

LENNART LYNGE ANDERSEN
PETER MØGELVANG-HANSEN

Klager over pengeinstitutter

Pengeinstitutankenævnet
1988-1990



gad

Kolofon

© G.E.C Gads Forlag 1991

Omslag: Axel Surland

Sats og tryk: AKA-PRINT Aps, Århus

Mekanisk, fotografisk eller anden gengivelse af denne bog eller dele af den er ikke tilladt ifølge gældende dansk lov om ophavsret. Alle rettigheder forbeholdes.

ISBN 87-12-02149-0

Forord

Pengeinstitutankenævnet har nu virket i 3 år. Der har fra den første dag været mange "kunder", og der er ingen grund til at tro, at Ankenævnet ikke er kommet for at blive.

Pengeinstitutankenævnets kendelser – indtil nu ca. 850 – offentliggøres som hovedregel ikke, Ganske enkelte bliver omtalt i fagblade og i Ankenævnets Årsberetninger, men langt de fleste kommer kun til parternes kundskab. Vi har på grund af Ankenævnets betydning ment, at dette var en mangel, og vi præsenterer derfor i bogen de kendelser, som vi har fundet vigtige – enten på grund af deres juridiske karakter, eller fordi de illustrerer nogle dagligdags problemer i pengeinstitutterne.

Vi har fulgt Pengeinstitutankenævnets arbejde fra den første dag, og i U 1989 B s. 345 ff foretog vi en analyse af Pengeinstitutankenævnets baggrund og kompetence. Denne artikel er ajourført og ligger til grund for kapitel 1-2. Bogens øvrige 8 kapitler er koncentreret om de efter vores skøn mest interessante hovedområder, som er blevet belyst i Nævnets praksis. Bogens undertitel »1988-1990« skyldes, at den er baseret på alle afgjorte sager med journalnummer 1988-1990. Vi refererer (eller omtaler) næsten halvdelen af disse ca. 850 afgørelser. Der er ikke taget hensyn til sager, der er afgjort efter den 1. juni 1991, men så vidt vi kan bedømme, var næsten alle klager fra 1988-1990 ekspederet på dette tidspunkt.

Peter Møgelvang-Hansen er lektor i erhvervsret ved Handelshøjskolen i København og medlem af Pengeinstitutankenævnet. *Lennart Lynge Andersens* interesse for Pengeinstitutankenævnet har bl.a. været funderet i en stilling som forskningsleder ved Provinsbankernes Kursuscenter i Skanderborg; han forsker nu i pengeinstitutjura og selskabsret ved Handelshøjskolen i København.

Vi takker *Inger Graves Pedersen*, Provinsbankernes Kursuscenter, der har renskrevet manuskriptet og bistået ved korrekturen.

København, juli 1991

Lennart Lynge Andersen — *Peter Møgelvang-Hansen*

Indhold

Kapitel 1. Om Pengeinstitutankenævnet	11
1.1. Nævnets organisation	11
1.2. Klagesystemet før Pengeinstitutankenævnet	12
1.3. Andre klagemyndigheder	16
1.4. Statistik om Pengeinstitutankenævnets virksomhed	17
 Kapitel 2. Pengeinstitutankenævnets kompetence	 19
2.1. Hvem kan der klages over?	19
2.2. Hvem kan klage til Nævnet?	20
2.3. Hvad kan klagen vedrøre?	21
2.3.1. Begrebet "kundeforhold"	22
2.3.2. Hvad kan der klages over?	23
2.3.3. Kundens status	25
2.3.3.1 Private kundeforhold	25
2.3.3.2 Klager fra erhvervsdrivende	26
2.4. Forhold, der udelukker klagebehandling	31
2.4.1. Sager henlagt til offentlige myndigheder eller andre ankenævn	31
2.4.2. Sager, der findes uegnet til nævnshandling	32
2.5. Forholdet til Retsplejeloven	34
2.6. Sagsomkostninger ved klage til Pengeinstitutankenævnet	35
 Kapitel 3. Bankbøger	 37
3.1. Størrelsen af indestående	37
3.2. Pengeinstitutets frigørelse	39
3.2.1. Udbetaling til berettiget (?)	40
3.2.2. Udbetaling til uberettiget (legitimationsspørgsmålet)	41
3.3. Pligt til udbetaling	47

