

PRAKSISOVERSIGT · DET FINANSIELLE ANKENÆVN

Praksisoversigt over uautoriserede betalinger og kortmisbrug

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

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

[Læs online](#)

INTRODUKTION

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

PRINCIPPER UDLEDT AF PRAKSIS

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

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

Betalingslovens hæftelsestrappe og Det Finansielle Ankenævns prøvelseskompetence

§ 1

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

Systemet består af fire trin:

Bestemmelse	Hæftelse	Betingelse
§ 100, stk. 1	Pengeinstituttet bærer hele tabet	Udgangspunktet ved andres uberettigede anvendelse
§ 100, stk. 3	Kunden hæfter med 375 kr.	Den personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt

§ 100, stk. 4	Kunden hæfter med op til 8.000 kr.	Manglende underretning (nr. 1), forsætlig overgivelse (nr. 2) eller groft uforsvarlig adfærd (nr. 3)
§ 100, stk. 2 og stk. 5	Ubegrænset hæftelse	Svig, forsætlig tilsidesættelse af § 93 eller forsætlig oplysning af sikkerhedsforanstaltningen under omstændigheder, hvor kunden indså eller burde indse risikoen for misbrug

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

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

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

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

§ 2 Sondringen mellem uautoriseret misbrug og autoriserede betalinger fremkaldt ved social engineering

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

- **Tredjemandsmisbrug**: en anden end kunden gennemfører transaktionen. Der er ikke meddelt samtykke, transaktionen er uautoriseret efter § 82, stk. 1, og hæftelsen fordeles efter § 100.
- **Manipuleret egen-autorisation** ("safe account"-svindel, falsk politi, falsk bankrådgiver): kunden gennemfører og godkender SELV netbankoverførslen med sit MitID. Transaktionen er autoriseret efter § 82, og § 100 finder efter nævnets flertal slet ikke anvendelse.

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

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

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

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

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

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

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

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

LOV	Betalingsloven § 82, stk. 1	Betalingsloven § 100, stk. 4
PRAKSIS		
	Det finansielle ankenævn · 197/2025: Krav om tilbageførsel af over 600.000 kr. efter omfattende svindel under psykisk manipulation	15.08.2025
	Det finansielle ankenævn · Krav om tilbageførsel af netbankoverførsler efter "safe account" svindel afvist	04.03.2025
	Det finansielle ankenævn · Krav om erstatning efter bedragerisk telefonopkald: Spørgsmål om hæftelse ved selvforetagne overførsler til "sikkerhedskonti"	06.11.2024
	Det finansielle ankenævn · Krav om tilbageførsel af selvvalgt netbankoverførsel på 80.000 kr. efter svindelopkald fra falsk politi og bankmedarbejder	25.09.2024
	Det finansielle ankenævn · Afslag på erstatning for autoriserede netbankoverførsler foretaget under bedragerisk telefonopkald fra falsk politi	19.08.2024

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

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

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

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

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

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

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

- Beløb og modtager blev vist i appen forud for swipe/godkendelse.
- Kunden videregav en kode, hvis advarselstekst udtrykkeligt forbød videregivelse.
- Kunden godkendte aktivering af MitID på en enhed, der ikke var hans egen.

- MitID-appen var installeret på kundens egen telefon, som var i kundens besiddelse, og logins skete fra kundens sædvanlige IP-adresse.

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

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

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

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

Bortkommet kort uden påvist uagtsomhed → kun 375 kr. [579/2023](#) er ledende. Klagerens kort forsvandt fra hjemmet, og der blev på fem timer gennemført syv transaktioner for 21.342,08 kr., alle med chip og korrekt pinkode i første forsøg. Sparekassen Kronjylland havde pålagt 8.000 kr. i selvrisiko. Nævnet realitetsbehandlede sagen – trods sparekassens afvisningspåstand – og fandt, at det "efter det foreliggende ikke [kan] lægges til grund, at klageren har udvist uagtsomhed i forbindelse med kortets bortkomst og med hensyn til opbevaringen af pinkoden". Kunden hæftede derfor alene med de 375 kr. efter [§ 100, stk. 3](#), og sparekassen skulle efterbetale 7.625 kr. Til sammenligning viser den ældre [411/2003](#), at selvrisiko-tankens har lange rødder – dengang 1.200 kr. efter lov om visse betalingsmidler.

