

## PRAKSISOVERSIGT · PENGE OG FINANSVÆSEN

# Praksisoversigt over hæftelse for uautoriserede betalingstransaktioner (lov om betalinger §§ 97-100)

*Hæftelsestrappen i § 100, bevisbyrden i § 98 og chargeback efter § 112 i Det Finansielle Ankenævns praksis*

Version 2 · Opdateret 6. sep. 2026 · 81 afgørelser · 2004-2026

[Læs online](#)

## INTRODUKTION

Hæftelsen for uautoriserede betalingstransaktioner er reguleret i [lov om betalinger §§ 97-100](#), der gennemfører artikel 71-74 i 2. betalingstjenestedirektiv (PSD2). Udgangspunktet er, at betalerens udbyder hæfter for tab ved andres uberettigede anvendelse af en betalingstjeneste, men loven opstiller en hæftelsestrappe fra 375 kr. over 8.000 kr. til ubegrænset hæftelse afhængigt af betalerens adfærd. Praksis stammer helt overvejende fra Det Finansielle Ankenævn, hvor det afgørende skæringspunkt er sondringen mellem den *autoriserede* transaktion, kunden selv har godkendt – også under grov manipulation – og det *uautoriserede* tredjemandsmisbrug, hvor § 100 overhovedet finder anvendelse. Oversigten kortlægger dette skæringspunkt, bevisbyrdefordelingen i § 98, "groft uforsvarlig adfærd"-vurderingen i MitID-sagerne, bortfaldsreglerne i § 100, stk. 6-9, indsigelsesfristerne i § 97 samt indsigelsesretten ved fjernsalg efter § 112.

## PRINCIPPER UDLEDT AF PRAKSIS

- 01** Autorisationsspørgsmålet efter § 82 afgøres før hæftelsesspørgsmålet: har betaleren selv meddelt samtykke, finder § 100 slet ikke anvendelse, og kunden bærer hele tabet.
- 02** Social engineering – hvor kunden selv indtaster og godkender overførslen efter et bedragerisk opkald – anses efter Det Finansielle Ankenævns faste flertalspraksis for en autoriseret transaktion, uanset at kunden er blevet manipuleret.
- 03** Et fast mindretal på to nævnsmedlemmer stemmer i social engineering-sagerne for analog anvendelse af § 100, stk. 4, så forbrugerens hæftelse begrænses til 8.000 kr.
- 04** Registrering af brug af et betalingsinstrument er efter § 98, stk. 2 ikke i sig selv bevis for, at betaleren har godkendt transaktionen, har handlet svigagtigt eller har tilsidesat sine forpligtelser efter § 93.
- 05** Bevisbyrden for, at betingelserne i § 100, stk. 4 eller stk. 5 er opfyldt, påhviler udbyderen – løftes den ikke, falder hæftelsen tilbage på selvriskoen på 375 kr. i § 100, stk. 3.

- 06 Godkendelse i MitID-appen af en tekst, der udtrykkeligt angiver beløb og betalingsmodtager, udgør efter flertalspraksis groft uforsvarlig adfærd efter § 100, stk. 4, nr. 3.
- 07 Godkendelse af, at tredjemand kan aktivere MitID på en fremmed enhed, eller udlevering af aktiveringskode og midlertidig PIN-kode, er ligeledes groft uforsvarlig adfærd efter § 100, stk. 4, nr. 3.
- 08 Uforvarende overgivelse af den personlige sikkerhedsforanstaltning ved phishing er efter forarbejderne hverken "forsætlig overgivelse" efter § 100, stk. 4, nr. 2 eller forsætlig oplysning efter § 100, stk. 5.
- 09 Hvor kortet blot er bortkommet, og banken ikke kan godtgøre uforsvarlig kodeopbevaring, hæfter kunden kun 375 kr. efter § 100, stk. 3 – trods korrekt PIN-kode i første forsøg.
- 10 Er der ikke anvendt stærk kundeautentifikation, bortfalder kundens hæftelse helt efter § 100, stk. 7, medmindre kunden har handlet svigagtigt.
- 11 Indrullering af et betalingskort i tredjemands Apple Pay-Wallet er efter nævnets flertal ikke sket med stærk kundeautentifikation, når det andet autentifikationselement tilhører tredjemand og ikke kortholderen.
- 12 Indsigelse efter § 97 skal fremsættes både "snarest muligt" og inden for den absolutte frist på 13 måneder fra debiteringen – passivitet efter opdagelsen fortaber kravet, selv om 13-månedersfristen ikke er udløbet.
- 13 Chargeback efter § 112 forudsætter en fjernsalgsaftale iværksat med et betalingsinstrument; almindelige kontooverførsler og køb i fysisk butik falder uden for.
- 14 Er den bestilte ydelse leveret – herunder kryptovaluta købt for de overførte midler – er tilbageførselsretten efter § 112, stk. 1, nr. 2 ikke i spil.
- 15 Betalingslovens §§ 97, 98, 100 og 112 kan efter § 6, stk. 3 fraviges over for erhvervskunder, og sådanne sager afvises tillige ofte som liggende uden for nævnets kompetence.
- 16 Det Finansielle Ankenævn afviser systematisk sager, hvor hændelsesforløbet kun kan afklares ved mundtlige parts- og vidneforklaringer, jf. vedtægternes § 5, stk. 3, nr. 4, og henviser til domstolene.

## § 1 Retsgrundlaget: fra samtykke i § 82 til hæftelsestrappen i §§ 97-100

Betalingslovens hæftelsessystem er bygget op om en toleddet vurdering. Først afgøres det efter § 82, stk. 1, om transaktionen overhovedet er *uautoriseret*:

*Stk. 1. En betalingstransaktion er kun autoriseret, hvis betaleren har meddelt samtykke til at gennemføre transaktionen. [...] Er der ikke meddelt samtykke, skal betalingstransaktionen anses for uautoriseret.*

Er transaktionen uautoriseret, indtræder udbyderens hæftelse efter § 99, stk. 1, hvorefter betalerens udbyder hæfter for tab som følge af uautoriserede betalingstransaktioner og "straks og senest ved afslutningen på den

efterfølgende arbejdsdag" skal tilbagebetale beløbet – medmindre udbyderen har rimelige grunde til at have mistanke om svig og underretter Finanstilsynet om disse grunde.

Dernæst modificeres udgangspunktet af § 100, der fastlægger, i hvilket omfang betaleren selv bærer en del af tabet ved andres uberettigede anvendelse. Bestemmelsen viderefører § 62 i den tidligere lov om betalingstjenester og elektroniske penge og gennemfører artikel 74 i 2. betalingstjenestedirektiv. Af de oprindelige bemærkninger til § 100 i lovforslag L 157 (2016-17) fremgår formålet:

*Der er således hensigten med forslaget til § 100 at videreføre eksisterende praksis vedrørende hæftelses- og ansvarsreglerne i forbindelse med uberettigede anvendelse af en betalingstjeneste, dog med de to ændringer, der følger af 2. betalingstjenestedirektiv. Med disse to ændringer indføres to nye ansvarsnormer, idet betaler ifølge 2. betalingstjenestedirektiv ikke hæfter for tab, såfremt betalerens udbyder ikke kræver stærk kundeautentifikation, medmindre betaleren har handlet svigagtigt, eller hvis betaler ikke med rimelighed kunne opdage tabet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelse [...]*

De almindelige bemærkninger til lovforslaget beskriver samtidig baggrunden for, at selvrisikoen blev sat ned:

*I overensstemmelse med 2. betalingstjenestedirektiv foreslås det, at betalers hæftelsesforpligtelse for andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet i tilfælde, hvor den personlige sikkerhedsforanstaltning er blevet anvendt, såsom en PIN-kode, sættes ned fra 1.200 kr. til 375 kr.*

Den ældre praksis efter lov om visse betalingsmidler illustrerer kontinuiteten i vurderingsnormen: i 38/2005 blev selvrisikoen på dagældende 1.200 kr. opkrævet to gange, fordi der var tale om to selvstændige betalingsmidler, og i 411/2003 var anvendelsen af korrekt PIN-kode tilstrækkelig til at udløse selvrisikoen. Omvendt fandt nævnet allerede i 78/2006, at det ikke var groft uforsvarligt, at en tredjemand tilfældigt overhørte kunden oplyse sin PIN-kode til kæresten i eget hjem – en vurdering der er direkte parallel til den, nævnet i dag foretager efter § 100, stk. 4, nr. 3.

| LOV     | <a href="#">Lov om betalinger § 82, stk. 1</a> <a href="#">Lov om betalinger § 99, stk. 1</a> <a href="#">Lov om betalinger § 100</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PRAKSIS | <div> <b>Det finansielle ankenævn</b> · Kunde fik medhold efter misbrug af dankort, hvor pinkode blev overhørt af gæst i eget hjem 29.08.2006 </div> <div> <b>Det finansielle ankenævn</b> · Hæftelse for dobbelt selvrisiko ved misbrug af to stjalne betalingskort efter tyveri 08.06.2005 </div> <div> <b>Det finansielle ankenævn</b> · Uenighed om selvrisiko ved to uautoriserede pengeautomathævninger med dankort 26.02.2004 </div> |

## § 2 Autorisationsspørgsmålet: social engineering falder uden for § 100

Det kvantitativt mest betydningsfulde spor i praksis angår de sager, hvor kunden efter et bedragerisk opkald eller en phishing-besked *selv* logger på netbanken, indtaster overførslen og godkender den. Her har Det Finansielle Ankenævn en fast – men delt – praksis: transaktionen er autoriseret efter § 82, og hæftelsesreglerne i § 100 finder derfor slet ikke anvendelse.

