

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 SKATs 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).

Retsgrundlaget og Det Finansielle Ankenævns prøvelse af pensionsrådgivning

§ 1

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 finansiel 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 udspejler 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 udspejlet 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

Overførsel mellem institutter: flyttegebyrer, negative renter og udbetalingsberegning

§ 5

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 finansiell 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 finansiell 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 alderdomsopsparing) 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 alderdomsopsparing §§ 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 finansiell 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 finansiell virksomhed § 43, stk. 1

Lov om pristalsreguleret alderdomsforsikring og alderdomsopsparing § 6

Lov om pristalsreguleret alderdomsforsikring og alderdomsopsparing § 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 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 · 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 indekstrakter 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