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

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

Og videre:

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

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

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

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

LOV	Betalingsloven § 99, stk. 1	Betalingsloven § 100, stk. 3, 7	Betalingsloven § 128, stk. 1
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod Apple Pay-misbrug: Manglende stærk kundeautentifikation ved indrullering i tredjemands wallet førte til fuld godtgørelse		
	27.05.2024		
	Det finansielle ankenævn · Kunde får medhold i sag om misbrug af bortkommet betalingskort efter formodet tyveri i hjemmet		
	07.05.2024		
	Det finansielle ankenævn · Medhold til kortholder i sag om uautoriserede transaktioner: Bankens afvisning pga. sen indsigelse tilsidesat		
	21.03.2023		

Det finansielle ankenævn · Medhold i indsigelse mod uautoriseret 3D Secure-betaling: Bank Norwegian pålagt at tilbagebetale 32.429 kr.	30.09.2020
Det finansielle ankenævn · Bank hæfter for massivt misbrug efter udstedelse af betalingskort på baggrund af tredjemands telefoniske anmodning	07.11.2019
Det finansielle ankenævn · Uenighed om selvrisiko ved to uautoriserede pengeautomathævninger med dankort	26.02.2004

Bevisbyrde og dokumentationskrav – § 98 og registreringsbegrænsede bevisvirkning

§ 5

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

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

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

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

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

LOV	Betalingsloven § 93	Betalingsloven § 98, stk. 1, 2	Betalingsloven § 100, stk. 4
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod Apple Pay-misbrug: Manglende stærk kundeautentifikation ved indrullering i tredjemands wallet førte til fuld godtgørelse		
	27.05.2024		
	Det finansielle ankenævn · Kunde får medhold i sag om misbrug af bortkommet betalingskort efter formodet tyveri i hjemmet		
	07.05.2024		
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved uautoriseret MitID-transaktion afvist grundet behov for bevisførelse		
	12.12.2023		
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved uautoriseret kortbetaling godkendt via MitID		
	30.11.2023		

Det finansielle ankenævn · Spørgsmål om hæftelse for uautoriseret kontanthævnning efter muligt tyveri af betalingskort og afluring af pinkode gemt i telefonens noter	27.01.2023
Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod 3D Secure-korttransaktion afvist af Ankenævnet grundet behov for bevisførelse	04.03.2022
Det finansielle ankenævn · Spørgsmål om hæftelse for uautoriserede transaktioner på en kroatisk natklub under påstået tvang og svindel	05.03.2021
Det finansielle ankenævn · Medhold i indsigelse mod uautoriseret 3D Secure-betaling: Bank Norwegian pålagt at tilbagebetale 32.429 kr.	30.09.2020
Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod 3D Secure-betalinger til investeringsvirksomhed afvist grundet behov for bevisførelse	08.06.2020
Det finansielle ankenævn · Spørgsmål om hæftelse for uautoriserede hævnninger i hæveautomat efter tab af pung med kort og pinkodehusker	03.10.2019
Det finansielle ankenævn · Afvisning af sag om indsigelse mod 3D Secure-betaling grundet behov for bevisførelse	29.11.2018

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

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

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

Afvisningspraksis fordeler sig på fire tilbagevendende sagstyper:

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

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

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

PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · 411/2025 Indsigelse mod at hæfte for 8.000 DKK af korttransaktioner, der blev godkendt i MitID.	23.02.2026
	Det finansielle ankenævn · 422/2025 Indsigelse mod hævning i pengeautomat i Danmark. Kort ikke bortkommet.	18.02.2026
	Det finansielle ankenævn · 58/2025: Afvisning af sag om MobilePay-misbrug på 80.000 kr. grundet behov for bevisførelse om MitID-godkendelse	31.10.2025
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af sag om uautoriserede korttransaktioner på 13.461 kr. grundet behov for vidneforklaringer	10.10.2025
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over selvrisko på 8.000 kr. ved uautoriseret MitID-godkendt kortbetaling	23.09.2025
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af sag om indsigelse mod uautoriseret korttransaktion godkendt med MitID kodeviser	28.08.2025
	Det finansielle ankenævn · Krav om tilbageførsel af netbankoverførsel på 64.000 EUR og kontanthævninger efter svindel med falske politibetjente	21.03.2025
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. efter svindelopkald fra falsk Microsoft-support og MitID-godkendelse	21.03.2025
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved uautoriseret MitID-godkendt transaktion afvist på grund af bevisspørgsmål	12.02.2025
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod selvrisko på 8.000 kr. for uautoriseret korttransaktion godkendt med MitID	31.01.2025
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod hæftelse for ikke-vedkendte korttransaktioner i udlandet afvist pga. bevisspørgsmål	29.01.2025
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af sag om selvrisko på 8.000 kr. ved uautoriseret korttransaktion godkendt med MitID-kodeviser	17.01.2025
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. efter MitID-valideret korttransaktion afvist af bevishensyn	17.01.2025
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod hæftelse for MitID-godkendt transaktion efter phishing-henvendelse fra sundhed.dk	04.12.2024
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af sag om 41 uautoriserede kontanthævninger på grund af behov for bevisførelse	04.12.2024
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over hæftelse for 8.000 kr. ved misbrug af MitID under forsøg på adgang til Sundhedsplatformen	21.10.2024
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod hæftelse for 7.285 kr. efter påstået uautoriseret MitID-godkendelse af korttransaktion	25.09.2024
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af sag om uautoriserede netbankoverførsler og korttransaktioner grundet behov for bevisførelse	19.08.2024
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage om misbrug af betalingskort og MitID efter svindel på DBA grundet behov for bevisførelse	31.05.2024
	Det finansielle ankenævn · Kunde får medhold i sag om misbrug af bortkommet betalingskort efter formodet tyveri i hjemmet	07.05.2024
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved uautoriserede korttransaktioner efter misbrug af MitID	19.03.2024
	Det finansielle ankenævn · Krav om tilbageførsel af 82.288 kr. efter telefonisk svindel afvist af Ankenævnet pga. bevisspørgsmål	19.03.2024
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af sag om uautoriserede kontanthævninger med bortkommet Visa/Dankort grundet behov for bevisførelse	06.02.2024
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af sag om uautoriserede korttransaktioner i Budapest grundet behov for bevisførelse	18.01.2024
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved uautoriseret MitID-transaktion afvist grundet behov for bevisførelse	12.12.2023
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved uautoriseret kortbetaling godkendt via MitID	30.11.2023