Kapitel 4. Betalingsformidling	49
4.1. Dankortet	49
4.1.1. Betalingskortlovens § 21	50
4.1.2. Ubertrettiget brug? Teknisk fejl?	51
4.1.3. Kortet mistet ved grov uagtsomhed?	53
4.1.4. PIN-kodens opbevaring	55
4.1.4.1. Fortolkningen af § 21. stk. 1, nr. 1.	55
4.1.4.2. Bevisspørgsmål	57
4.1.4.3. Overladt til andre. Samlet opbevaring. Kodecamouflage	58
4.1.5. Spærring af kortet	61
4.1.6. Betalingsmodtagerens forhold	64
4.1.7. VISA/Dankortet	64
4.1.8. Dankortsager i øvrigt	65
4.2. Eurochecks	66
4.3. Automatiske betalinger i øvrigt	69
4.3.1. Betalingstilladelse?	69
4.3.2. Tilbageførsel	71
4.3.3. Ansvar for betalingsforsinkelse	73
4.3.4. Andre sager	75
Kapitel 5. Checks	77
5.1. Indløsning af checks	77
5.2. Kontramandering af checks	79
5.3. Andre spørgsmål	81
Kapitel 6. Rentespørgsmål	83
6.1. Indlån	83
6.1.1. Almene spørgsmål	83
6.1.2. Rentegaranti og favørrente i øvrigt	84
6.1.3. Særlige indlån	88
6.2. Udlån	88
6.2.1. Kreditrenten	88
6.2.2. Morarente	95
6.3. Overtræksrente	95
6.4. Validering	96
Kapitel 7. Gebyrer	99
7.1. Gebyrer for "fritstående" ydelser	100

7.1.1. Forundersøgelser, beregninger m.v.	100
7.1.2. Enkeltstående ydelser i øvrigt	102
7.2. Gebyrer ved etablering af kontoforhold	102
7.3. Ekstraydelse eller del af hovedydelsen?	104
7.3.1. Kontoudtog m.v.	104
7.3.2. Byggelån-, omprioritering- og kontoopdelingsager	105
7.3.3. Depotgebyrer m.v.	107
7.3.4. Andre sager	110
7.4. Gebyrer ved kontoophør	111
7.4.1. Førtidig indfrielse af lån	111
7.4.2. Flyttegebyrer	113
7.5. Misligholdelsesgebyrer	116
7.6. Gebyrforhøjelser. - Varsling	118
Kapitel 8. Kaution. Garanti. Tredjemands pant	121
8.1. Stiftelse af kaution m.v.	121
8.1.1. Kautionistens alder	122
8.1.2. Særlige ugyldighedsspørgsmål	123
8.1.3. Særligt om informationskravene til pengeinstituttet	126
8.1.4. Andre spørgsmål	127
8.2. Kautionens indhold og omfang	129
8.2.1. Hvad er det kautioneret for? Hovedstol, kreditramme o.l.	129
8.2.2. Renter og andre biydelser	133
8.3. Alskyldserklæringer	134
8.4. Bank- og Sparekasselovens § 41. Henstand	141
8.5. Garantier	144
Kapitel 9. Modregning. Særlige indlån	145
9.1. Modregning	145
9.1.1. Almindelige betingelser for modregning	145
9.1.2. Øremærkede konti	148
9.1.3. Modregning i løn, pension o.l.	150
9.2. Særlige indlån	152
9.2.1. Kapitalpension og ratepension	152
9.2.1.1. Modregning	152
9.2.1.2. Puljeordninger. Investering	153

