finanstilsynet	31.03.2020
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over Lån & Spar Banks opsigelse af erhvervskonti grundet manglende kompetence	19.11.2019

Det finansielle ankenævn · Klager fik ikke medhold i sag mod Totalbanken om mundtlige aftaler og gebyrer ved overførsel af depoter	02.03.2018
Det finansielle ankenævn · Saxo Privatbank pålagt at tilbagebetale inaktivitetsgebyr grundet for kort varslingsperiode	14.12.2016
Det finansielle ankenævn · Hvidbjerg Bank pålagt at nedsætte samlet overførselsgebyr på 7.754,50 kr. til 5.000 kr.	25.05.2016
Det finansielle ankenævn · Spar Nord Bank frifundet for opkrævning af gebyrer på over 10.000 kr. ved overførsel af aktiedepot	18.06.2014
Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod gebyrer på 8.400 kr. for overførsel af udenlandske aktier i pensionsdepoter	20.03.2013
Det finansielle ankenævn · Den Jyske Sparekasse pålagt tilbagebetaling af overfakturerede flyttegebyrer ved depotoverførsel	28.11.2012
Det finansielle ankenævn · Erstatningsansvar ved håndpantsettning af værdipapirdepot og påstået manglende eksekvering af salgsordre	21.11.2011
Det finansielle ankenævn · Tvist om rimelighed af stiftelsesomkostninger på billån og sagens udsættelse på landsretsafgørelse	02.11.2005
Det finansielle ankenævn · Gebyr for overførsel af værdipapirdepot: Bank frifundet for krav om nedsættelse af overførselsgebyr på 750 kr.	12.12.2002
Det finansielle ankenævn · Tvist om gebyrstørrelse ved overførsel af udenlandske aktier til andet pengeinstitut	04.06.2002

§ 13 Sammenhængen med domstolspraksis

Tvister om **kurtagens og depotgebyrets størrelse** afgøres i praksis næsten udelukkende i Det Finansielle Ankenævn; på netop dette spørgsmål har hverken byret, landsret eller Højesteret afsat en publiceret linje, som nævnet kan spejle sig i. Den mest sigende indikation herpå er [161/2005](#), hvor nævnet udsatte en gebyrsag netop for at afvente en principiel landsretsafgørelse om stiftelsesomkostningers rimelighed. Domstolene har derimod prøvet de **tilgrænsende** spørgsmål, som nævnets praksis hviler på.

Prisvilkårs gyldighed og varslings. Sø- og Handelsretten tilsidesatte i [BS-14227/2022-SHR](#) et aftalevilkår, der kun forpligtede selskabet til at varsle »væsentlige« prisstigninger, som uigennemsigtigt og skævt til skade for forbrugeren efter [aftaleloven § 38 c](#), sammenholdt med [§ 36](#) og [lov om finansiell virksomhed § 43](#), og pålagde tilbagebetaling. Dommen understøtter nævnets sondring i [79/2016](#) mellem justering af et eksisterende gebyr og indførelse af et nyt, der kræver længere varsel.

Aftalens ordlyd og handelsvilkår. I [BS-38173/2018-SHR](#) og [BS-38566/2018-SHR](#) fandt Sø- og Handelsretten Saxo Banks tvangsnedlukning af kundens valutapositioner kontraktmæssigt berettiget og afviste et selvstændigt rådgiveransvar. Dommen svarer metodisk til nævnets tilgang i [343/2019](#) og – med modsat udfald, fordi aftalen var uklar – i [286/2023](#).

Rådgivningsansvarets grænser. I [H-96-10](#) frifandtes Nordea for et krav på 6,38 mio. kr., bl.a. fordi et påstået tabsloft ikke var aftalt – parallelt til nævnets afvisning af tabsgarantier i formueplejesager. I [H-36-12](#) frifandtes Nykredit Bank for rådgivningsansvar vedrørende rente- og valutaswaps, uden at aftalerne kunne tilsidesættes efter [aftaleloven § 36](#). Omvendt viser [O-4-06](#), [O-5-06](#) og [O-7-06](#), at et fondsmæglerselskab bliver ansvarligt, når ledelsens viden om moderselskabets svindel må identificeres med selskabet.