Det finansielle ankenævn · Afvisning af sag om lånoptagelse og omfattende betalingstransaktioner ved påstået svindel mod ældre kunde grundet behov for bevisførelse	31.05.2023
Det finansielle ankenævn · Spørgsmål om hæftelse for uautoriserede korttransaktioner i Polen afvises på grund af bevisusikkerhed	23.02.2023
Det finansielle ankenævn · Afvisning af sag om misbrug via Apple Pay og MobilePay grundet behov for bevisførelse	21.02.2023
Det finansielle ankenævn · Spørgsmål om hæftelse for uautoriseret kontanthævnning efter muligt tyveri af betalingskort og afluring af pinkode gemt i telefonens noter	27.01.2023
Det finansielle ankenævn · Afvisning af sag om uautoriserede overførsler fra spærret konto grundet behov for bevisførelse	04.10.2022
Det finansielle ankenævn · Spørgsmål om hæftelse for uautoriserede transaktioner på en kroatisk natklub under påstået tvang og svindel	05.03.2021
Det finansielle ankenævn · Medhold i indsigelse mod uautoriseret 3D Secure-betaling: Bank Norwegian pålagt at tilbagebetale 32.429 kr.	30.09.2020
Det finansielle ankenævn · Spørgsmål om hæftelse for uautoriserede hævnninger i hæveautomat efter tab af pung med kort og pinkodehusker	03.10.2019
Det finansielle ankenævn · Spørgsmål om hæftelse for uautoriserede korttransaktioner i Polen efter formodet bedøvelse	24.04.2018

§ 7 Frister, forældelse og klagegang ved Det Finansielle Ankenævn

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

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

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

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

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

Afgørende er dog, at nævnets afgørelser IKKE binder pengeinstituttet ubetinget: instituttet kan meddele, at det ikke ønsker at være bundet. Det skete i [395/2002](#), hvor Sydbank meddelte, at den ikke ønskede at

følge afgørelsen, og i den sag, der senere blev til Vestre Landsrets principielle phishing-dom, hvor Middelfart Sparekasse den 11. marts 2021 – seks dage efter nævnets afgørelse – meddelte, at sparekassen ikke ønskede at være bundet, jf. [BS-2380/2022-VLR](#).

LOV	Betalingsloven § 97, stk. 1	Betalingsloven § 99, stk. 2	Betalingsloven § 111, stk. 1
	Forældelsesloven § 3, stk. 1, 2		
PRAKSIS	Landsretten · Afgørelse om hæftelse for tab ved phishing efter Betalingslovens § 100		09.12.2022
	Det finansielle ankenævn · Krav om tilbageførsel af 200.000 kr. efter bedragerisk opkald afvist som forældet		04.03.2025
	Det finansielle ankenævn · Krav om tilbageførsel af netbankoverførsler efter "safe account" svindel afvist		04.03.2025
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod Betalingsservice-betalinger til internetudbyder afvist grundet forældelse og overskridelse af indsigelsesfrist		19.08.2024
	Det finansielle ankenævn · Krav om tilbageførsel af netbankoverførsler efter svindelopkald fra falsk politi		18.04.2024
	Det finansielle ankenævn · Klager hæfter for 7.769 kr. efter at have godkendt indrullering af MitID på svindlers telefon i forbindelse med Marketplace-svindel		18.04.2024
	Det finansielle ankenævn · Medhold til kortholder i sag om uautoriserede transaktioner: Bankens afvisning pga. sen indsigelse tilsidesat		21.03.2023
	Det finansielle ankenævn · Spørgsmål om forældelse af indsigelse mod uautoriserede MobilePay-transaktioner foretaget af tidligere samlever		19.04.2022
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod 3D Secure-betalinger til udenlandske investeringsfirmaer afvist pga. forældelse og bevisspørgsmål		23.11.2021
	Det finansielle ankenævn · Krav om tilbageførsel af 3.000 EUR efter formodet investeringssvindel: Spørgsmål om 3D Secure-godkendelse og bankens oplysningspligt		11.05.2021
	Det finansielle ankenævn · Sydbank frifundet for krav om tilbagebetaling af uautoriserede transaktioner ældre end 13 måneder grundet betalingslovens frister		06.02.2020