I 39/2025 havde klageren overført 47.068 kr. til en "kreditorbeskyttet konto" efter et opkald fra et nummer, der fremstod som Nordeas hovednummer, og havde undervejs besvaret bankens advarsels-SMS med "JA". Flertallet på tre medlemmer fandt, at transaktionen var iværksat og godkendt af klageren selv og derfor autoriseret, og at banken ikke på andet grundlag kunne gøres erstatningsansvarlig – "uanset at klageren var blevet narret

og presset". Samme resultat i [490/2022](#) (306.352 kr. i seks overførsler efter opkald fra "politiet"), [526/2022](#) (721.028 kr., hvor kunderne endda fik banken til at ophæve en spærring ved at give urigtige oplysninger), [74/2024](#), [161/2024](#), [325/2024](#) og [9/2025](#).

Sondringen er teknologineutral. I [469/2025](#) havde en svindler fået fjernadgang til klagerens telefon og manipuleret hende til at godkende tre Apple Pay-betalinger med FaceID. Flertallet lagde vægt på, at klageren "selv fysisk trykkede på knapperne og bekræftede med FaceID", hvorfor der ikke forelå tredjemandsmisbrug omfattet af § 100.

I **alle** disse sager afgiver et mindretal på to medlemmer dissens for analog anvendelse af [§ 100, stk. 4](#).

Mindretallets standardbegrundelse formuleres i 39/2025 således: den grove manipulation bør sidestilles med situationer, hvor forbrugeren har udleveret koder, der efterfølgende misbruges, og det er urimeligt, at "mindre forskelle i handlingsmønstret ved organiseret svindel" skal føre til store forskelle i den økonomiske hæftelse.

Sondringen gælder også, når banken beskyldes for mangelfuld rådgivning forud for overførslen. I [495/2022](#) – træpillesvindel med efterfølgende udenlandsk kontooverførsel – fastslog nævnet, at overførslerne skete med klagerens eget samtykke og dermed var autoriserede, hvorfor § 100 ikke fandt anvendelse, og at der ikke var grundlag for et selvstændigt rådgivningsansvar.

Domstolene følger samme systematik. I [BS-34279/2020-VIB](#) krævede en kunde 446.299,36 kr. tilbageført fra Jyske Bank efter to overførsler til EVG Trading Limited i forlængelse af et investeringsforløb med selskabet Greenfields Capital. Retten i Viborg lagde efter en samlet vurdering af de tekniske spor (samme IP-adresse, styresystem og browser som ved de erkendte overførsler), kundens tre ugers passivitet og det forhold, at yderligere ca. 73.000 kr. blev stående urørt på kontoen, til grund, at betalingerne var sket med hendes medvirken og samtykke:

*Da overførslerne var autoriserede, fandt hæftelsesreglerne i betalingslovens § 100 ikke anvendelse.*

Retten bemærkede udtrykkeligt, at hverken kundens sikre forklaring, hendes tro- og loveerklæring eller det forhold, at hun formentlig var blevet manipuleret, kunne føre til et andet resultat.

| LOV     | <a href="#">Lov om betalinger § 82, stk. 1</a>                                                                                                          | <a href="#">Lov om betalinger § 100, stk. 4</a> |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| PRAKSIS |                                                                                                                                                         |                                                 |
|         | <b>Byretten</b> · Dom i sag om bankens hæftelse for påståede uautoriserede overførsler via NemID til udenlandsk investeringsselskab                     | 23.06.2023                                      |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Indsigelse mod at hæfte for korttransaktioner via Apple Pay efter manipulation (social engineering)                   | 23.02.2026                                      |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Krav om tilbageførsel af netbankoverførsel efter bedragerisk opkald: Spørgsmål om autorisation ved social engineering | 20.06.2025                                      |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · 9/2025 Krav om tilbageførsel af netbankoverførsler efter svindelopkald (Social Engineering)                           | 28.05.2025                                      |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Krav om tilbageførsel af netbankoverførsler efter svindel via 'barn i nød'-beskeder                                   | 12.02.2025                                      |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Krav om tilbageførsel af netbankoverførsler foretaget under psykisk manipulation ved bedrageriske telefonopkald       | 19.12.2024                                      |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Krav om tilbageførsel af 90.000 kr. efter svindelopkald afvist da overførslen blev anset for autoriseret              | 19.08.2024                                      |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Krav om erstatning for tab ved netbankoverførsel efter påstået rådgivning om sikkerhed                                | 18.09.2023                                      |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Afvist krav om tilbageførsel af netbankoverførsler efter social engineering-bedrageri                                 | 22.08.2023                                      |

**Det finansielle ankenævn** · Kunde nægtet godtgørelse for netbankoverførsler foretaget under  
bedragerisk telefonopkald

09.05.2023

## Bevisbyrden i § 98 og udbyderens straks-tilbagebetalingspligt efter § 99

§ 3

Når betaleren nægter at have autoriseret transaktionen, ligger den primære bevisbyrde hos udbyderen. Efter [§ 98, stk. 1](#) skal udbyderen godtgøre, at transaktionen er korrekt registreret og bogført og ikke ramt af tekniske svigt eller andre fejl, og ved brug af et betalingsinstrument tillige, at den tilhørende personlige sikkerhedsforanstaltning er blevet anvendt. Afgørende er dog begrænsningen i [§ 98, stk. 2](#):

*Stk. 2. Hvor en betaler nægter at have autoriseret eller iværksat en betalingstransaktion, er registrering af brug af betalingsinstrumentet ikke i sig selv bevis for, at betaleren har godkendt transaktionen, at betaleren har handlet svigagtigt, eller at betaleren har undladt at opfylde sine forpligtelser.*

Denne bestemmelse er nævnets faste indgangsformel. Den gentages ordret i bl.a. [163/2023](#), [253/2023](#), [477/2023](#), [305/2024](#) og [579/2023](#). Den betyder konkret, at en MitID-log eller et 3D Secure-spor ikke i sig selv afgør sagen – banken skal derudover godtgøre de kvalificerende adfærdsbetingelser i [§ 100, stk. 4](#) eller [5](#).

At bevisbyrden reelt bider, ses i [201/2014](#): banken kunne dokumentere kundens underskrift på den ene faktura, men ikke det påståede telefoniske samtykke til den anden. Nævnets flertal lagde vægt på, at banken ikke havde sikret sig bevis for samtykket eller foretaget en tilstrækkelig specifik notering, og pålagde banken at kreditere de 45.450 kr. som en uautoriseret betalingstransaktion.

EU-Domstolen har skærpet kravene til udbyderens kontrol. I [C-409/22](#) – hvor 982.000 EUR blev overført på grundlag af en forfalsket notarfuldmagt med apostille – fastslog Domstolen, at en bank ikke kan nøjes med at kontrollere fuldmagtens formelle korrekthed for at fritages for ansvar; bevisbyrden for brugerens samtykke er skærpet, og kontrol af dokumentets ydre fremtoning er utilstrækkelig. I [C-351/21](#) fastslog Domstolen tilsvarende, at udbyderens oplysningspligt om betalingsmodtagerens identitet er en *resultatforpligtelse* – oplysningerne er centrale for den nationale rets vurdering af, om transaktionen var autoriseret, selv om en tilsidesættelse ikke automatisk udløser tilbagebetalingspligt.

På tilbagebetalingssiden pålægger [§ 99, stk. 1](#) udbyderen at tilbagebetale beløbet straks og senest ved afslutningen på den efterfølgende arbejdsdag. Forarbejderne præciserer, at udbyderen kun kan tilbageholde beløbet, "indtil mistanken om svig er bekræftet eller afkræftet", og kun mod underretning af Finanstilsynet. I [96/2015](#) klagede en kunde over ti bankdages ekspeditionstid, men nævnet afviste sagen, fordi banken havde tilbageført beløbet med valør på hævnings tidspunktet og bevilget et omkostningsfrit overtræk, så der ikke længere forelå et økonomisk mellemværende.