Værdipapirretlige rammer. Højesteret tog i [Sag 356/2010](#) og [28/2011](#) stilling til lovligheden af tvangsindløsningen i bankTrelleborg og til aktiernes handelsværdi. Dommen udgør baggrunden for den

kundegruppe, hvis krav nævnet afviste i [357/2008](#): den, der selv sælger via netbank før den officielle kursvurdering, bærer risikoen for kursefterreguleringen.

Den praktiske konsekvens er, at nævnet fungerer som **eneste realistiske prøvelsesinstans** for gebyrniveauet i almindelige forbrugersager, mens domstolene tegner rammen for aftalevilkårenes gyldighed og for rådgivnings- og ordreudførelsesansvaret i de større, ofte erhvervsprægede sager.

LOV	Aftaleloven § 36	Aftaleloven § 38c	Lov om finansiel virksomhed § 43, stk. 1
PRAKSIS	Højesteret · Højesterets dom om bankTrelleborg: Lovlighed af tvangsindløsning og værdiansættelse af aktier i et nødlidende pengeinstitut 27.01.2012 Sø- og Handelsretten · Tryg Forsikrings uvarslede prisstigninger kendt ugyldige: Omfattende krav om tilbagebetaling til privatkunder efter tilsidesættelse af uigennemsigtige aftalevilkår 05.04.2024 Sø- og Handelsretten · Sø- og Handelsretten: Tvangs-nedlukning af valutapositioner berettiget - Intet rådgiveransvar 15.01.2020 Sø- og Handelsretten · Sag om erstatningsansvar for investeringsrådgivning vedrørende swap-aftaler 14.08.2014 Sø- og Handelsretten · Dom vedrørende erstatningsansvar for investeringsrådgivning og valutaspekulation (KSH mod Nordea) 25.02.2014 Sø- og Handelsretten · Sag om erstatningsansvar for fondsmæglerselskab i forbindelse med moderselskabs bedrageri 29.06.2007 Det finansielle ankenævn · Erstatningsansvar for bank ved uretmæssigt salg af værdipapirer fra fælles depot efter medkontohavers død 19.03.2024 Det finansielle ankenævn · Bank frifundet for erstatningsansvar ved salg af værdipapirer i depotplejeordning efter medkontohavers død 17.03.2020 Det finansielle ankenævn · Saxo Privatbank pålagt at tilbagebetale inaktivitetsgebyr grundet for kort varslingsperiode 14.12.2016 Det finansielle ankenævn · Erstatningskrav afvist efter salg af bankTrelleborg-aktier via netbank før kursopskrivning 06.04.2009 Det finansielle ankenævn · Tvist om rimelighed af stiftelsesomkostninger på billån og sagens udsættelse på landsretsafgørelse 02.11.2005		

§ 14 Sammenfatning: hvad afgør sagen for Det Finansielle Ankenævn

Praksis på området lader sig sammenfatte i syv sætninger.

- 1. Prislisten er kongevejen.** Den altdominerende faktor er, om omkostningen har hjemmel i den prisliste eller prisbog, som depotaftalen eller de almindelige forretningsbetingelser henviser til. Er den det, opretholdes den – fra 487 kr. i [192/2002](#) til 10.885 kr. i [12/2014](#). Er den det ikke, skal differencen tilbagebetales, jf. [308/2011](#).
- 2. Oplysning før handlen slår omkostningens størrelse.** [86/2022](#) viser, at omkostninger på over 8 % af porteføljens værdi ikke i sig selv er kritisable, når kunden før hver af 411 handler så et estimat og efter hver handel modtog en nota.
- 3. Rimelighedsprøvelsen rammer totalbeløbet, ikke enhedstaksten.** [382/2015](#) er hidtil den klareste anvendelse af [aftaleloven § 36](#) på et samlet flyttegebyr – nedsat fra 7.754,50 kr. til 5.000 kr., fordi det oversteg instituttets gennemsnitlige omkostninger.
- 4. Execution only afskærer rådgivningskravet, men ikke prislisten.** Kunden kan ikke få netbanksatsen, fordi handlen skete uden rådgivning, når ekspeditionen faktisk krævede manuel behandling, jf. [122/2024](#) og [322/2011](#).

5. Det afgivende institut har ingen bremsepligt. [211/2025](#) fastslår, at en digital overførselsanmodning ikke skal standses for at rådgive om gebyrer; rådgivningsansvaret ligger hos det institut, kunden aktivt har valgt.