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

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

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

Grænsedragningen slår også igennem på nævnets KOMPETENCE. I [21/2018](#) blev et firmakort stjålet sammen med to private kort og en pinkodehusker; den private bank dækkede misbruget på 37.017 kr. med kun 1.100 kr. i selvrisiko, mens firmakortudstederen fastholdt 8.000 kr. Nævnet afviste sagen efter vedtægternes § 2, stk. 3 og 4, fordi kontohaveren var et anpartsselskab. Tilsvarende i [232/2022](#), hvor ni kortbetalinger for 66.222 kr.

med et PRIVAT MasterCard blev anset for erhvervsmæssige, fordi de vedrørte indkøb af 250 trøjer til klagerens TV-koncept – det er formålet med købet, ikke kortets art, der er afgørende.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Afgørelsen af, om indehaveren bliver aftaleretligt forpligtet i tilfælde af, at tredjemand misbruger indehaverens digitale signatur, må træffes på grundlag af en konkret vurdering af det samlede hændelsesforløb. I denne vurdering indgår bl.a., under hvilke omstændigheder tredjemand er kommet i besiddelse af indehaverens nøgle (brugernavn, adgangskode og nøglekort til NemID), om indehaveren har haft kendskab til, at tredjemand er kommet i besiddelse af de pågældende oplysninger, og om indehaveren har gjort, hvad der var muligt for at forhindre misbrug, f.eks. ved at spærre sit NemID så hurtigt som muligt.

I 82/2018 hæftede A, fordi han under pres for en narkogæld havde udleveret pas, kort, nøglekort og koder og ikke spærrede sit NemID. Udfaldet er dog stærkt konkret. I [Sag 11/2021](#) – hvor et par udleverede NemID-oplysninger til en person, der udgav sig for at være politimand – nægtede Højesteret fogedsagen fremme:

Allerede fordi lånet blev optaget den 16. oktober 2019, kan det ikke føre til et andet resultat, at de ikke spærrede deres NemID, da de den 21. oktober 2019 var blevet opmærksomme på, at den pågældende muligt ikke var fra politiet, og at der derfor var risiko for misbrug.

Højesteret støttede sig udtrykkeligt på [Betænkning nr. 1456/2004 om e-signaturs retsvirkninger](#), hvis udvalg netop konkluderede, at uberettiget brug af digitale signaturer bør løses efter dansk rets almindelige formueretlige regler ud fra en konkret vurdering af den enkelte sags omstændigheder. Se videre [BS-33/2021-HJR](#) (betænkeligt at fremme fogedsag under verserende straffesag om databedrageri), [BS-10923/2020-HJR](#) (frifindelse ved samlevers misbrug) og [BS-188/2019-VLR](#).

Denne Højesteretslinje spiller direkte ind i nævnets sager: i [470/2023](#) påberåbte Jyske Bank sig subsidiært aftaleretlig hæftelse med henvisning til 82/2018 og 87/2018 – men nævnet konstaterede, at der ikke forelå omstændigheder, der medførte hæftelse på aftaleretligt grundlag.

Byretspraksis og tvangssituationer. Byretten i Viborg frifandt i [BS-34279/2020-VIB](#) Jyske Bank for et krav på 446.299,36 kr., idet retten efter en samlet vurdering af de tekniske spor, sagsøgerens forklaring og hendes efterfølgende adfærd lagde til grund, at betalingerne var sket med hendes medvirken og samtykke – altså autoriserede efter [§ 82](#). Og i [BS-3047/2009-OLR](#) fastslog Østre Landsret, at selvriskoreglen finder anvendelse, når kortholderen ikke kan godtgøre, at tvangen har afskåret hende fra at underrette udstederen uden ugrundet ophold – hvilket harmonerer med forarbejderne til [§ 100, stk. 3](#), hvorefter selvriskoen ikke forudsættes gjort gældende, når kortet og koden er fratvunget ved vold, trussel om vold eller anden afpresning.