LOV

[Lov om betalinger § 98, stk. 1, 2](#)
[Lov om betalinger § 99, stk. 1](#)
[Lov om betalinger § 100, stk. 4, 5](#)

|         |                                                                                                                                                      |            |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| PRAKSIS | <b>EU-Domstolen</b> · Betalingstjenesteudbyders ansvar ved uautoriserede transaktioner foretaget med forfalsket fuldmagt og betydningen af apostille | 11.07.2024 |
|         | <b>EU-Domstolen</b> · Udbyderes oplysningspligt ved betalingstransaktioner: Resultatforpligtelse til identifikation af betalingsmodtager             | 16.03.2023 |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Kunde hæfter for 8.000 kr. efter godkendelse af svindeltransaktion på 21.000 kr. via MitID                         | 17.01.2025 |

|                                                                                                                                                      |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Det finansielle ankenævn</b> · Uretmæssig korttransaktion efter MitID-svindel på Tise: Klager hæfter for tab på grund af groft uforsvarlig adfærd | 25.09.2024 |
| <b>Det finansielle ankenævn</b> · Kunde får medhold i sag om misbrug af bortkommet betalingskort efter formodet tyveri i hjemmet                     | 07.05.2024 |
| <b>Det finansielle ankenævn</b> · Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved uautoriseret MitID-transaktion afvist grundet behov for bevisførelse     | 12.12.2023 |
| <b>Det finansielle ankenævn</b> · Afvisning af indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved uautoriseret kortbetaling godkendt via MitID                | 30.11.2023 |
| <b>Det finansielle ankenævn</b> · Ekspeditionstid ved tilbageførsel af uautoriserede korttransaktioner hos Nordea                                    | 14.09.2015 |
| <b>Det finansielle ankenævn</b> · Bank dømt til tilbagebetaling af fakturabeløb grundet manglende samtykke til betalingstransaktion                  | 21.01.2015 |

## § 4 Hæftelsestrappen i § 100, stk. 1-5 – de fire niveauer

§ 100 opstiller fire hæftelsesniveauer, som nævnet gennemgår trinvis:

| Niveau           | Hjemmel                 | Betingelse                                                                                      | Kundens hæftelse       |
|------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Udgangspunkt     | § 100, stk. 1           | Andres uberettigede anvendelse                                                                  | 0 kr. (udbyder hæfter) |
| Selvrisiko       | § 100, stk. 3           | Personlig sikkerhedsforanstaltning anvendt                                                      | op til 375 kr.         |
| Udvidet hæftelse | § 100, stk. 4, nr. 1-3  | Manglende underretning, forsætlig overgivelse eller groft uforsvarlig adfærd                    | op til 8.000 kr.       |
| Ubegrænset       | § 100, stk. 2 og stk. 5 | Svig, forsætlig tilsidesættelse af § 93, eller forsætlig oplysning af koden under risikoindsigt | hele tabet             |

Det er en betingelse for hæftelse efter stk. 3-5, at transaktionen er korrekt registreret og bogført, jf. § 100, stk. 1, 2. pkt. Forarbejderne uddyber: "Dette indebærer, at betalers udbyder hæfter for eventuelle tab, hvis betalingstransaktionen er fejlagtigt gennemført eller ramt af andre former tekniske svigt."

Forpligtelserne i § 93, hvis forsætlig tilsidesættelse udløser ubegrænset hæftelse efter stk. 2, omfatter at beskytte den personlige sikkerhedsforanstaltning, at anvende betalingsinstrumentet i overensstemmelse med betingelserne og snarest muligt at underrette udbyderen ved tab eller uberettiget brug.

To forarbejdsudsagn er afgørende for afgrænsningen opad i trappen. Om § 100, stk. 4, nr. 2 hedder det:

*I tilfælde, hvor betaler uforvarende har overladt den personlige sikkerhedsforanstaltning til andre, eksempelvis i forbindelse med phishing, finder forslaget til stk. 4, nr. 2, dog ikke anvendelse, idet betaler ikke overdrog den personlige sikkerhedsforanstaltning med forsæt til at der skal foretages den uberettigede anvendelse.*

Og tilsvarende om stk. 5:

*I tilfælde, hvor betaler uforvarende har overladt den personlige sikkerhedsforanstaltning til andre, eksempelvis i forbindelse med phishing, hæfter betaler ikke efter forslaget til stk. 5, idet betaler ikke overdrog den personlige sikkerhedsforanstaltning med forsæt på at der skal foretages den uberettigede anvendelse.*

Dette er baggrunden for, at praktisk talt samtlige phishing- og MitID-sager afgøres inden for rammen af stk. 4, nr. 3 (groft uforsvarlig adfærd) og ikke som forsætsforhold – og dermed med et hæftelsesloft på 8.000 kr. Bankerne påberåber sig i sagerne rutinemæssigt stk. 5 subsidiært, som i **BS-34279/2020-VIB**, men bestemmelsen slår sjældent igennem.

Forarbejderne indeholder endelig en billighedsreservation til selvriskoreglen i stk. 3:

*Det forudsættes som hidtil, at selvriskoen ikke vil blive gjort gældende af en udbyder over for en betaler i situationer, hvor det vil være klart stødende at lade betaleren hæfte, eksempelvis når betalingsinstrumentet og koden er fratrængt betaleren ved anvendelse af vold, trussel om vold eller anden form for afpresning.*

En beslægtet situation forelå i [230/2020](#), hvor to kunder havde indtastet PIN-kode gentagne gange på en kroatisk natklub uden at kunne se beløbet på terminalen og under et oplevet pres – sagen blev dog afvist, fordi tvangsspørgsmålet krævede mundtlig bevisførelse.

LOV

[Lov om betalinger § 93](#)
[Lov om betalinger § 100, stk. 1-5](#)

PRAKSIS

**Byretten** · Dom i sag om bankens hæftelse for påståede uautoriserede overførsler via NemID til udenlandsk investeringsselskab

23.06.2023

**Det finansielle ankenævn** · Spørgsmål om hæftelse for uautoriserede transaktioner på en kroatisk natklub under påstået tvang og svindel

05.03.2021

## § 5 "Groft uforsvarlig adfærd" i MitID-sagerne – kerneområdet for § 100, stk. 4, nr. 3

Det kvantitativt største sagskompleks angår kortbetalinger godkendt via kundens MitID efter en phishing-henvendelse. Hvor nævnet realitetsbehandler sagerne, er det [§ 100, stk. 4, nr. 3](#), der bærer resultatet – og afgørelserne falder typisk 3-2.

**Godkendelse af en tekst med beløb og modtager.** I [305/2024](#) fik klageren i MitID-appen præsenteret teksten "Betal 2800,00 EUR til [P] fra kort xx5321". Flertallet udtalte:

*Vi finder herefter, at banken har godtgjort, at klageren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse, da han burde have reageret på teksten i MitID, hvor han fik oplysninger om beløbet på 2.800 EUR og beløbsmodtageren, P, og at klageren som følge heraf hæfter med op til 8.000 DKK.*

Mindretallet på to medlemmer stemte for kun 375 kr. efter § 100, stk. 3:

*Vi finder, at der er tale om organiseret professionel svindel. Forbrugere har forskellige forudsætninger for at gennemskue professionel svindel. Det må aldrig blive utrygt for den almindelige forbruger at anvende de digitale løsninger og betalingstjenester, der er nødvendige for at fungere i vores samfund. [...] Vi finder, at banken er nærmest til at bære risikoen for, at det betalingssystem, forbrugerne anvender, er tilstrækkelig sikkert og tydeligt til at hindre svindel.*

**Godkendelse af, at tredjemand kan aktivere MitID på fremmed enhed.** I [477/2023](#) blev en 17-årig sælger på handelsplatformen Tise ledt til en falsk side; hun godkendte to gange, at MitID-profilen kunne ændres, hvorefter svindleren aktiverede MitID på en fremmed iPhone og godkendte en betaling på 894,94 EUR. Flertallet fandt dette groft uforsvarligt og pålagde hende hele tabet på 6.749,80 kr. inden for 8.000-kroners-loftet; mindretallet

fremhævede, at der var tale om organiseret professionel svindel og stemte for 375 kr. Samme mønster i [246/2023](#) og [569/2023](#).

**Udlevering af aktiverings- og PIN-koder.** I [171/2024](#) blev klageren ringet op fra Danske Banks eget nummer (spoofing) af en person, der kendte navnene på hendes nuværende og tidligere rådgiver samt hendes arbejdspladser. Hun videregav både en MitID-valideringskode og en midlertidig PIN-kode – sidstnævnte modtaget i en SMS med teksten "VIGTIGT: Del aldrig denne kode med andre. Heller ikke med én som påstår at komme fra banken eller supporten." Flertallet fandt videregivelsen groft uforsvarlig; mindretallet fandt svindlen for professionel til at bebrejde klageren. Tilsvarende [503/2024](#) (3-2 for hæftelse), [42/2024](#) og [542/2024](#).

**Modvægten: bortkomst uden dokumenteret uforsvarlighed.** [579/2023](#) viser, hvor grænsen går. Syv transaktioner på i alt 21.342,08 kr. blev gennemført med chip og korrekt PIN-kode i første forsøg efter et formodet tyveri i hjemmet. Sparekassen havde pålagt 8.000 kr. i selvrisiko, men nævnet 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, og at uagtsomheden var betydelig i hvert fald i den ene henseende". Da bevisbyrden ikke var løftet, hæftede kunden kun 375 kr. efter [§ 100, stk. 3](#), og sparekassen skulle efterbetale 7.625 kr. Praksis er altså ikke en formodningsregel: den korrekte PIN-kode udløser selvrisikoen, men ikke automatisk den udvidede hæftelse.

