

LENNART LYNGE ANDERSEN
PETER MØGELVANG-HANSEN

BANKRETLLIGE EMNER



KLAGER
OVER
PENGE-
INSTITUTTER

GADJURA

© GadJura A/S (FTID A/S) 1994

Omslag: Axel Surland

Sats og tryk: AKA-PRINT A/S, Århus

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

ISBN 87-607-0310-5

Forord

I 1991 udgav vi bogen *Klager over pengeinstitutter*, hvor vi beskrev Pengeinstitutankenævnets sager i årene 1988-1990, der var Ankenævnets første tre leveår. Bogen indeholdt omtale af en række områder, som vi fandt repræsentative for den virksomhed, der foregår. Vi søgte samtidig at belyse den regel-dannelse, der foregår via Pengeinstitutankenævnets arbejde.

Denne bog har *undertitlen* Klager over pengeinstitutter. Baggrunden for, at vi har valgt titlen *Bankretlige emner*, er, at vi på et tidspunkt, hvor der er gået seks år, har set muligheder for at sætte Pengeinstitutankenævnets praksis ind i en lidt større sammenhæng, samtidig med at vi inddrager nye områder, pengeinsti-tutters rådgivning og pengeinstitutters ydelser i forbindelse med værdipapirer. Det er dog stadig Pengeinstitutankenævnets kendelser, der udgør det væsent-ligste led i fødekæden. I den forbindelse kan nævnes, at vi omtaler mere end 800 af de hidtil afsagte ca. 1.900 kendelser.

Vi har ladet emnet *bankbøger* udgå, da materialet nu er så omfattende, at det bør fremstilles i en bredere sammenhæng.

Vi takker *Inger Graves Pedersen*, der har renskrevet manuskriptet og bistået med korrektoren.

Der er i hovedsagen ikke taget hensyn til materiale, der er offentliggjort efter den 15. juli 1994.

København, september 1994

Lennart Lyng Andersen Peter Møgelvang-Hansen

Indhold

kapitel 1. Indledning. Klager over Pengeinstitutter	13
1.1. Klagesystemet før Pengeinstitutankenævnet	13
1.2. Pengeinstitutankenævnet	18
1.3. Pengeinstitutankenævnets betydning	18
DELE I INDLÅN	
kapitel 2. Renter på indlån	21
2.1. Udgangspunkter for den retlige vurdering	21
2.2. Meddelelse om renteændringer	23
2.3. Rentegaranti og favørrente	25
2.3.1. Er der afgivet særligt tilsagn?	25
2.3.2. Fortolkning af særlige rentetilsagn	25
2.3.2.1. Betingelser	26
2.3.2.2. Indhold	27
2.3.2.3. Varighed	28
2.3.3. Øvrige spørgsmål	32
2.4. Validering	32
2.5. Valg af kontotype	35
2.5.1. Pligt til aktiv vejledning	35
2.5.1.1. På etableringstidspunktet	35
2.5.1.2. Efter etablering	35
2.5.2. Valg på kundens vegne	38
Kapitel 3. Modregning. Særlige indlån	39
3.1. Modregning	39
3.2. Almindelige betingelser for modregning	39
3.2.1. Præsentation	39
3.2.2. Erklæring til kunden	41
3.2.3. Afviklingsmodenhed	42
3.2.4. Gensidighed	43
3.2.5. Effektiv betaling	44
3.2.6. Afdødes konti. Begravelsesudlæg	45
3.2.7. Modregning efter transport	46
3.2.8. Modregning i frigørelseskonti	46

3.3	Om markede konti	47
3.3.1	Almindelige tilfælde	47
3.3.2	Modregning i løn, pension o.l.	50
3.4	Særlige indlån	52
3.4.1	Kapitalpension og ratepension	53
3.4.1.1	Modregning	53
3.4.1.2	Puljeordninger. Investering	54
3.4.1.3	Andre spørgsmål	56
3.4.2	Selvopbevaringskonti	58
3.4.2.1	Modregning	58
3.4.2.2	Rådgivning. Administration	60
3.4.3	Indekskontrakter	60
3.4.3.1	Modregning	60
3.4.3.2	Rådgivning. Administration	61
3.4.4	Boligsparekontrakter	62
3.4.4.1	Modregning	63
3.4.4.2	Udbetalingsvilkår	64
3.4.5	Uddannelsesopsparing	65
3.5	Overførsel af særlige indlån ("flyttesager")	65
Kapitel 4.	Umyndige. Børneopsparing	73
4.1.	Almindelige indlånskonti	73
4.1.1.	Den umyndiges dispositioner over kontoen	73
4.1.2.	Myndiges dispositioner trods aftalt rådgivningsbegrænsning	74
4.1.3.	Værgens dispositioner over kontoen	75
4.1.4.	Andre spørgsmål	78
4.2.	Børneopbevaringskonti	79
4.2.1.	Værgens dispositioner over kontoen	79
4.2.2.	Indskyderens dispositioner over kontoen	81
4.2.3.	Modregning i kontoen	84
4.2.4.	Overførsel til andet pengeinstitut	85
4.2.5.	Andre spørgsmål	85
DEL II	UDLÅN	
Kapitel 5.	Renter i udlånsforhold	87
5.1.	Kreditrenten	87
5.1.1.	Formodning for renteberegning	87
5.1.2.	Begyndelsesrenten	88

