

28. juli 2023

Att.: Direktionen

J.nr. 23-010825

Indskærpelse af reglerne om forbrugernes ret til en basal betalingskonto

Finanstilsynet skrev den 8. marts 2022 til samtlige danske pengeinstitutter for at gøre opmærksom på de regler, der gælder for forbrugeres adgang til en basal betalingskonto. Brevet var foranlediget af, at Finanstilsynet havde modtaget henvendelser fra udenlandsdanskere og EU-borgere, der oplevede at få afvist deres ansøgning om oprettelse af en basal betalingskonto, fordi de ikke havde bopælsadresse i Danmark.

Den 13. marts 2023 indskærpede Finanstilsynet overfor bankerne, at der gælder en frist på 10 arbejdsdage efter banken har modtaget en fuldstændig ansøgning til at give afslag eller åbne en basal betalingskonto.

Finanstilsynet modtager fortsat henvendelser fra forbrugere, som får afslag på en basal betalingskonto, som kan være i strid med reglerne. I flere tilfælde afslår pengeinstitutterne at give forbrugeren et skriftligt afslag.

Dette brev har til formål at indskærpe en række af reglerne om ret til en basal betalingskonto. Pengeinstitutterne skal sikre, at denne indskærpelse bliver forankret i alle relevante grene af organisationen, og særligt i forhold til de ansatte, som beskæftiger sig med området.

Finanstilsynet forventer, at pengeinstitutterne efterlever reglerne om ret til en basal betalingskonto og kun giver afslag på en ansøgning om en basal betalingskonto, hvor betingelserne for afslag er opfyldt.

Lovgrundlaget

Alle forbrugere har ret til en basal betalingskonto. Det følger af § 11, stk. 1, i lov om betalingskonti¹. Et pengeinstitut kan dog afslå at åbne en sådan konto, hvis pengeinstituttet vurderer, at det vil føre til en overtrædelse af hvidvasklovgivningen.

¹ Lovbekendtgørelse nr. 407 af 29. marts 2022.

FINANSTILSYNET
Århusgade 110
2100 København Ø

Tlf. 33 55 82 82
Fax 33 55 82 00
CVR-nr. 10 59 81 84
finansstilsynet@ftnet.dk
www.finanstilsynet.dk

ERHVERVSMINISTERIET

Et pengeinstitut kan herudover afslå at åbne en basal betalingskonto i fire konkrete tilfælde, som er oplyst i § 11, stk. 3. Det gælder, hvis

- forbrugeren ikke kan påvise en reel interesse i at åbne en basal betalingskonto,
- forbrugeren allerede har en betalingskonto i Danmark,
- forbrugeren har udøvet strafbare handlinger mod pengeinstituttet, eller
- forbrugeren har optrådt anstødeligt eller til gene for pengeinstituttets øvrige kunder eller ansatte.

§ 11, stk. 3, indeholder en udtømmende opregning af de tilfælde, hvor pengeinstituttet kan afslå at åbne en basal betalingskonto. Et pengeinstitut kan derfor ikke give afslag på en basal betalingskonto, f.eks. fordi en forbruger er registreret i RKI eller ikke har en fast adresse.

Retten til en basal betalingskonto gælder også for forbrugere, som ikke er bosat i Danmark

Retten til en basal betalingskonto gælder for alle forbrugere med lovligt ophold indenfor Den Europæiske Union eller EØS-samarbejdet, jf. § 11, stk. 2.

Denne ret gælder også for forbrugere, som ikke har fast bopæl i det land, hvor de ønsker at etablere en konto. Det fremgår således eksplicit af bemærkningerne til loven, at det forhold, at en forbruger ikke har bopæl i Danmark, ikke i sig selv kan anvendes som begrundelse for at afslå at åbne en basal betalingskonto.

Borgere med bopæl i et andet EU-land kan f.eks. have et reelt behov for at have en konto i Danmark, hvis de planlægger at flytte til Danmark eller ejer fast ejendom her i landet. Ligeledes kan borgere fra et andet EU-land, der ikke bor permanent i Danmark, men arbejder i Danmark og modtager løn fra en danske arbejdsgiver, have brug for en basal betalingskonto for at kunne få udbetalt sin løn.

Det er ikke lovligt at afvise en ansøgning om en basal betalingskonto til en forbruger, der arbejder i Danmark og bor i f.eks. Sverige, hvor vedkommende også har en betalingskonto.

Finanstilsynet forventer, at de danske pengeinstitutter ikke afviser forbrugere, som har lovligt ophold og i øvrigt kan påvise reel interesse, jf. ovenfor, blot fordi vedkommende ikke har fast adresse i Danmark.

Der gælder en sagsbehandlingsfrist på 10 dage efter modtagelsen af fuldstændig ansøgning

Pengeinstitutterne skal hurtigst muligt og senest 10 arbejdsdage efter modtagelsen af en fuldstændig ansøgning om en basal betalingskonto åbne en sådan konto eller give afslag herpå. Dette følger af lov om betalingskonti § 11, stk. 4.