Højesteret har derimod endnu ikke taget stilling til det spørgsmål, der splitter Det Finansielle Ankenævn 3 mod 2: om [§ 100](#) kan anvendes analogt på autoriserede betalinger fremkaldt ved organiseret social engineering.

LOV

[Aftaleloven § 28, stk. 1](#)[Betalingsloven § 82, stk. 1](#)[Betalingsloven § 100, stk. 1, 3-5](#)[Retsplejeloven § 478, stk. 4](#)

PRAKSIS

Højesteret · Højesteret stadfæster afvisning af tvangsfuldbyrdelse pga. betænkelighed ved NemID-misbrug

24.06.2022

Højesteret · Højesterets afgørelse om aftaleretlig hæftelse ved misbrug af NemID efter svindel

17.11.2021

Højesteret · NemID-indehavers hæftelse og erstatningsansvar ved samlevers misbrug af digital signatur til låneoptagelse

26.02.2021

Højesteret · Hæftelse for digitalt gældsbeholdning ved tredjemands misbrug af NemID efter uagtsom udlevering af oplysninger	08.01.2019
Højesteret · Hæftelse ved misbrug af NemID til optagelse af lån: Betydningen af uagtsomhed ved udlevering af personlige oplysninger	08.01.2019
Landsretten · Afgørelse om hæftelse for tab ved phishing efter Betalingslovens § 100	09.12.2022
Landsretten · Kendelse om nægtelse af fremme af fogedsag grundet misbrug af NemID	24.06.2019
Landsretten · Sag om hæftelse for misbrug af betalingskort efter udlevering under tvang	25.03.2010
Byretten · Dom i sag om bankens hæftelse for påståede uautoriserede overførsler via NemID til udenlandsk investeringsselskab	23.06.2023
Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod Apple Pay-misbrug: Manglende stærk kundeautentifikation ved indrullering i tredjemands wallet førte til fuld godtgørelse	27.05.2024

§ 10 Sammenfatning: den praktiske retsstilling ved kortmisbrug

Retsstillingen efter Det Finansielle Ankenævns praksis kan sammenfattes i fem punkter.

1. Det første og vigtigste spørgsmål er, om kunden selv trykkede godkend. Er svaret ja – også selv om det skete under et flere timer langt manipulationsforløb med spoofede telefonnumre og korrekte personoplysninger – er transaktionen autoriseret efter § 82, og hele tabet ligger hos kunden. Er svaret nej, træder hæftelsestrappen i § 100 i kraft med banken som udgangspunkt for hæftelsen. Nævnets mindretal har gennem hele perioden argumenteret for, at grænsen er kunstig og bør udjævnes ved analogi fra § 100, stk. 4, men er aldrig kommet i flertal.

2. Bevisbyrden for de 8.000 kr. ligger hos pengeinstituttet. Nævnet nøjes ikke med korrekt registrering og stærk kundeautentifikation – § 98, stk. 2 afskærer udtrykkeligt denne slutning. Banken skal påvise en konkret adfærd hos kunden, der er groft uforsvarlig. Kan den ikke det, falder hæftelsen til 375 kr.

3. Det, der i praksis udløser de 8.000 kr., er kundens egen aktive godkendelse trods synlige advarsler. Beløb og modtager vist i MitID-appen, kodeadvarsler i SMS'er og godkendelse af MitID-indrullering på en fremmed enhed er de tre gennemgående faktorer.

4. Bankens egne sikkerhedsvalg kan vende hæftelsen helt om. Hvor der ikke er anvendt stærk kundeautentifikation, som knytter sig til KUNDEN, hæfter banken uanset kundens adfærd, medmindre kunden har handlet svigagtigt, jf. § 100, stk. 7. Det er kernen i wallet-praksis.

5. Klageren skal være hurtig, privat og skriftligt overbevisende. Indsigelsen skal indgives snarest muligt og senest 13 måneder efter debiteringen; kravet forældes tre år efter kundskabstidspunktet; erhvervsforhold ligger uden for både beskyttelsen og nævnets kompetence; og hvis hændelsesforløbet ikke kan afklares på skriftligt grundlag, henvises sagen til domstolene.

Samlet er nævnets linje forbrugerbeskyttende i de klassiske misbrugssituationer – bortkomne kort, hakede wallets, manglende stærk kundeautentifikation – men markant restriktiv over for den moderne, manipulationsbaserede svindel, hvor offeret selv fører hånden. Domstolene har på ét punkt trukket i forbrugerens retning ved at fastholde et snævert anvendelsesområde for ubegrænset hæftelse, jf. BS-2380/2022-VLR, og på et andet ved at kræve en konkret helhedsvurdering af hændelsesforløbet ved NemID/MitID-misbrug, jf. Sag 11/2021. Afgrænsningsmæssigt skal oversigten læses sammen med mitid-nemid-misbrug, sms-phishing-smishing, investeringssvindel-online-krypto-nft og bank-raadgivning.