|         |                                                                                                                                                      |            |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| LOV     | <a href="#">Lov om betalinger § 100, stk. 3, 4</a>                                                                                                   |            |
| PRAKSIS | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved uautoriseret kontooverførsel via MitID-svindel                           | 14.05.2025 |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Krav om tilbageførsel af kortbetaling og MobilePay-overførsel efter svindelopkald fra falsk energiselskab          | 12.05.2025 |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Indsigelse mod hæftelse på 8.000 kr. efter svindel med MitID-godkendelse af korttransaktion                        | 21.03.2025 |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Kunde hæfter for 8.000 kr. efter godkendelse af svindeltransaktion på 21.000 kr. via MitID                         | 17.01.2025 |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Uretmæssig korttransaktion efter MitID-svindel på Tise: Klager hæfter for tab på grund af groft uforsvarlig adfærd | 25.09.2024 |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Indsigelse mod hæftelse for svindeltransaktion efter aktivering af ny MitID-app på svindlers enhed                 | 19.08.2024 |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved MitID-godkendt transaktion efter phishing-besked i MobilePay-kontekst    | 19.08.2024 |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Kunde får medhold i sag om misbrug af bortkommet betalingskort efter formodet tyveri i hjemmet                     | 07.05.2024 |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Indsigelse mod kortbetaling efter aktivering af MitID på svindlers enhed – Ringkjøbing Landbobank                  | 22.12.2023 |

## Bortfald af kundefæftelsen: § 100, stk. 6-9, og kravet om stærk kundeautentifikation

§ 6

[§ 100, stk. 6-9](#) opregner de tilfælde, hvor kundens hæftelse efter stk. 3-5 bortfalder helt. Praktisk vigtigst er [stk. 7](#):

*Stk. 7. Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder tillige, hvis udbyderen ikke kræver stærk kundeautentifikation, medmindre betaleren har handlet svigagtigt.*

Bestemmelsen skal sammenholdes med [§ 128, stk. 1](#), der pålægger udbyderen at anvende stærk kundeautentifikation, når brugeren tilgår sin betalingskonto online, iværksætter en elektronisk betalingstransaktion eller udfører handlinger gennem en enhed til fjernkommunikation, der kan indebære risiko for misbrug. Forarbejderne fremhæver formålet:

*Formålet med ændringen af retstillingen er tilskynde til, at der udbydes tilstrækkeligt sikre betalingsløsninger.*

I [172/2022](#) var to kortbetalinger gennemført uden to-faktorgodkendelse, fordi betalingsmodtageren havde markeret dem som lavrisiko under en undtagelse i RTS-forordningen. Nævnet fastslog, at registreringen af kortnummeret efter [§ 98, stk. 2](#) ikke var bevis for godkendelse, og at banken – da der ikke var anvendt stærk kundeautentifikation, og der ikke var bevis for svig – hæftede for det fulde tab efter [§ 99](#) og [§ 100, stk. 7](#).

Den principielt vigtigste afgørelse er [722/2023](#). To minutter efter at banken havde sendt en installationskode på SMS, blev klagerens Mastercard Debit indrulleret som virtuelt kort i en tredjemands Apple Pay-Wallet og en uge senere brugt til 15 betalinger. 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:

*Vi finder det ikke godtgjort, at indrulleringen af klagerens betalingskort i tredjemands Apple Pay-Wallet er sket ved stærk kundeautentifikation. Det bemærkes herved, at det forhold, at tredjemand logger ind via sin enheds AppleID, ikke indebærer, at der er anvendt stærk kundeautentifikation, idet dette element ikke tilhører klageren men tredjemand.*

Flertallet betragtede indrulleringen og den efterfølgende brug samlet, fordi misbruget var muliggjort ved indrulleringen, og pålagde banken at tilbageføre de 8.000 kr. efter [§ 100, stk. 7](#) "eller denne bestemmelses analogi". Mindretallet anså indrullering og misbrug for to separate processer og ville have afvist sagen.

[§ 100, stk. 8](#) fritager kunden, hvor tabet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelse ikke kunne opdages forud for anvendelsen. Forarbejderne giver et konkret eksempel:

*Eksempelvis vil det ikke kunne forventes, at en betaler er i stand til at opdage, at andre har tilegnet sig betalingskortoplysninger og koder, som følge af en utilstrækkelig sikkerhed hos en internetforretning, hvor betaleren har handlet. I et sådan tilfælde vil selvriskoen således ikke gælde for betaler [...]*

Bestemmelsen blev påberåbt i [83/2024](#), hvor et krav på 1,78 mio. kr. blev afvist på grund af bevisusikkerhed. Endelig hæfter udbyderen efter [stk. 6](#) for anvendelse efter modtaget spæringsunderretning, og efter [stk. 9](#), hvis betalingsmodtageren vidste eller burde vide, at der forelå uberettiget anvendelse.

LOV

[Lov om betalinger § 98, stk. 2](#)
[Lov om betalinger § 99, stk. 1](#)
[Lov om betalinger § 100, stk. 6-9](#)
[Lov om betalinger § 128, stk. 1](#)

PRAKSIS

**Det finansielle ankenævn** · Krav om tilbageførsel af netbankoverførsler efter indbrud og påstået misbrug afvises af Ankenævnet grundet bevisusikkerhed

21.03.2025

**Det finansielle ankenævn** · Hæftelse ved misbrug af virtuelt kort i Apple Pay efter manglende stærk kundeautentifikation ved indrullering

31.05.2024

**Det finansielle ankenævn** · Medhold til kortholder i sag om uautoriserede transaktioner: Bankens afvisning pga. sen indsigelse tilsidesat

21.03.2023

## § 7 Indsigelsesfristen i § 97: "snarest muligt" og 13 måneder

§ 97, stk. 1 opstiller en dobbelt frist:

*Stk. 1. Indsigelser mod uautoriserede eller fejlbehæftede betalingstransaktioner skal være udbyderen i hænde, snarest muligt efter at betaleren har konstateret en sådan betalingstransaktion og senest 13 måneder efter debiteringen af den pågældende betalingstransaktion.*

Begge led har selvstændig betydning. Den absolutte 13-månedersfrist blev anvendt i [425/2019](#), hvor 39 uautoriserede abonnementstræk à 89 kr. blev opdaget for sent: banken tilbageførte 1.157 kr. for de transaktioner, der lå inden for fristen, mens de resterende 2.314 kr. var fortabt. Samme resultat i [256/2019](#), hvor en fængslet kunde først i 2017 opdagede overførsler fra 2015 – fristen løb fra det tidspunkt, hvor oplysningerne var stillet til rådighed i kundens elektroniske netboks.

Kravet om at reagere "snarest muligt" kan derimod fortabe kravet, selv om 13-månedersfristen ikke er udløbet. I [59/2017](#) havde kunden spærret kortet i marts 2016, men først indgivet formel indsigelse i oktober 2016; flertallet fandt kravet fortabt ved passivitet. Tilsvarende i [92/2020](#), hvor indsigelse mod kortbetalinger fra foråret 2018 først kom i juli 2019.

Omvendt viser [172/2022](#), at banken ikke kan afvise en rettidig reaktion under henvisning til formkrav: en e-mail sendt samme dag, som kunden opdagede posteringerne, udgjorde en rettidig indsigelse efter § 97, stk. 1, og det kunne ikke lægges kunden til last, at han ikke udfyldte bankens særlige indsigelsesformular, når banken selv havde instrueret ham i at rette henvendelse til forretningen.

EU-Domstolen har fastlagt fristens karakter. I [C-295/18](#) fastslog Domstolen, at også uautoriserede direkte debiteringer er omfattet af direktivet, og at kontohaveren dermed både nyder beskyttelsen og er bundet af den præklusive frist. I [C-337/20](#) fastslog Domstolen, at ansvarsordningen er udtryk for fuld harmonisering: en bruger, der har overskredet 13-månedersfristen, kan ikke i stedet holde udbyderen ansvarlig efter nationale erstatningsregler (kautionisten kan derimod, fordi denne ikke er "bruger"). Endelig præciserede Domstolen i [C-665/23](#), at fortabelse ved for sen underretning forudsætter svig, forsæt eller grov forsømmelse, og at tabet af retten kun omfatter de transaktioner, der direkte skyldes forsinkelsen – en individuel årsagsvurdering ved fortløbende uautoriserede transaktioner.

### LOV

[Lov om betalinger § 97, stk. 1](#)

### PRAKSIS

|                                                                                                                                                                               |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>EU-Domstolen</b> · Brugerens underretningspligt og ret til tilbagebetaling ved uautoriserede betalingstransaktioner og misbrug af betalingskort                            | 01.08.2025 |
| <b>EU-Domstolen</b> · Ansvarsordning for uautoriserede betalingstransaktioner og kautionisters adgang til erstatningskrav efter betalingstjenestedirektivet                   | 02.09.2021 |
| <b>EU-Domstolen</b> · Uautoriserede direkte debiteringer og anvendelsesområdet for betalingstjenestedirektivet (Direktiv 2007/64/EF)                                          | 11.04.2019 |
| <b>Det finansielle ankenævn</b> · Medhold til kortholder i sag om uautoriserede transaktioner: Bankens afvisning pga. sen indsigelse tilsidesat                               | 21.03.2023 |
| <b>Det finansielle ankenævn</b> · Krav om tilbageførsel af investeringstab til uautoriseret firma afvist grundet for sen indsigelse og manglende dækning for kontooverførsler | 30.10.2020 |

|                                                                                                                                                                     |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Det finansielle ankenævn</b> · Sydbank frifundet for krav om tilbagebetaling af uautoriserede transaktioner ældre end 13 måneder grundet betalingslovens frister | 06.02.2020 |
| <b>Det finansielle ankenævn</b> · Spørgsmål om overskridelse af 13 måneders indsigelsesfrist for uautoriserede transaktioner under fængselsophold                   | 22.01.2020 |
| <b>Det finansielle ankenævn</b> · Krav om tilbageførsel af uautoriserede kortbetalinger fortabt grundet passivitet                                                  | 27.09.2017 |

## Chargeback ved fjernsalg efter § 112 – anvendelsesområde og "levering"

§ 8

§ 112, stk. 1 giver betaleren ret til at få krediteret sin konto ved betalingstransaktioner "i forbindelse med aftaler om køb af varer eller tjenesteydelser ved fjernsalg, som er iværksat ved brug af et betalingsinstrument", når (1) det debiterede beløb er højere end aftalt, (2) den bestilte vare eller tjenesteydelse ikke er leveret, eller (3) betaleren udnytter en fortrydelsesret, før levering er sket. Efter [stk. 2](#) skal betaleren først forgæves have kontaktet betalingsmodtageren, og efter [stk. 3](#) bærer udbyderen bevisbyrden for, at indsigelsen er uberettiget.