9.2.1.3. Andre spørgsmål	155
9.2.2. Selvpensioneringskonti	156
9.2.2.1. Modregning	156
9.2.2.2. Rådgivning.	
Administrative spørgsmål	157
9.2.3. Indekskontrakter	157
9.2.3.1. Modregning	157
9.2.3.2. Rådgivning.	
Administrative spørgsmål	157
9.2.4. Boligsparekontrakter	159
9.2.4.1. Modregning	159
9.2.4.2. Udbetalingsvilkår	159
9.2.5. Uddannelsesopsparing	161
9.3. Overførsel af særlige indlån ("flyttesager")	161
Kapitel 10 Umyndiges konti	167
10.1. Almindelige indlånskonti	167
10.1.1. Den umyndiges dispositioner over kontoen	167
10.1.2. Værgens dispositioner over kontoen	168
10.1.3. Andre spørgsmål	170
10.2. Børneopsparingskonti	170
10.2.1. Værgens dispositioner over kontoen	170
10.2.2. Indskyderens dispositioner over kontoen	171
10.2.3. Modregning i kontoen	173
10.2.4. Overførsel til andet pengeinstitut	174
10.2.5. Andre spørgsmål	174
10.3. Diverse	174
Bilag 1. Pengeinstitutankenævnets vedtægter	177
Bilag 2. Klageskema	183
Register over afgørelser	185

Kapitel 1. Om Pengeinstitutankenævnet

1.1. Nævnets organisation

Pengeinstitutankenævnet begyndte sin virksomhed den 1. august 1988. Det er oprettet af Den Danske Bankforening, Danmarks Sparekasseforening, Sammenslutningen Danske Andelskasser og Forbrugerrådet og er godkendt af Forbrugerklagenævnet i henhold til Lov om forbrugerklagenævnet § 12.

Pengeinstitutankenævnet behandler civile tvister vedrørende (fortrinsvis) private kundeforhold, og dets klagebehandling ligger således på linie med den, der foregår i Forbrugerklagenævnet og en række godkendte, private klage- og ankenævn.

Reglerne for Pengeinstitutankenævnets virksomhed er fastsat i *Vedtægterne* (bilag 1 til denne bog) og en *Forretningsorden*. Vedtægterne er godkendt af Forbrugerklagenævnet, jfr. Forbrugerklagenævnslovens § 12, stk. 2.

Nævnet er sammensat af en formand, en næstformand og 12 medlemmer. 8 medlemmer er udpeget af pengeinstitutsektoren og 4 medlemmer af Forbrugerrådet.¹ I den enkelte sag deltager formanden eller næstformanden, samt 2 medlemmer udpeget af pengeinstitutsektoren og 2 medlemmer udpeget af Forbrugerrådet. – Hidtil er langt de fleste afgørelser – såvel i klagerens som i pengeinstitutts favør – blevet truffet énstemmigt, jfr. nedenfor afsnit 1.4.

Sagerne forberedes af et sekretariat. Sekretariatet kan selvstændigt afvise sager, hvor det er utvivlsomt, at sagen falder uden for Nævnets kompetence, men klageren skal gøres opmærksom på, at spørgsmålet kan indbringes for Nævnet, jfr. Vedtægternes § 6. Derimod har sekretariatet ikke kompetence til at afvise klager, der må anses for åbenbart grundløse eller uegnede til nævnsbehandling af bevismæssige grunde m.v.

¹ Formanden og næstformanden skal opfylde betingelserne for udnævnelse til landsdommer. De udpeges af pengeinstitutternes organisationer og Forbrugerrådet, og de udpeges – som de øvrige nævnsmedlemmer – for en 3-årig periode. Det første formandsskab har bestået af retspræsident Frank Poulsen og landsdommer (nu højesteretsdommer) Peter Blok.