Finanstilsynet er opmærksom på, at forbrugernes ansøgninger ikke altid er fuldstændige, når pengeinstitutterne modtager dem, og at der ofte skal indsendes yderligere oplysninger eller dokumenter.

Finanstilsynet forventer, at bankerne i deres kommunikation til forbrugeren på en klar og tydelig måde oplyser, hvad der skal indsendes.

Forhåndsoplysning til forbrugeren om, at sagsbehandlingstiden for behandling af ansøgninger er mere end 10 dage, er i strid med reglerne.

Fristen på 10 dage er absolut og *må* ikke fraviges, heller ikke i tilfælde med spidsbelastning, manglende ressourcer, eller andre praktiske forhold hos pengeinstitutterne. Fristen begynder at løbe, når instituttet har modtaget en ansøgning med alle de oplysninger, som instituttet skal bruge, og ikke først når instituttet har gennemgået ansøgningen, og på den baggrund har vurderet, at ansøgningen indeholder alle nødvendige oplysninger.

Forbrugerne har krav på skriftligt afslag

Pengeinstituttet skal vederlagsfrit give forbrugeren et skriftligt afslag med en begrundelse for afslaget. Afslaget skal også indeholde nærmere oplysninger om forbrugers mulighed for at påklage afgørelsen til Det finansielle ankenævn og muligheden for at forelægge afgørelsen for Finanstilsynet. Afslaget skal gives på papir eller på andet varigt medium. Dette følger af lov om betalingskonti § 11, stk. 4.

Finanstilsynet skal indskærpe, at pengeinstitutterne har pligt til at give forbrugeren en begrundelse for et afslag på skrift.

Pengeinstitutterne har en rådgivningspligt

Det følger af § 8, stk. 2, i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder², at en finansiell virksomhed skal yde rådgivning af egen drift, hvor omstændighederne tilsiger, at der er behov herfor. Et pengeinstitut, der ikke vil tilbyde en borger en indlånskonto i instituttet, vil derfor efter omstændighederne være forpligtet til at rådgive kunden om adgangen til at få en basal betalingskonto.

² Bekendtgørelse nr. 944 af 21. juni 2022.

Omstændighederne vil tilsige, at der ydes rådgivning, hvis kunden ikke har andre konti her i landet – eller banken bør have grund til at tro dette. Dette vil f.eks. være tilfældet, hvis en kunde, der lige er kommet til landet, søger om en konto for at kunne modtage lønbetalinger mv. Det samme gælder, hvis en forbruger tilkendegiver, at det er vigtigt at få en konto så hurtigt som muligt.

Finanstilsynet forventer, at pengeinstitutterne er opmærksomme på, at de kan være forpligtede til at rådgive kunderne om, at de har ret til en basal betalingskonto i forbindelse med afslag på ansøgninger om oprettelse af andre konti i pengeinstituttet. Det samme gælder i forbindelse med bankens behandling af en ansøgning om en almindelig konto, hvis kunden har oplyst, at det er vigtigt for kunden at få en konto så hurtigt som muligt.

Retten til en basal betalingskonto gælder også for mindreårige

Mindreårige har på lige fod med voksne ret til en basal betalingskonto. Det skyldes, at forbrugerbegrebet ikke indeholder en aldersmæssig grænse.

Et pengeinstitut kan dog afslå at åbne en basal betalingskonto, hvis forbrugeren ikke kan påvise en reel interesse i at åbne en basal betalingskonto.

Det følger af bemærkningerne til lov om betalingskonti, at der for børn under 13 år gør sig særlige forhold gældende. Det skyldes, at børn under 13 år ikke må beskæftiges ved arbejde, medmindre de har opnået en særlig tilladelse. For børn under 13 år vil pengeinstitutterne derfor kunne stille krav om, at der påvises et reelt behov for at åbne en basal betalingskonto. Denne interesse vil eksempelvis foreligge, hvis barnet har opnået tilladelse til at arbejde.

Finanstilsynets videre arbejde med tilsynet på dette område

Finanstilsynet fører tilsyn med reglerne i loven, og kan give påbud om at efterleve reglerne. Undlader et pengeinstitut at efterkomme et påbud, kan virksomheden straffes med bøde. Det fremgår af § 25, stk. 2, i lov om betalingskonti.

Som tidligere oplyst har Finanstilsynet øget fokus på dette regelområde, som er af stor betydning for borgernes lige adgang til at oprette og håndtere deres basale bankforretninger mod betalingen af et rimeligt gebyr.

Finanstilsynet skal i den forbindelse oplyse, at Finanstilsynet i anden halvdel af 2023 vil iværksætte en undersøgelse af pengeinstitutternes efterlevelse af reglerne.

Med venlig hilsen

Ulla Brøns Petersen
Kontorchef