**Anvendelsesområdet er snævrere, end forbrugerne ofte antager.** Bestemmelsen kræver både *fjernsalg* og *et betalingsinstrument*:

- **Kontooverførsler falder udenfor.** I [223/2022](#) blev 14.759 kr. overført via netbank til et møbelfirma, der aldrig leverede. Nævnet fastslog, at § 100 ikke fandt anvendelse (betalingen var autoriseret), og at § 112 heller ikke gjaldt, fordi betalingen skete som kontooverførsel og ikke ved brug af et betalingsinstrument. Samme afgrænsning i [92/2020](#).
- **Køb i fysisk butik falder udenfor.** I [606/2024](#) krævede en kunde 22.000 kr. tilbageført efter en møbelbutiks konkurs; da handlen var indgået fysisk i butikken, var fjernsalgsreglerne uanvendelige.
- **Handel mellem privatpersoner falder udenfor.** I [159/2018](#) – MobilePay-betaling for en knallert købt via DBA – fandt nævnet, at § 112 har et forbrugerbeskyttende sigte målrettet aftaler mellem forbruger og erhvervsdrivende, og at sælger var privatperson.
- **Mellemlid bryder kæden.** I [284/2022](#) var kortbetalingen sket til en pengeoverførselsvirksomhed, som havde leveret sin ydelse ved at videresende beløbet; banken kunne ikke gøres ansvarlig for slutmodtagerens svigt. Tilsvarende afvistes crowdfunding-donation i [284/2025](#).

**"Levering"-vurderingen.** Er ydelsen leveret, bortfalder indsigelsesretten, uanset at den ikke svarer til det aftalte. I [119/2017](#) blev kravet afvist, fordi kunden havde modtaget en pakke og taget varerne i brug – uenighed om varens korrekthed er et mellemværende mellem køber og sælger. I [453/2024](#) var et mangelfuldt hotelophold stadig "leveret". Og ved kryptokøb i investeringssvindelsager anses ydelsen for leveret, når kryptovalutaen er krediteret kundens wallet, jf. [162/2024](#), [19/2025](#) og [712/2023](#).

**Fortrydelsesret og forudbetaling.** Efter § 112, stk. 1, nr. 3 skal fortrydelsesretten udnyttes, *før* der er foretaget levering. I [204/2008](#) blev kravet afvist, fordi kunden først fortrød efter at have modtaget varen. Ved betalingsmodtagerens konkurs efter forudbetaling er der som udgangspunkt ingen tilbageførselsret; i [465/2008](#) fremhævede nævnet, at formålet med indsigelsesordningen er, at kortbrugere ikke stilles ringere end forbrugere, der betaler pr. efterkrav – ved forudbetaling er kunden ikke stillet ringere ved at have brugt kort.

**Fristen i stk. 4.** Indsigelse skal fremsættes "snarest muligt efter, at betaleren er blevet bekendt med eller burde være blevet bekendt med, at debitering er sket uretmæssigt". Anvendelsen er streng: i [368/2025](#) fandt flertallet, at kunden "senest ved udgangen af april 2025 burde være blevet bekendt med, at levering ikke ville ske som

aftalt", hvorfor en indsigelse den 30. juni var for sen – trods løbende imødekomende svar fra sælgeren. Mindretallet advarede mod konsekvensen:

*Bankens synspunkt om, at forbrugeren allerede ved udgangen af april burde have indset det udsigtsløse heri, trods den erhvervsdrivendes tilbagemeldinger om at ønske at løse problemet, strider mod det almindelige aftaleretlige loyalitetsprincip om, at parter må antages at handle i god tro.*

Er leveringsspørgsmålet reelt omtvistet, afvises sagen; se [328/2021](#) (luftrensere) og [445/2024](#) (guldmønter).

| LOV     | <a href="#">Lov om betalinger § 100, stk. 1</a>                                                                                                                               | <a href="#">Lov om betalinger § 112, stk. 1-4</a> |            |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------|
| PRAKSIS | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Afslag på tilbageførsel af købesum for manglende levering af seng grundet passivitet                                                        |                                                   | 02.02.2026 |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Krav om tilbageførsel for manglende levering af robotplæneklipper via crowdfunding-platform afvist                                          |                                                   | 22.09.2025 |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Afslag på tilbageførsel af 22.000 kr. efter møbelbutiks konkurs – regler om fjernsalg gælder ikke ved køb i fysisk butik                    |                                                   | 20.06.2025 |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Investeringsvindel via kryptovalutabørser og krav om tilbageførsel af autoriserede kortbetalinger                                           |                                                   | 20.06.2025 |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Sag 453/2024: Krav om tilbageførsel af betaling for hotelophold grundet mangler og værelsesændring ved fjernsalg                            |                                                   | 14.05.2025 |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Krav om tilbageførsel af betaling for guldmønter afvist på grund af bevisusikkerhed om levering                                             |                                                   | 14.05.2025 |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · 162/2024: Krav om tilbageførsel af kortbetalinger afvist efter svindel med kryptoinvestering via Telegram                                   |                                                   | 04.12.2024 |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Danske Bank frifundet i sag om investeringsvindel og krav om tilbageførsel af autoriserede kortbetalinger til kryptobørser                  |                                                   | 19.08.2024 |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · 284/2022: Afvisning af krav om tilbageførsel af betaling for boligleje foretaget via pengeoverførselsvirksomhed                             |                                                   | 21.03.2023 |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Krav mod pengeinstitutter om tilbageførsel af kontooverførsel ved manglende levering af møbler                                              |                                                   | 27.01.2023 |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · 328/2021 Krav om tilbageførsel af købesum ved påstået manglende levering af luftrensere                                                     |                                                   | 21.03.2022 |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Krav om tilbageførsel af investeringstab til uautoriseret firma afvist grundet for sen indsigelse og manglende dækning for kontooverførsler |                                                   | 30.10.2020 |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Krav om tilbageførsel af MobilePay-betaling efter køb af knallert på DBA: Spørgsmål om erhvervsdrivende sælger og fjernsalg                 |                                                   | 18.12.2018 |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Krav om tilbageførsel af betaling for børnetøj ved fjernsalg trods indsigelse om fejlløse                                                   |                                                   | 01.02.2018 |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Krav om tilbageførsel af betalinger for flybilletter efter flyselskabs konkurs                                                              |                                                   | 27.03.2009 |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Krav om tilbageførsel af kortbetaling ved udnyttelse af fortrydelsesret efter modtagelse af vare                                            |                                                   | 25.09.2008 |

## § 9 Erhvervskunder: fravigelse efter § 6, stk. 3, og nævnets kompetence

Betalingsloven er som udgangspunkt præceptiv til fordel for brugeren, jf. [§ 6, stk. 1](#). Men [§ 6, stk. 3](#) åbner for aftalt fravigelse over for ikke-forbrugere:

*Stk. 3. En udbyder af betalingstjenester kan aftale med en bruger, der ikke er en forbruger, at kapitel 5 og § 80, § 82, stk. 3, og §§ 97, 98, 100-102, 104, 104 a, 111, 112, 117-119 og 125 ikke skal finde anvendelse.*

Hele det hæftelsessystem, oversigten her beskriver – §§ 97, 98, 100 og 112 – kan altså sættes ud af kraft i erhvervsforhold. Det skete i [505/2024](#), hvor en enkeltmandsvirksomhed konstaterede fem uautoriserede fjernsalgstransaktioner på i alt 14.179,56 kr. med et Visa Debit Business-kort. Banken havde i medfør af § 6, stk. 3 aftalt, at § 100 ikke fandt anvendelse, og nævnet afviste klagen som liggende uden for kompetencen, jf. vedtægternes § 2, stk. 3 og 4.

Afvisningen sker uafhængigt af, om fravigelsen konkret er aftalt: det afgørende er, om engagementet er erhvervsmæssigt. I [161/2015](#) blev en klage over transaktioner på et Eurocard i Tokyo afvist, fordi kontohaveren var den ansattes arbejdsgiver – også selv om kortet måtte have kunnet bruges privat. Tilsvarende i [21/2018](#), hvor et firmakort blev misbrugt for 25.059 kr. efter tyveri i en pirattaxi; klageren fik dækket misbruget af sit *private* kort med kun 1.100 kr. i selvrisiko, mens firmakortsagen blev afvist. Kontrasten illustrerer, hvor stor praktisk forskel forbrugerstatus gør.