[Betalingsloven § 98, stk. 2](#)
[Betalingsloven § 100, stk. 3, 4, 7](#)

PRAKSIS	Højesteret · Højesterets afgørelse om aftaleretlig hæftelse ved misbrug af NemID efter svindel	17.11.2021
	Landsretten · Afgørelse om hæftelse for tab ved phishing efter Betalingslovens § 100	09.12.2022
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. efter svindelopkald fra falsk Microsoft-support og MitID-godkendelse	21.03.2025
	Det finansielle ankenævn · Krav om tilbageførsel af netbankoverførsler efter "safe account" svindel afvist	04.03.2025
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod Apple Pay-misbrug: Manglende stærk kundeautentifikation ved indrullering i tredjemands wallet førte til fuld godtgørelse	27.05.2024
	Det finansielle ankenævn · Kunde får medhold i sag om misbrug af bortkommet betalingskort efter formodet tyveri i hjemmet	07.05.2024

REFERENCE Lovgrundlag

6 paragraffer

Betalingsloven § 6	stk. 3	Betalingsloven § 82	stk. 1
Betalingsloven § 93		Betalingsloven § 98	stk. 2
Betalingsloven § 99	stk. 1	Betalingsloven § 100	stk. 1-5

MATERIALE Citerede afgørelser

85 afgørelser

HØJESTERET · ØVERSTE INSTANS

5

24.06.2022	Højesteret stadfæster afvisning af tvangsfuldbyrdelse pga. betænkelighed ved NemID-misbrug	2697-3212
17.11.2021	Højesterets afgørelse om aftaleretlig hæftelse ved misbrug af NemID efter svindel	11-2021
26.02.2021	NemID-indehavers hæftelse og erstatningsansvar ved samlevers misbrug af digital signatur til låneoptagelse	bs-10923-2020-hjr
08.01.2019	Hæftelse for digitalt gældsbrief ved tredjemands misbrug af NemID efter uagtsom udlevering af oplysninger	82-2018
08.01.2019	Hæftelse ved misbrug af NemID til optagelse af lån: Betydningen af uagtsomhed ved udlevering af personlige oplysninger	87-2018

LANDSRETTE · ANKEINSTANS

3

09.12.2022	Afgørelse om hæftelse for tab ved phishing efter Betalingslovens § 100	2941-3487
24.06.2019	Kendelse om nægtelse af fremme af fogedsag grundet misbrug af NemID	5488-6575
25.03.2010	Sag om hæftelse for misbrug af betalingskort efter udlevering under tvang	4672-5610

BYRETTE · FØRSTE INSTANS

1

23.06.2023	Dom i sag om bankens hæftelse for påståede uautoriserede overførsler via NemID til udenlandsk investeringsselskab	3964-4782
------------	---	-----------

DET FINANSIELLE ANKENÆVN · NÆVN / KLAGEINSTANS

75

23.02.2026	411/2025 Indsigelse mod at hæfte for 8.000 DKK af korttransaktioner, der blev godkendt i MitID.	411/2025
18.02.2026	422/2025 Indsigelse mod hævning i pengeautomat i Danmark. Kort ikke bortkommet.	422/2025
31.10.2025	58/2025: Afvisning af sag om MobilePay-misbrug på 80.000 kr. grundet behov for bevisførelse om MitID-godkendelse	58/2025
10.10.2025	Afvisning af sag om uautoriserede korttransaktioner på 13.461 kr. grundet behov for vidneforklaringer	234/2025
23.09.2025	Afvisning af klage over selvrisko på 8.000 kr. ved uautoriseret MitID-godkendt kortbetaling	278/2025
22.09.2025	Klager hæfter for 8.000 kr. efter godkendelse af svindeltransaktioner med MitID trods advarselstekst	247/2025
28.08.2025	Afvisning af sag om indsigelse mod uautoriseret korttransaktion godkendt med MitID kodeviser	230/2025
15.08.2025	Afvisning af klage over pengeinstitut på grund af manglende klageberettigelse i sag om dødsbo	124/2025
15.08.2025	197/2025: Krav om tilbageførsel af over 600.000 kr. efter omfattende svindel under psykisk manipulation	197/2025
14.05.2025	Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved uautoriseret kontooverførsel via MitID-svindel	171/2024
21.03.2025	Krav om tilbageførsel af netbankoverførsel på 64.000 EUR og kontanthævninger efter svindel med falske politibetjente	393/2024
21.03.2025	Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. efter svindelopkald fra falsk Microsoft-support og MitID-godkendelse	419/2024
04.03.2025	Krav om tilbageførsel af netbankoverførsler efter "safe account" svindel afvist	407/2024
04.03.2025	Krav om tilbageførsel af 200.000 kr. efter bedragerisk opkald afvist som forældet	413/2024
12.02.2025	Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved uautoriseret MitID-godkendt transaktion afvist på grund af bevisspørgsmål	331/2024
31.01.2025	Indsigelse mod selvrisko på 8.000 kr. for uautoriseret korttransaktion godkendt med MitID	341/2024
29.01.2025	Indsigelse mod hæftelse for ikke-vedkendte korttransaktioner i udlandet afvist pga. bevisspørgsmål	476/2024
17.01.2025	Afvisning af sag om selvrisko på 8.000 kr. ved uautoriseret korttransaktion godkendt med MitID-kodeviser	244/2024
17.01.2025	Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. efter MitID-valideret korttransaktion afvist af bevishensyn	265/2024

