

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 erhvervsmæssigt, 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 erhvervsmæssigt 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 erhvervsmæssig.

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 erhvervsmæssige 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 erhvervsmæssigt (§ 2, stk. 3), mens selve bankskiftet kunne behandles. I [FAN 25/2024](#) blev opsigelsen af selskabskonti i en hvidvasksag afvist som erhvervsmæssig, 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 erhvervsmæssige ejendomshandler i anpartsselskab samt realitetsbehandling af privat lånetvist	21.03.2022
Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over kautionsforpligtelse: Ankenævnet har ikke kompetence i erhvervsmæssige kundeforhold	04.03.2016
Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over ejendomsinvesteringer foretaget gennem selskaber pga. erhvervsmæssig 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 forældesspørgsmål 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 Ankenævn § 5, stk. 1](#)

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 · Tvist om forældelse af gældskrav efter behandling i fogedretten	15.08.2025
	Det finansielle ankenævn · Delvis afvisning af klage over kautionsforpligtelse og renteberegning efter retsforlig og udlæg	16.06.2022
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over hæftelse for gældsbeværlighed fra 1989 efter behandling ved de almindelige domstole	09.11.2018
	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 låneforhold grundet retskraft fra fogedretssag og ophør af hæftelse	04.04.2012
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over gammel gæld efter fogedretsafgørelse og afslag på tvungen akkord	25.09.2008
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over betalingspåkrav med virkning som endelig dom	26.09.2006
	Det finansielle ankenævn · 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 kautionsforpligtelse: 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 anmærkningsfrit 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