Nævnet kan dog realitetsbehandle erhvervssager, der ikke adskiller sig væsentligt fra private kundeforhold. Det skete i [201/2014](#), hvor en landmands erhvervsengagement blev behandlet, og banken blev pålagt at tilbageføre 45.450 kr. som en uautoriseret betaling, fordi det påståede telefoniske samtykke ikke kunne dokumenteres.

|         |                                                                                                                                           |                                         |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| LOV     | <a href="#">Lov om betalinger § 6, stk. 1, 3</a>                                                                                          | <a href="#">Lov om betalinger § 100</a> |
| PRAKSIS | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Afvisning af klage over uautoriserede transaktioner på Visa Debit Business kort grundet erhvervsforhold | 21.03.2025                              |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Afvisning af klage over misbrug af firmakort: Tvist om hæftelse vedrørte erhvervsforhold                | 09.11.2018                              |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Afvisning af klage over uautoriserede transaktioner i Japan grundet erhvervsforhold                     | 04.03.2016                              |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Bank dømt til tilbagebetaling af fakturabeløb grundet manglende samtykke til betalingstransaktion       | 21.01.2015                              |

## Procesmønsteret: afvisning efter vedtægternes § 5, stk. 3, nr. 4, og § 10 henvisning til domstolene

Det mest markante træk ved praksis er, at Det Finansielle Ankenævn i en meget stor andel af sagerne *ikke* når frem til en realitetsafgørelse. Nævnet kan ikke optage mundtlig bevisførelse, og hvor hændelsesforløbet kun kan afklares ved parts- og vidneforklaringer under strafansvar, afvises sagen i medfør af vedtægternes § 5, stk. 3, nr. 4, med henvisning til domstolene. Klagegebyret tilbagebetales.

Afvisningsformlen er stereotyp: nævnet lægger til grund, at transaktionen er korrekt registreret og bogført, at registreringen efter [§ 98, stk. 2](#) ikke i sig selv er bevis for godkendelse, at der er anvendt stærk kundeautentifikation – og konstaterer derefter, at det centrale spørgsmål, om kunden ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort misbruget efter [§ 100, stk. 4](#), ikke kan afgøres på skriftligt grundlag.

Afvisningerne fordeler sig på flere sagstyper:

- **MitID-godkendte fjernbetalinger, hvor kunden bestrider at have godkendt:** [163/2023](#), [253/2023](#), [447/2023](#), [495/2023](#), [587/2023](#), [14/2024](#), [193/2024](#), [266/2024](#), [311/2024](#), [244/2024](#), [230/2025](#), [278/2025](#), [160/2024](#), [88/2025](#) og [263/2023](#).
- **Kort- og kodemisbrug efter bytur, tyveri eller bortkomst:** [510/2022](#), [201/2022](#), [125/2021](#), [731/2023](#), [508/2024](#) og [283/2025](#).

- **Komplekse forløb med mistanke om kundens egen medvirken:** [216/2020](#) (kunden fortsatte med at overføre penge til den dømte gerningsmand), [550/2023](#), [427/2023](#), [256/2023](#) og [279/2019](#).

Afvisning er dog ikke automatik. I [579/2023](#) nedlagde sparekassen udtrykkeligt påstand om afvisning, men nævnet fandt, at de faktiske omstændigheder kunne vurderes på det foreliggende grundlag, og gav kunden medhold. Afvisningsspørgsmålet kan tilmed selv være genstand for dissens: i [722/2023](#) stemte flertallet for realitetsbehandling og medhold, mens mindretallet stemte for afvisning.

Domstolssporet er reelt. **BS-34279/2020-VIB** blev netop anlagt, efter at nævnet i december 2019 havde afvist at realitetsbehandle sagen – og endte med frifindelse af banken og sagsomkostninger på 50.000 kr. til kunden. Det illustrerer den økonomiske risiko ved at forfølge et hæftelseskrav ved domstolene, når nævnets vej er lukket.

|         |                                                                                                                                                             |                                                 |            |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------|
| LOV     | <a href="#">Lov om betalinger § 98, stk. 2</a>                                                                                                              | <a href="#">Lov om betalinger § 100, stk. 4</a> |            |
| PRAKSIS | <b>Byretten</b> · Dom i sag om bankens hæftelse for påståede uautoriserede overførsler via NemID til udenlandsk investeringsselskab                         |                                                 | 23.06.2023 |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Afvisning af klage over hæftelse for 8.000 kr. ved misbrug af betalingskort efter tyveri under lift                       |                                                 | 27.11.2025 |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Afvisning af klage over selvrisko på 8.000 kr. ved uautoriseret MitID-godkendt kortbetaling                               |                                                 | 23.09.2025 |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Afvisning af sag om indsigelse mod uautoriseret korttransaktion godkendt med MitID kodeviser                              |                                                 | 28.08.2025 |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. efter misbrug af betalingskort i forbindelse med phishing-SMS                       |                                                 | 15.08.2025 |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Afvisning af sag om misbrug af Apple Pay efter tyveri af mobiltelefon grundet behov for bevisførelse                      |                                                 | 14.05.2025 |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved uautoriseret MitID-transaktion afvist grundet behov for bevisførelse            |                                                 | 12.02.2025 |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Afvisning af sag om selvrisko på 8.000 kr. ved uautoriseret korttransaktion godkendt med MitID-kodeviser                  |                                                 | 17.01.2025 |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Afvisning af sag om misbrug af betalingskort og MitID grundet behov for bevisførelse                                      |                                                 | 19.12.2024 |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Indsigelse mod hæftelse for MitID-godkendt transaktion efter phishing-henvendelse fra sundhed.dk                          |                                                 | 04.12.2024 |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Afvisning af sag om 41 uautoriserede kontanthævninger på grund af behov for bevisførelse                                  |                                                 | 04.12.2024 |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Sag om indsigelse mod uautoriseret korttransaktion godkendt med MitID afvist på grund af behov for vidneforklaringer      |                                                 | 14.11.2024 |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved uautoriseret korttransaktion godkendt med MitID afvises grundet bevisusikkerhed |                                                 | 30.08.2024 |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Afvisning af sag om uautoriserede netbankoverførsler og korttransaktioner grundet behov for bevisførelse                  |                                                 | 19.08.2024 |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Hæftelse ved misbrug af virtuelt kort i Apple Pay efter manglende stærk kundeautentifikation ved indrullering             |                                                 | 31.05.2024 |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Kunde får medhold i sag om misbrug af bortkommet betalingskort efter formodet tyveri i hjemmet                            |                                                 | 07.05.2024 |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved uautoriseret korttransaktion godkendt med MitID                                 |                                                 | 18.04.2024 |
|         | <b>Det finansielle ankenævn</b> · Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved uautoriserede korttransaktioner efter misbrug af MitID                          |                                                 | 19.03.2024 |

|                                                                                                                                                                             |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Det finansielle ankenævn</b> · Afvisning af sag om misbrug af betalingskort godkendt med MitID grundet behov for bevisførelse                                            | 19.03.2024 |
| <b>Det finansielle ankenævn</b> · Afvisning af sag om indsigelse mod korttransaktion på 3.478 kr. efter bedragerisk telefonopkald og MitID-godkendelse                      | 06.02.2024 |
| <b>Det finansielle ankenævn</b> · Krav om tilbageførsel af netbankoverførsler efter svindelopkald afvist på grund af behov for bevisførelse                                 | 06.02.2024 |
| <b>Det finansielle ankenævn</b> · 256/2023 Krav om tilbageførsel efter bedragerisk telefonopkald: Spørgsmål om autorisation af netbankoverførsler godkendt med MitID og SMS | 18.01.2024 |
| <b>Det finansielle ankenævn</b> · Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved uautoriseret MitID-transaktion afvist grundet behov for bevisførelse                            | 12.12.2023 |
| <b>Det finansielle ankenævn</b> · Afvisning af indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved uautoriseret kortbetaling godkendt via MitID                                       | 30.11.2023 |
| <b>Det finansielle ankenævn</b> · Afvisning af sag om kortmisbrug efter bytur grundet behov for vidneforklaringer                                                           | 13.10.2023 |
| <b>Det finansielle ankenævn</b> · Hæftelse for kontanthævninger med stjålet kort – bank mistænker svigagtig adfærd                                                          | 13.06.2023 |
| <b>Det finansielle ankenævn</b> · Krav om tilbageførsel af overførsler via mobilbank afvist på grund af usikkerhed om hændelsesforløbet                                     | 20.12.2021 |
| <b>Det finansielle ankenævn</b> · Krav om erstatning for netbankoverførsler efter misbrug af NemID afvist grundet usikkerhed om hændelsesforløbet                           | 02.06.2021 |
| <b>Det finansielle ankenævn</b> · Krav om erstatning for uautoriserede betalinger til afdød ægtefælles ejendom via Betalingsservice                                         | 15.05.2020 |

## § 11 Sammenfatning: hvor risikoen faktisk placeres

Praksis efter [lov om betalinger §§ 97-100](#) tegner et ret klart billede af, hvor risikoen for betalingssvindel i dag placeres.

**Det afgørende skæringspunkt ligger i § 82, ikke i § 100.** Har kunden selv indtastet og godkendt betalingen – også efter timelang manipulation fra en spoofet myndighed eller bank – er transaktionen autoriseret, og kunden bærer hele tabet. Har tredjemand godkendt betalingen med kundens kompromitterede sikkerhedsforanstaltning, er transaktionen uautoriseret, og loftet er 8.000 kr. Denne binære sondring producerer store forskelle i udfald ud fra ofte små forskelle i svindelmetoden – hvilket netop er, hvad nævnets mindretal konsekvent kritiserer i sager som [39/2025](#), [490/2022](#), [526/2022](#) og [469/2025](#).