17.01.2025	Kunde hæfter for 8.000 kr. efter godkendelse af svindeltransaktion på 21.000 kr. via MitID	305/2024
04.12.2024	Indsigelse mod hæftelse for MitID-godkendt transaktion efter phishing-henvendelse fra sundhed.dk	160/2024
04.12.2024	Afvisning af sag om 41 uautoriserede kontanthævninger på grund af behov for bevisførelse	731/2023
14.11.2024	Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved svindel og aktivering af MitID på tredjemands enhed	604/2023
06.11.2024	Krav om erstatning efter bedragerisk telefonopkald: Spørgsmål om hæftelse ved selvforetagne overførsler til "sikkerhedskonti"	24/2024
21.10.2024	Afvisning af klage over hæftelse for 8.000 kr. ved misbrug af MitID under forsøg på adgang til Sundhedsplatformen	124/2024
15.10.2024	Kundes hæftelse for misbrug efter udlevering af MitID-oplysninger til svindler ved falsk GLS-henvendelse	627/2023
25.09.2024	Indsigelse mod hæftelse for 7.285 kr. efter påstået uautoriseret MitID-godkendelse af korttransaktion	575/2023
25.09.2024	Krav om tilbageførsel af selvvalgt netbankoverførsel på 80.000 kr. efter svindelopkald fra falsk politi og bankmedarbejder	64/2024
19.08.2024	Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved MitID-godkendt transaktion efter phishing-besked i MobilePay-kontekst	42/2024
19.08.2024	Indsigelse mod Betalingsservice-betalinger til internetudbyder afvist grundet forældelse og overskridelse af indsigelsesfrist	503/2023
19.08.2024	Afvisning af sag om uautoriserede netbankoverførsler og korttransaktioner grundet behov for bevisførelse	550/2023
19.08.2024	Indsigelse mod hæftelse for svindeltransaktion efter aktivering af ny MitID-app på svindlers enhed	569/2023
19.08.2024	Krav om tilbageførsel af netbankoverførsler foretaget efter bedrageriske telefonopkald fra falsk politi	65/2024
19.08.2024	Afslag på erstatning for autoriserede netbankoverførsler foretaget under bedragerisk telefonopkald fra falsk politi	66/2024
31.05.2024	Afvisning af klage om misbrug af betalingskort og MitID efter svindel på DBA grundet behov for bevisførelse	606/2023
31.05.2024	Kunde hæfter for 8.000 kr. efter MitID-godkendelse af svindelsag via falsk MobilePay-SMS	681/2023
27.05.2024	Indsigelse mod Apple Pay-misbrug: Manglende stærk kundaautentifikation ved indrullering i tredjemands wallet førte til fuld godtgørelse	470/2023
07.05.2024	Kunde får medhold i sag om misbrug af bortkommet betalingskort efter formodet tyveri i hjemmet	579/2023

