

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 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

§ 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 opsig 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 gældsbrev – 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 finansiell 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 varslings		
	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 domstolenes 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 finansiel 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