**Inden for § 100 er 8.000-kroners-hæftelsen normen, ikke undtagelsen.** Hvor kunden har godkendt en MitID-tekst med beløb og modtager ([305/2024](#)), godkendt ændring af MitID-profilen ([477/2023](#)) eller udleveret aktiverings- og PIN-koder ([171/2024](#)), finder flertallet groft uforsvarlig adfærd efter [§ 100, stk. 4, nr. 3](#). Mindretallets modposition – at professionel, organiseret svindel ikke kan bebrejdes en almindelig forbruger – har hidtil ikke vundet flertal i disse sager.

**Kunden vinder tre steder.** For det første når banken ikke kan løfte sin bevisbyrde for den kvalificerede adfærd, jf. [579/2023](#), hvor hæftelsen faldt fra 8.000 kr. til 375 kr. For det andet når stærk kundeautentifikation ikke er anvendt, jf. [172/2022](#) og – principielt – [722/2023](#), hvor kravet om, at begge autentifikationselementer skal tilhøre kortholderen, flyttede risikoen for wallet-indrullering over på udbyderen. Og for det tredje når banken ikke kan dokumentere et påstået samtykke, jf. [201/2014](#).

**Tidsfaktoren er selvstændigt afgørende.** Både [§ 97](#) og [§ 112, stk. 4](#) kræver reaktion "snarest muligt", og praksis anvender kravet strengt – [59/2017](#) og [368/2025](#) viser, at forsøg på i god tro at nå til enighed med

sælgeren eller på egen hånd at inddrive beløbet kan koste kravet. EU-Domstolen har i [C-665/23](#) dog modereret dette: fortabelse forudsætter svig, forsæt eller grov forsømmelse, og virkningen skal knyttes individuelt til de transaktioner, forsinkelsen faktisk har forårsaget – en fortolkning der kan lægge pres på den danske passivitetspraksis.

**Endelig er den processuelle flaskehals reel.** Fordi Det Finansielle Ankenævn ikke kan optage mundtlige forklaringer, ender en betydelig del af sagerne uafgjort med henvisning til domstolene – og **BS-34279/2020-VIB** viser, at den vej kan blive dyr. For den praktiserende rådgiver betyder det, at sagens skæbne ofte afgøres af, hvor godt det skriftlige materiale (MitID-log, SMS-tekster, teleudskrifter, indsigelsestidspunkt) er sikret allerede ved den første henvendelse til banken.

## LOV

[Lov om betalinger § 82, stk. 1](#)
[Lov om betalinger § 97, stk. 1](#)
[Lov om betalinger § 100, stk. 3, 4](#)
[Lov om betalinger § 112, stk. 4](#)

## PRAKSIS

|                                                                                                                                                         |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>EU-Domstolen</b> · Brugers underretningspligt og ret til tilbagebetaling ved uautoriserede betalingstransaktioner og misbrug af betalingskort        | 01.08.2025 |
| <b>Byretten</b> · Dom i sag om bankens hæftelse for påståede uautoriserede overførsler via NemID til udenlandsk investeringsselskab                     | 23.06.2023 |
| <b>Det finansielle ankenævn</b> · Indsigelse mod at hæfte for korttransaktioner via Apple Pay efter manipulation (social engineering)                   | 23.02.2026 |
| <b>Det finansielle ankenævn</b> · Afslag på tilbageførsel af købesum for manglende levering af seng grundet passivitet                                  | 02.02.2026 |
| <b>Det finansielle ankenævn</b> · Krav om tilbageførsel af netbankoverførsel efter bedragerisk opkald: Spørgsmål om autorisation ved social engineering | 20.06.2025 |
| <b>Det finansielle ankenævn</b> · Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved uautoriseret kontooverførsel via MitID-svindel                              | 14.05.2025 |
| <b>Det finansielle ankenævn</b> · Kunde hæfter for 8.000 kr. efter godkendelse af svindeltransaktion på 21.000 kr. via MitID                            | 17.01.2025 |
| <b>Det finansielle ankenævn</b> · Uretmæssig korttransaktion efter MitID-svindel på Tise: Klager hæfter for tab på grund af groft uforsvarlig adfærd    | 25.09.2024 |
| <b>Det finansielle ankenævn</b> · Hæftelse ved misbrug af virtuelt kort i Apple Pay efter manglende stærk kundeautentifikation ved indrullering         | 31.05.2024 |
| <b>Det finansielle ankenævn</b> · Kunde får medhold i sag om misbrug af bortkommet betalingskort efter formodet tyveri i hjemmet                        | 07.05.2024 |
| <b>Det finansielle ankenævn</b> · Afvist krav om tilbageførsel af netbankoverførsler efter social engineering-bedrageri                                 | 22.08.2023 |
| <b>Det finansielle ankenævn</b> · Kunde nægtet godtgørelse for netbankoverførsler foretaget under bedragerisk telefonopkald                             | 09.05.2023 |
| <b>Det finansielle ankenævn</b> · Medhold til kortholder i sag om uautoriserede transaktioner: Bankens afvisning pga. sen indsigelse tilsidesat         | 21.03.2023 |
| <b>Det finansielle ankenævn</b> · Krav om tilbageførsel af uautoriserede kortbetalinger fortabt grundet passivitet                                      | 27.09.2017 |
| <b>Det finansielle ankenævn</b> · Bank dømt til tilbagebetaling af fakturabeløb grundet manglende samtykke til betalingstransaktion                     | 21.01.2015 |

## REFERENCE Lovgrundlag

8 paragraffer

[Lov om betalinger § 6](#)

stk. 3

[Lov om betalinger § 82](#)

stk. 1

|                                         |          |                                         |           |
|-----------------------------------------|----------|-----------------------------------------|-----------|
| <a href="#">Lov om betalinger § 97</a>  | stk. 1   | <a href="#">Lov om betalinger § 98</a>  | stk. 1, 2 |
| <a href="#">Lov om betalinger § 99</a>  | stk. 1   | <a href="#">Lov om betalinger § 100</a> | stk. 1-9  |
| <a href="#">Lov om betalinger § 112</a> | stk. 1-4 | <a href="#">Lov om betalinger § 128</a> | stk. 1    |

## MATERIALE Citerede afgørelser

81 afgørelser

### EU-DOMSTOLEN · EUROPÆISK DOMSTOL

5

|            |                                                                                                                                       |          |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 01.08.2025 | Brugerens underretningspligt og ret til tilbagebetaling ved uautoriserede betalingstransaktioner og misbrug af betalingskort          | C-665/23 |
| 11.07.2024 | Betalingstjenesteudbyders ansvar ved uautoriserede transaktioner foretaget med forfalsket fuldmagt og betydningen af apostille        | C-409/22 |
| 16.03.2023 | Udbyderes oplysningspligt ved betalingstransaktioner: Resultatforpligtelse til identifikation af betalingsmodtager                    | C-351/21 |
| 02.09.2021 | Ansvarsordning for uautoriserede betalingstransaktioner og kautionisters adgang til erstatningskrav efter betalingstjenestedirektivet | C-337/20 |
| 11.04.2019 | Uautoriserede direkte debiteringer og anvendelsesområdet for betalingstjenestedirektivet (Direktiv 2007/64/EF)                        | C-295/18 |

### BYRET TEN · 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 | Indsigelse mod at hæfte for korttransaktioner via Apple Pay efter manipulation (social engineering) | 469/2025 |
| 02.02.2026 | Afslag på tilbageførsel af købesum for manglende levering af seng grundet passivitet                | 368/2025 |
| 27.11.2025 | Afvisning af klage over hæftelse for 8.000 kr. ved misbrug af betalingskort efter tyveri under lift | 283/2025 |
| 23.09.2025 | Afvisning af klage over selvrisko på 8.000 kr. ved uautoriseret MitID-godkendt kortbetaling         | 278/2025 |
| 22.09.2025 | Krav om tilbageførsel for manglende levering af robotplæneklipper via crowdfunding-platform afvist  | 284/2025 |
| 28.08.2025 | Afvisning af sag om indsigelse mod uautoriseret korttransaktion godkendt med MitID kodeviser        | 230/2025 |
| 15.08.2025 | Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. efter misbrug af betalingskort i forbindelse med phishing-SMS | 88/2025  |
| 20.06.2025 | Investeringssvindel via kryptovalutabørser og krav om tilbageførsel af autoriserede kortbetalinger  | 19/2025  |