6. Uklarhed om salgshjemmel går ud over instituttet. [286/2023](#) er den centrale medholdsafgørelse – men tabet begrænses til perioden frem til det tidspunkt, hvor kunden efter modtagelse af fondsnota og provenu selv kunne have geninvesteret.

7. Tredjepartsbetalinger hører til hos Finanstilsynet. [261/2019](#) og [506/2023](#) afskærer nævnet fra at prøve, om formidlingsprovision er kvalitetsforbedrende – mens den aftalemæssige berettigelse af gebyrer og forvaltningsomkostninger fortsat realitetsbehandles.

For afgrænsningen gælder, at investeringsrådgivningens indhold og egnethedsvurderingen behandles under [bank-raadgivning](#), klager over Finanstilsynets egne afgørelser om tredjepartsbetalinger under [finansstilsynets-afgoerelser](#), pensionsdepoter under [pensionsopsparing-pengeinstitut](#) og almindelige kontogebyrer under [bankgebyrer-og-vilkaarsaendringer](#).

LOV	Aftaleloven § 36, stk. 1	Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 3	
	Lov om finansiell virksomhed § 43, stk. 1		
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Gebyr på 6.600 kr. for overførsel af værdipapirer til andet pengeinstitut fundet rimeligt trods manglende forudgående rådgivning		23.09.2025
	Det finansielle ankenævn · Jyske Bank frifundet for krav om lavere kurtage ved accept af købstilbud på SimCorp-aktier		06.11.2024
	Det finansielle ankenævn · Erstatningsansvar for bank ved uretmæssigt salg af værdipapirer fra fælles depot efter medkontoavers død		19.03.2024
	Det finansielle ankenævn · Ringkjøbing Landbobanks opkrævning af investeringsgebyrer og formidlingsprovision		28.02.2024
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod gebyrer for valutaomveksling og kurtage ved omfattende aktiehandel i netbank		15.11.2022
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over formidlingsprovision; tilsyn med kvalitetsforbedrende ydelser henhører under Finanstilsynet		31.03.2020
	Det finansielle ankenævn · Hvidbjerg Bank pålagt at nedsætte samlet overførselsgebyr på 7.754,50 kr. til 5.000 kr.		25.05.2016
	Det finansielle ankenævn · Spar Nord Bank frifundet for opkrævning af gebyrer på over 10.000 kr. ved overførsel af aktiedepot		18.06.2014
	Det finansielle ankenævn · Den Jyske Sparekasse pålagt tilbagebetaling af overfakturerede flyttegebyrer ved depotoverførsel		28.11.2012
	Det finansielle ankenævn · Rådgivningspligt ved salg af Danisco-aktier via acceptblanket kontra billigere netbank-løsning		11.06.2012
	Det finansielle ankenævn · Uenighed om gebyr ved overførsel af værdipapirdepot til andet pengeinstitut		05.11.2002

REFERENCE Lovgrundlag

6 paragraffer

Aftaleloven § 36	stk. 1	Aftaleloven § 38c	stk. 1
Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 3		Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 4	stk. 1

Bekendtgørelse om
investorbeskyttelse ved
værdipapirhandel § 8

Lov om finansiel virksomhed § 43 stk. 1

MATERIALE Citerede afgørelser

65 afgørelser

HØJESTERET · ØVERSTE INSTANS

1

27.01.2012 Højesterets dom om bankTrelleborg: Lovlighed af tvangsindløsning og værdiansættelse af aktier i et nødlidende pengeinstitut 356-2010-- og-28-2011

SØ- OG HANDELSRETEN · SPECIALRET

5

05.04.2024 Tryg Forsikrings uvarslede prisstigninger kendt ugyldige: Omfattende krav om tilbagebetaling til privatkunder efter tilsidesættelse af uigennemsigtige aftalevilkår 7060-8489

15.01.2020 Sø- og Handelsretten: Tvangs-nedlukning af valutapositioner berettiget - Intet rådgiveransvar BS-38173/2018-SHR og BS-38566/2018-SHR

14.08.2014 Sag om erstatningsansvar for investeringsrådgivning vedrørende swap-aftaler H-36-12

25.02.2014 Dom vedrørende erstatningsansvar for investeringsrådgivning og valutaspekulation (KSH mod Nordea) H-96-10

29.06.2007 Sag om erstatningsansvar for fondsmæglerselskab i forbindelse med moderselskabs bedrageri 0-4-06, 0-5-06, 0-7-06