5.1.3.	Fast eller variabel rente?	90
5.1.4.	Renteændringer. Hvilke variationer?	92
5.1.4.1.	Ekstern målestok	94
5.1.4.2.	"Lån af samme art"	96
5.1.4.3.	"Blanke" klausuler	97
5.1.4.4.	Lånets rubricering	98
5.1.4.5.	Individuel særbehandling	100
5.1.4.6.	Krav om varsling	102
5.2.	Morarente	104
5.3.	Overtræksrenter	105
Kapitel 6.	Kaution og tredjemandspant	109
6.1.	Stiftelse af kaution m.v.	110
6.1.1.	Kautionistens alder	110
6.1.2.	Særligt om informationskravene til pengeinstitutterne	112
6.1.2.1.	Gammel gæld/likviditet til hovedmanden	112
6.1.2.2.	Anden information	115
6.1.3.	Gyldighedsspørgsmål iøvrigt	118
6.2.	Hvad kautioneres der for?	121
6.2.1.	Alskyldserklæringer	122
6.2.2.	Beløbsbegrænsninger m.v.	128
6.2.3.	Tidsbegrænsninger m.v. Omlagte lån	129
6.2.4.	Forholdet til panterettigheder	133
6.2.5.	Misligholdelse af hovedfordringen	134
6.3.	Pengeinstituttets underretningspligt	135
6.3.1.	Henstand. Bank- og sparekasselovens § 41. Restancer	135
6.3.2.	Andre ændringer i hovedforholdet	139
6.4.	Kautionsforpligtelsens aktualisering	140
6.4.1.	Tilbageførsel	140
6.4.2.	Renter	140
6.4.3.	Faktisk forældelse?	141

DEL III BETALINGSFORMIDLING

Kapitel 7.	Betalingsmidler. Risiko og ansvar	145
7.1.	Dankortet m.v.	145
7.1.1.	Ansvarsreglernes udvikling	145
7.1.2.	Betalingskortlovens § 21	147
7.1.3.	Uberettiget brug. Teknisk fejl?	149

7.1.1. Formidlevens "selvrisiko"	152
7.1.2. Ubeholdt ansvar	153
7.1.3. «Groft ulovsvarlig adfærd»	154
7.1.7. Spærring af kortet	156
7.1.8. Betalingsmodtagerens forhold	161
7.1.9. Procesbyrden	162
7.1.10. § 21's fravigelighed	162
7.2. Internationale betalingskort	164
7.3. Eurocheques m.v.	165
7.4. Checks	167
7.4.1. Dækningsløse checks	167
7.4.2. Udstederindsigelser	169
7.4.2.1. Falsk m.v.	169
7.4.2.2. Andre ugyldighedsgrunde	170
7.4.2.3. Kontramandering	170
7.4.3. Checks på afveje. Krydsning	172
Kapitel 8. Betalingservice	175
8.1. Betalingsaftalen	175
8.1.1. Betalingsstilladelse	175
8.1.2. Betalingspligt?	178
8.2. Pengeinstitutets ansvar	178
8.2.1. Uanmodede betalinger	178
8.2.2. Undladte/forsinkede betalinger	180
8.3. Tilbageførsel	183
DEL IV ANDRE YDELSER	
Kapitel 9. Værdipapirer	187
9.1. Enkeltstående handler med værdipapirer	188
9.1.1. Afregningstidspunkt. Limit	188
9.1.2. Afregningskursen. Limit. Kurtage	190
9.1.3. Pengeinstitutselvindtræde	192
9.1.4. Forholdet til dørsalgsloven	194
9.1.5. Vejledningspligt	194
9.1.6. Nogle specielle klagetemaer	195
9.2. Formuepleje. Spekulation i aktier og obligationer	196
9.2.1. Klager over tabsgivende dispositioner	196
9.2.2. Har pengeinstituttet fulgt aftalen?	197
9.2.3. "Investeringspakker". Ændret lovgivning	199
9.3. Valutaspekulation	199