|            |                                                                                                                            |          |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 20.06.2025 | Krav om tilbageførsel af netbankoverførsel efter bedragerisk opkald: Spørgsmål om autorisation ved social engineering      | 39/2025  |
| 20.06.2025 | Afslag på tilbageførsel af 22.000 kr. efter møbelbutiks konkurs – regler om fjernsalg gælder ikke ved køb i fysisk butik   | 606/2024 |
| 28.05.2025 | 9/2025 Krav om tilbageførsel af netbankoverførsler efter svindelopkald (Social Engineering)                                | 9/2025   |
| 14.05.2025 | Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved uautoriseret kontooverførsel via MitID-svindel                                   | 171/2024 |
| 14.05.2025 | Krav om tilbageførsel af betaling for guldmønter afvist på grund af bevisusikkerhed om levering                            | 445/2024 |
| 14.05.2025 | Sag 453/2024: Krav om tilbageførsel af betaling for hotelophold grundet mangler og værelsesændring ved fjernsalg           | 453/2024 |
| 14.05.2025 | Afvisning af sag om misbrug af Apple Pay efter tyveri af mobiltelefon grundet behov for bevisførelse                       | 508/2024 |
| 12.05.2025 | Krav om tilbageførsel af kortbetaling og MobilePay-overførsel efter svindelopkald fra falsk energiselskab                  | 542/2024 |
| 21.03.2025 | Indsigelse mod hæftelse på 8.000 kr. efter svindel med MitID-godkendelse af korttransaktion                                | 503/2024 |
| 21.03.2025 | Afvisning af klage over uautoriserede transaktioner på Visa Debit Business kort grundet erhvervsforhold                    | 505/2024 |
| 21.03.2025 | Krav om tilbageførsel af netbankoverførsler efter indbrud og påstået misbrug afvises af Ankenævnet grundet bevisusikkerhed | 83/2024  |
| 12.02.2025 | Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved uautoriseret MitID-transaktion afvist grundet behov for bevisførelse             | 311/2024 |
| 12.02.2025 | Krav om tilbageførsel af netbankoverførsler efter svindel via 'barn i nød'-beskeder                                        | 325/2024 |
| 17.01.2025 | Afvisning af sag om selvrisko på 8.000 kr. ved uautoriseret korttransaktion godkendt med MitID-kodeviser                   | 244/2024 |
| 17.01.2025 | Kunde hæfter for 8.000 kr. efter godkendelse af svindeltransaktion på 21.000 kr. via MitID                                 | 305/2024 |
| 19.12.2024 | Krav om tilbageførsel af netbankoverførsler foretaget under psykisk manipulation ved bedrageriske telefonopkald            | 161/2024 |
| 19.12.2024 | Afvisning af sag om misbrug af betalingskort og MitID grundet behov for bevisførelse                                       | 266/2024 |
| 04.12.2024 | Indsigelse mod hæftelse for MitID-godkendt transaktion efter phishing-henvendelse fra sundhed.dk                           | 160/2024 |
| 04.12.2024 | 162/2024: Krav om tilbageførsel af kortbetalinger afvist efter svindel med kryptoinvestering via Telegram                  | 162/2024 |
| 04.12.2024 | Afvisning af sag om 41 uautoriserede kontanthævninger på grund af behov for bevisførelse                                   | 731/2023 |

|            |                                                                                                                                           |          |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 14.11.2024 | Sag om indsigelse mod uautoriseret korttransaktion godkendt med MitID afvist på grund af behov for vidneforklaringer                      | 193/2024 |
| 25.09.2024 | Uretmæssig korttransaktion efter MitID-svindel på Tise: Klager hæfter for tab på grund af groft uforsvarlig adfærd                        | 477/2023 |
| 30.08.2024 | Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved uautoriseret korttransaktion godkendt med MitID afvises grundet bevisusikkerhed                 | 14/2024  |
| 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 | 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 | Danske Bank frifundet i sag om investeringssvindel og krav om tilbageførsel af autoriserede kortbetalinger til kryptobørser               | 712/2023 |
| 19.08.2024 | Krav om tilbageførsel af 90.000 kr. efter svindelopkald afvist da overførslen blev anset for autoriseret                                  | 74/2024  |
| 31.05.2024 | Hæftelse ved misbrug af virtuelt kort i Apple Pay efter manglende stærk kundeautentifikation ved indrullering                             | 722/2023 |
| 07.05.2024 | Kunde får medhold i sag om misbrug af bortkommet betalingskort efter formodet tyveri i hjemmet                                            | 579/2023 |
| 18.04.2024 | Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved uautoriseret korttransaktion godkendt med MitID                                                 | 587/2023 |
| 19.03.2024 | Indsigelse mod hæftelse for 8.000 kr. ved uautoriserede korttransaktioner efter misbrug af MitID                                          | 447/2023 |
| 19.03.2024 | Afvisning af sag om misbrug af betalingskort godkendt med MitID grundet behov for bevisførelse                                            | 495/2023 |
| 06.02.2024 | Afvisning af sag om indsigelse mod korttransaktion på 3.478 kr. efter bedragerisk telefonopkald og MitID-godkendelse                      | 263/2023 |
| 06.02.2024 | Krav om tilbageførsel af netbankoverførsler efter svindelopkald afvist på grund af behov for bevisførelse                                 | 427/2023 |
| 18.01.2024 | 256/2023 Krav om tilbageførsel efter bedragerisk telefonopkald: Spørgsmål om autorisation af netbankoverførsler godkendt med MitID og SMS | 256/2023 |
| 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 |

|            |                                                                                                                                             |          |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 13.10.2023 | Afvisning af sag om kortmisbrug efter bytur grundet behov for vidneforklaringer                                                             | 510/2022 |
| 18.09.2023 | Krav om erstatning for tab ved netbankoverførsel efter påstået rådgivning om sikkerhed                                                      | 495/2022 |
| 22.08.2023 | Afvist krav om tilbageførsel af netbankoverførsler efter social engineering-bedrageri                                                       | 526/2022 |
| 13.06.2023 | Hæftelse for kontanthævninger med stjålet kort – bank mistænker svigagtig adfærd                                                            | 201/2022 |
| 09.05.2023 | Kunde nægtet godtgørelse for netbankoverførsler foretaget under bedragerisk telefonopkald                                                   | 490/2022 |
| 21.03.2023 | Medhold til kortholder i sag om uautoriserede transaktioner: Bankens afvisning pga. sen indsigelse tilsidesat                               | 172/2022 |
| 21.03.2023 | 284/2022: Afvisning af krav om tilbageførsel af betaling for boligleje foretaget via pengeoverførselsvirksomhed                             | 284/2022 |
| 27.01.2023 | Krav mod pengeinstitutter om tilbageførsel af kontooverførsel ved manglende levering af møbler                                              | 223/2022 |
| 21.03.2022 | 328/2021 Krav om tilbageførsel af købesum ved påstået manglende levering af luftrensere                                                     | 328/2021 |
| 20.12.2021 | Krav om tilbageførsel af overførsler via mobilbank afvist på grund af usikkerhed om hændelsesforløbet                                       | 125/2021 |
| 02.06.2021 | Krav om erstatning for netbankoverførsler efter misbrug af NemID afvist grundet usikkerhed om hændelsesforløbet                             | 216/2020 |
| 05.03.2021 | Spørgsmål om hæftelse for uautoriserede transaktioner på en kroatisk natklub under påstået tvang og svindel                                 | 230/2020 |
| 30.10.2020 | Krav om tilbageførsel af investeringstab til uautoriseret firma afvist grundet for sen indsigelse og manglende dækning for kontooverførsler | 92/2020  |
| 15.05.2020 | Krav om erstatning for uautoriserede betalinger til afdød ægtefælles ejendom via Betalingsservice                                           | 279/2019 |
| 06.02.2020 | Sydbank frifundet for krav om tilbagebetaling af uautoriserede transaktioner ældre end 13 måneder grundet betalingslovens frister           | 425/2019 |
| 22.01.2020 | Spørgsmål om overskridelse af 13 måneders indsigelsesfrist for uautoriserede transaktioner under fængselsophold                             | 256/2019 |
| 18.12.2018 | Krav om tilbageførsel af MobilePay-betaling efter køb af knallert på DBA: Spørgsmål om erhvervsdrivende sælger og fjernsalg                 | 159/2018 |
| 09.11.2018 | Afvisning af klage over misbrug af firmakort: Tvist om hæftelse vedrørte erhvervsforhold                                                    | 21/2018  |
| 01.02.2018 | Krav om tilbageførsel af betaling for børnetøj ved fjernsalg trods indsigelse om fejlliverance                                              | 119/2017 |
| 27.09.2017 | Krav om tilbageførsel af uautoriserede kortbetalinger fortabt grundet passivitet                                                            | 59/2017  |
| 04.03.2016 | Afvisning af klage over uautoriserede transaktioner i Japan grundet erhvervsforhold                                                         | 161/2015 |

|            |                                                                                                   |          |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 14.09.2015 | Ekspeditionstid ved tilbageførsel af uautoriserede korttransaktioner hos Nordea                   | 96/2015  |
| 21.01.2015 | Bank dømt til tilbagebetaling af fakturabeløb grundet manglende samtykke til betalingstransaktion | 201/2014 |
| 27.03.2009 | Krav om tilbageførsel af betalinger for flybilletter efter flyselskabs konkurs                    | 465/2008 |
| 25.09.2008 | Krav om tilbageførsel af kortbetaling ved udnyttelse af fortrydelsesret efter modtagelse af vare  | 204/2008 |
| 29.08.2006 | Kunde fik medhold efter misbrug af dankort, hvor pinkode blev overhørt af gæst i eget hjem        | 78/2006  |
| 08.06.2005 | Hæftelse for dobbelt selvrisko ved misbrug af to stjålne betalingskort efter tyveri               | 38/2005  |
| 26.02.2004 | Uenighed om selvrisko ved to uautoriserede pengeautomathævninger med dankort                      | 411/2003 |