DET FINANSIELLE ANKENÆVN · NÆVN / KLAGEINSTANS

59

23.09.2025 Gebyr på 6.600 kr. for overførsel af værdipapirer til andet pengeinstitut fundet rimeligt trods manglende forudgående rådgivning 211/2025

22.09.2025 Mangelfuld rådgivning og erstatningsansvar ved aktiesalg via e-mailinstruks 214/2025

22.09.2025 Indsigelse mod gebyrer på over 17.000 kr. ved flytning af værdipapirdepoter og aktiesparekonto til andet pengeinstitut 256/2025

22.09.2025 Nordnet Bank pålagt at overføre aktiesparekonto trods aftalevilkår om det modsatte 273/2025

15.08.2025 Indsigelse mod lukning af aktiesparekonto og tvangssalg af værdipapirer som følge af flytning til udlandet 640/2024

19.06.2025 Nordnet Bank berettiget til at opsige børns depoter og sælge aktier efter manglende besvarelse af hvidvask-henvendelser 477/2024

21.03.2025 Middelfart Sparekasse frifundet i sag om aktiesalg på aldersopsparing grundet underskrevet udbetalingsaftale og forældelse 205/2024

04.03.2025 Indsigelse mod pengeinstituts salg af fælles værdipapirer i henhold til retsmæglingsforlig ved skilsmisse 367/2024

31.01.2025 414/2024 Indsigelse mod gebyr på 500 kr. for overførsel af børneopsparingskonto 414/2024

06.11.2024 Jyske Bank frifundet for krav om lavere kurtage ved accept af købstilbud på SimCorp-aktier 122/2024

19.08.2024	Uenighed om kurtagesats ved salg af værdipapirer i forbindelse med flytning af pensionsdepoter	20/2024
19.03.2024	Erstatningsansvar for bank ved uretmæssigt salg af værdipapirer fra fælles depot efter medkontohavers død	286/2023
28.02.2024	Ringkjøbing Landbobanks opkrævning af investeringsgebyrer og formidlingsprovision	506/2023
18.01.2024	Erstatningskrav for værdipapirkøb i strid med investeringsprofil afvist som følge af forældelse	172/2023
13.10.2023	Afvisning af klage over kortmisbrug da bevisførelse om MitID-godkendelse kræver vidneforklaringer	102/2023
13.10.2023	Klage over kurtage ved obligationstilbagekøb, ekspeditionsgebyrer for udenlandskunder og årsgebyr for Visa/Dankort	383/2021
12.12.2022	Indsigelse mod gebyr på 4.600 kr. ved overførsel af udenlandske værdipapirer til andet pengeinstitut	155/2022
15.11.2022	Indsigelse mod gebyrer for valutaomveksling og kurtage ved omfattende aktiehandel i netbank	86/2022
20.09.2022	Krav om erstatning for manglende ombytning og salg af udenlandske aktier i afnoteret selskab	31/2022
09.09.2022	Arbejdernes Landsbank frifundet i sag om afregningskurs ved salg af svenske aktier via markedsordre i netbank	501/2021
16.06.2022	Indsigelse mod gebyrer for overførsel af pensionskonti og indfrielse af lån i BankNordik ved bankskifte	495/2021
19.04.2022	Kunde fik ikke medhold i klage over bankens hævning af flyttegebyrer direkte på aktiesparekonto	362/2021
04.03.2022	Indsigelse mod depotgebyr og moms på udenlandske værdipapirer i børneopsparingsdepoter hos Lån & Spar Bank	120/2021
18.10.2021	Krav i forbindelse med tvangssalg af værdipapirdepot i 2010 og 2011 blev anset for forældet	461/2020
18.10.2021	Erstatningskrav på 1,9 mio. kr. for forsvundne depotmidler ved bankskift blev afvist som forældet	73/2021
30.06.2021	Afvisning af klage over aktiesalg med banken som modpart og krav om erstatning for æreskrænkelser	431/2020
16.12.2020	Afvisning af krav om refusion af emissionstillæg i formueplejeaftale trods aftalt kurtagefrihed	179/2020
30.04.2020	Twist om rådgivningsansvar og gebyropkrævning i forbindelse med værdipapirdepoter til mindreårige	139/2019
31.03.2020	Afvisning af klage over formidlingsprovision; tilsyn med kvalitetsforbedrende ydelser henhører under Finanstilsynet	261/2019