06.05.2024	615/2023 Krav om tilbageførsel af netbankoverførsler efter svindelopkald og manglende SMS-advisering fra banken	615/2023
18.04.2024	Krav om tilbageførsel af netbankoverførsler efter svindelopkald fra falsk politi	527/2023
18.04.2024	Klager hæfter for 7.769 kr. efter at have godkendt indrullering af MitID på svindlers telefon i forbindelse med Marketplace-svindel	614/2023
19.03.2024	Krav om tilbageførsel af overførsler på 239.059 kr. foretaget efter bedragerisk telefonopkald fra falsk politi	423/2023
19.03.2024	Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved uautoriserede korttransaktioner efter misbrug af MitID	447/2023
19.03.2024	Krav om tilbageførsel af 82.288 kr. efter telefonisk svindel afvist af Ankenævnet pga. bevisspørgsmål	498/2023
06.02.2024	Afvisning af sag om uautoriserede kontanthævninger med bortkommet Visa/Dankort grundet behov for bevisførelse	255/2023
06.02.2024	490/2023 Indsigelse vedrørende netbankoverførsel foretaget i forbindelse med bedragerisk telefonopkald	490/2023
18.01.2024	Krav om tilbageførsel af overførsler foretaget efter ni timers telefonisk bedrageri ("social engineering")	219/2023
18.01.2024	Afvisning af sag om uautoriserede korttransaktioner i Budapest grundet behov for bevisførelse	459/2023
22.12.2023	Indsigelse mod kortbetaling efter aktivering af MitID på svindlers enhed – Ringkjøbing Landbobank	246/2023
12.12.2023	Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved uautoriseret MitID-transaktion afvist grundet behov for bevisførelse	253/2023
30.11.2023	Afvisning af indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved uautoriseret kortbetaling godkendt via MitID	163/2023
31.05.2023	Afvisning af sag om lånoptagelse og omfattende betalingstransaktioner ved påstået svindel mod ældre kunde grundet behov for bevisførelse	368/2022
21.03.2023	Medhold til kortholder i sag om uautoriserede transaktioner: Bankens afvisning pga. sen indsigelse tilsidesat	172/2022
21.03.2023	Afvisning af klage over manglende tilbageførsel af kortbetalinger foretaget i erhvervsmæssigt øjemed	232/2022
23.02.2023	Spørgsmål om hæftelse for uautoriserede korttransaktioner i Polen afvises på grund af bevisusikkerhed	266/2022
21.02.2023	Afvisning af sag om misbrug via Apple Pay og MobilePay grundet behov for bevisførelse	238/2022
27.01.2023	Spørgsmål om hæftelse for uautoriseret kontanthævnning efter muligt tyveri af betalingskort og afluring af pinkode gemt i telefonens noter	133/2022

04.10.2022	Afvisning af sag om uautoriserede overførsler fra spærret konto grundet behov for bevisførelse	591/2021
19.04.2022	Spørgsmål om forældelse af indsigelse mod uautoriserede MobilePay-transaktioner foretaget af tidligere samlever	280/2021
04.03.2022	Indsigelse mod 3D Secure-korttransaktion afvist af Ankenævnet grundet behov for bevisførelse	257/2021
23.11.2021	Indsigelse mod 3D Secure-betalinger til udenlandske investeringsfirmaer afvist pga. forældelse og bevisspørgsmål	22/2021
11.05.2021	Krav om tilbageførsel af 3.000 EUR efter formodet investeringssvindel: Spørgsmål om 3D Secure-godkendelse og bankens oplysningspligt	321/2020
05.03.2021	Spørgsmål om hæftelse for uautoriserede transaktioner på en kroatisk natklub under påstået tvang og svindel	230/2020
30.09.2020	Medhold i indsigelse mod uautoriseret 3D Secure-betaling: Bank Norwegian pålagt at tilbagebetale 32.429 kr.	176/2020
08.06.2020	Indsigelse mod 3D Secure-betalinger til investeringsvirksomhed afvist grundet behov for bevisførelse	23/2020
15.05.2020	Spørgsmål om hæftelse for misbrug af erhvervskonto tilknyttet privat netbank	468/2019
31.03.2020	Afvisning af klage over kreditselskabet Ferratum på grund af manglende kompetence	360/2019
06.02.2020	Sydbank frifundet for krav om tilbagebetaling af uautoriserede transaktioner ældre end 13 måneder grundet betalingslovens frister	425/2019
07.11.2019	Bank hæfter for massivt misbrug efter udstedelse af betalingskort på baggrund af tredjemands telefoniske anmodning	349/2018
03.10.2019	Spørgsmål om hæftelse for uautoriserede hævnninger i hæveautomat efter tab af pung med kort og pinkodehusker	220/2019
04.04.2019	Bank frifundet for erstatningsansvar efter gennemførelse af mistænkelige udlandsoverførsler mod egen kraftig frarådning	338/2018
29.11.2018	Afvisning af sag om indsigelse mod 3D Secure-betaling grundet behov for bevisførelse	144/2018
09.11.2018	Afvisning af klage over misbrug af firmakort: Tvist om hæftelse vedrørte erhvervsforhold	21/2018
24.04.2018	Spørgsmål om hæftelse for uautoriserede korttransaktioner i Polen efter formodet bedøvelse	148/2017
26.02.2004	Uenighed om selvrisiko ved to uautoriserede pengeautomathævninger med dankort	411/2003
PARKERINGSKLAGENÆVNET · NÆVN / KLAGEINSTANS		1
28.04.2023	Kontrolafgift pålagt knallert for manglende p-tilladelse på privat område	park-3487

Betænkning nr. 1456/2004 om e-signaturs retsvirkninger

nr. 1456 · 2004 · Justitsministeriet