Kapitel 10. Rådgivningsansvar	203
10.1. Rådgivning og pengeinstitutter	203
10.2. Rådgivning og markedsføring mv.	205
10.3. Ansvar for undladt rådgivning	206
10.4. Rådgivning og professionsansvar	207
10.5. Ansvarsgrundlaget. Generelle spørgsmål	208
10.5.1. Professionsmålestokken	208
10.5.2. Garanti. Resultatansvar	211
10.6. Rådgivningsprocessen. De enkelte fejlkilder	212
10.6.1. Rådgivningsgrundlaget	212
10.6.1.1. Data fra kundesfæren	212
10.6.1.2. Retsregler	216
10.6.2. Den professionelle bearbejdning	218
10.6.2.1. Beregninger	218
10.6.2.2. Vurderinger. Prognoser	218
10.6.3. Rådgivningens indhold	219
10.6.3.1. Kundens præferencer og behov	219
10.6.3.2. Forbehold	221
10.6.4. Bevisbyrden	221
10.7. Kundens tab	222
10.8. Kausalitet og adækvans	225
10.9. Egen skyld	226
DEL V GENERELLE EMNER	227
Kapitel 11. Gebyrer	229
11.1. Gebyrer for "fritstående" ydelser	229
11.1.1. Forundersøgelser, beregninger m.v.	229
11.1.2. Betalingstjenester	231
11.1.3. Enkeltstående ydelser iøvrigt	233
11.2. Gebyrer ved etablering af kontoforhold	233
11.3. Ekstraydelse eller del af hovedydelsen?	235
11.3.1. Kontoudtog m.v.	235
11.3.2. Byggelån-, omprioritering- og kontoopdelingsager	237
11.3.3. Depotgebyrer m.v.	239
11.3.4. Andre sager	243
11.4. Gebyrer ved kontoophør	244
11.4.1. Førtidig indfrielse af lån	244
11.4.2. Flyttegebyrer	246

11.4.2.1. Hjemlen	246
11.4.2.2. Størrelsen	249
11.5. Misligholdelsesgebyrer	251
11.6. Gebyrforhøjelser. – Varsling	254
Kapitel 12. Pengeinstitutankenævnets kompetence	257
12.1. Hvem kan der klages over?	257
12.2. Hvem kan klage til Nævnet?	259
12.3. Hvad kan klagen vedrøre?	259
12.3.1. Begrebet "kundeforhold"	260
12.3.2. Hvad kan der klages over?	261
12.3.3. Kundens status	265
12.3.3.1. Private kundeforhold	265
12.3.3.2. Klager fra erhvervsdrivende	265
12.4. Forhold, der udelukker klagebehandling	274
12.4.1. Sager henlagt til offentlige myndigheder eller andre ankenævn	274
12.4.2. Sager, der findes uegnet til nævnsbehandling	274
Register over afgørelser	278
Stikordsregister	285

Kapitel 1

Indledning. Klager over pengeinstitutter

1.1. Klagesystemet før Pengeinstitutankenævnet

Civilretlige forbrugerklager vedrørende pengeinstitutternes ydelser har fra starten været omfattet af lov om forbrugerklagenævnet, men de har siden dettes oprettelse i 1975 været undtaget fra dets kompetenceområde i kraft af administrativt fastsatte regler, jf. senest bekendtgørelse nr. 793 af 15. december 1988, § 3, stk. 2, nr. 13.¹

Inden Pengeinstitutankenævnets oprettelse måtte egentlig civilretlig tvistbehandling mellem pengeinstitutter og deres kunder således i alt væsentligt foregå ved de almindelige domstole efter retsplejelovens almindelige regler (eller i foretækten, jf. herved § 478, stk. 1, nr. 5-7, sammenholdt med § 501).

Antallet af (trykte) domme angående private kundeforhold har aldrig været stort. I de senere år har der været en stigende tendens. Der er dog ikke grund til at tro, at domstolssystemet på dette område har været i stand til at tiltrække hverdagens konflikter i væsentligt større omfang end på andre områder.²

1. Undtagelsesbestemmelsen omfatter »ydelse vedrørende pengevæsen og forsikring«, og udelukker ikke, at et pengeinstitut eller et finansieringsselskab (med)indklages i en forbrugerklagenævns sag vedrørende f.eks. køberens retsstilling efter kreditaftalelovens § 5, nr. 2, om trepartsforhold. Se f.eks. *Forbrugerklagenævnets Årsberetning 1987* s. 66 angående gyldigheden af et finansieringsselskabs pant i salgs-genstanden, jf. kreditkøbslovens § 9, nu kreditaftalelovens § 21. Forholdet blev ikke anset for et oprindeligt trepartsforhold.

2. Udtalelsen i *Forbrugerkommissionens Betænkning II* (nr. 681/1973) s. 29 har stadig gyldighed:

»Omkostningerne ved at gå til domstolene står let i et misforhold til sagens genstand, ligesom psykologiske faktorer ofte medfører uvilje til at indlade sig i proces. At der i domssamlingen ikke findes mere end et fåtal afgørelser inden for forbrugerområdet afspejler ikke et tilfredsstillende samfundsleje.«

Se også bl.a. Retsplejerådets *Betænkning nr. 886/1979 om behandling af sager af mindre værdi ved domstolene*, som førte til fremsættelse af lovforslag (se Folketings-tidende 1980-81, Tillæg A, sp. 2795), der imidlertid ikke blev vedtaget og endnu ikke er genfremsat. Spørgsmålet har siden været sat i bero på overvejelserne i Justitsministeriets udvalg vedrørende retshjælp m.v., hvor det også blev udskudt, jf. *Betænkning nr. 1113/1987 om advokatretshjælp, fri proces og retshjælpsforsikring m.v.* s. 14. Justitsministeriet har i sommeren 1994 bebudet endnu et forsøg på at få gjort noget ved sagen og har nedsat et nyt udvalg.