17.03.2020	Bank frifundet for erstatningsansvar ved salg af værdipapirer i depotplejeordning efter medkontohavers død	343/2019
19.11.2019	114/2018 - Krav om erstatning for kurstab ved forsinket aktiekøb afvist grundet manglende opfølgning	114/2018
19.11.2019	Afvisning af klage over Lån & Spar Banks opsigelse af erhvervskonti grundet manglende kompetence	368/2019
02.03.2018	Klager fik ikke medhold i sag mod Totalbanken om mundtlige aftaler og gebyrer ved overførsel af depoter	384/2017
14.12.2016	Saxo Privatbank pålagt at tilbagebetale inaktivitetsgebyr grundet for kort varslingsperiode	79/2016
25.05.2016	Hvidbjerg Bank pålagt at nedsætte samlet overførselsgebyr på 7.754,50 kr. til 5.000 kr.	382/2015
14.12.2015	Twist om depotgebyrer og fortolkning af generelle prisoplysninger i sparekasse	168/2015
04.12.2014	Krav om erstatning for rådgivning om Roskilde Bank-aktier og spørgsmål om Ankenævnets kompetence efter pengeinstitutskitte	941/2010
18.06.2014	Spar Nord Bank frifundet for opkrævning af gebyrer på over 10.000 kr. ved overførsel af aktiedepot	12/2014
24.10.2013	Bankens afslag på omlægning af værdipapirer i depot under kassekreditens opsigelsesperiode var uberettiget	163/2013
20.03.2013	Indsigelse mod gebyrer på 8.400 kr. for overførsel af udenlandske aktier i pensionsdepoter	499/2012
28.11.2012	Den Jyske Sparekasse pålagt tilbagebetaling af overfakturerede flyttegebyrer ved depotoverførsel	308/2011
11.06.2012	Rådgivningspligt ved salg af Danisco-aktier via acceptblanket kontra billigere netbank-løsning	322/2011
07.05.2012	Indsigelse mod depotgebyrer og krav om refusion af forsikringspræmie ved skift af pengeinstitut	316/2011
29.02.2012	Indsigelse mod kurtage på 1.575 kr. ved salg af Danisco-aktier efter offentligt købstilbud	293/2011
21.12.2011	Krav om annullering af aktiekøb i netbank grundet påstået teknisk fejl og visning af udløbne tegningsretter	607/2010
21.11.2011	Erstatningsansvar ved håndpantsætning af værdipapirdepot og påstået manglende eksekvering af salgsordre	371/2010
04.04.2011	Indsigelse mod afregningskurser ved værdipapirhandel via netbank og krav om handelsadgang uden for børstid	884/2009
28.12.2010	Uenighed om kundestatus og gebyrer for værdipapiroverførsel efter Vestjysk Banks overtagelse af Bonusbanken	1255/2009

06.04.2009	Erstatningskrav afvist efter salg af bankTrelleborg-aktier via netbank før kursopskrivning	357/2008
24.05.2007	Gebyr på 600 kr. for overførsel af værdipapirdepot til andet pengeinstitut fundet rimeligt	17/2007
24.05.2007	267/2006 – Uberettiget tilbageholdelse af depot efter udløb af kassekredit	267/2006
15.12.2005	Overførsel af værdipapirdepoter: Tvist om gebyrer på 8.450 kr. ved flytning til andet pengeinstitut	239/2005
28.11.2005	Jyske Banks opkrævning af kurtage ved frivilligt salg af ISS-aktier efter pligtmæssigt købstilbud var berettiget	214/2005
02.11.2005	Tvist om rimelighed af stiftelsesomkostninger på billån og sagens udsættelse på landsretsafgørelse	161/2005
19.10.2004	Krav om godtgørelse for tidsspilde afvist i sag om overførsel af værdipapirdepot	175/2004
05.10.2004	Tvist om udbytteskat og udenlandske omkostninger på værdipapirdepot samt spørgsmål om forældelse	163/2004
12.12.2002	Gebyr for overførsel af værdipapirdepot: Bank frifundet for krav om nedsættelse af overførselsgebyr på 750 kr.	352/2002
05.11.2002	Uenighed om gebyr ved overførsel af værdipapirdepot til andet pengeinstitut	192/2002
04.06.2002	Tvist om gebyrstørrelse ved overførsel af udenlandske aktier til andet pengeinstitut	412/2001