

Lån & Spar Bank A/S
Att.: Dorthe Winkelmann
Sendt via sikker mail

15. august 2024

Ref. THMA

J.nr. 24-005102

Påbud om overholdelse af § 11, stk. 4, 5. pkt., i lov om betalingskonti

FINANSTILSYNET
Strandgade 29
1401 København K

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

Afgørelse

Finanstilsynet påbyder Lån og Spar Bank at sikre, at banken, når den afslår at oprette en basal betalingskonto, i afslaget oplyser forbrugeren om muligheden for at påklage afgørelsen til Det finansielle ankenævn og forelægge afgørelsen for Finanstilsynet, jf. lov om betalingskonti § 11, stk. 4, 5. pkt.

Påbuddet skal efterleves fra den dato, det er modtaget af Lån og Spar Bank.

Lån og Spar Bank skal fremsende dokumentation for, hvordan Sparekassen har sikret, at banken overholder ovenstående påbud.

Frist for at dokumentere efterlevelse af påbuddet er tre måneder fra påbuddet gives. Dokumentation for efterlevelse skal sendes til Finanstilsynet.

ERHVERVS MINISTERIET

Baggrund

Finanstilsynet indledte i november 2023 en undersøgelse af Lån og Spar Banks (LSB) overholdelse af reglerne om adgang til basal betalingskonto. Finanstilsynet anmodede i den forbindelse banken om at fremsende oplysninger og svare på en række spørgsmål. LSB sendte den 19. januar svar til Finanstilsynet, og har efterfølgende sendt supplerende oplysninger den 20. februar samt 1. og 18. marts 2024.

Meddelelse af afslag på at oprette en basal betalingskonto til forbrugerne

LSB har fremsendt deres forretningsgang for "Basal Konti" (forretningsgangen), hvori det blandt andet fremgår, at forbrugeren har krav på skriftligt, begrundet afslag, og at afslaget skal indeholde oplysninger om forbrugers mulighed for at klage til Det finansielle ankenævn samt for at fremlægge afgørelsen for Finanstilsynet.

I LSB's besvarelse af 19. januar 2024 (besvarelsen) oplyser LSB blandt andet, at banken ikke har data på antallet af afslag, men hvis banken skulle få

behov for at meddele afslag, vil dette ske på skriftligt grundlag med en begrundelse for afslaget. LSB har derfor ikke fremsendt eksempler på afslag. LSB oplyser, at alle medarbejdernes e-mailsignatur indeholder en klagevejledning med oplysninger om bankens klageansvarlige og Det finansielle ankenævn. Det vil i afslaget desuden blive oplyst, at afslaget kan forelægges for Finanstilsynet.

I besvarelse dateret den 19. februar (modtaget af Finanstilsynet den 20. februar) og 1. marts oplyser LSB, at banken ikke har registreret afslag på oprettelse af basal betalingskonto siden 2022, som er perioden omfattet af Finanstilsynet undersøgelse. Eftersom der banken bekendt ikke er registreret afslag på oprettelse af basal betalingskonto, har der ifølge banken ikke været behov for at registrere og indsamle afslag.

LSB har den 18. marts bekræftet, at klagevejledningen, som findes i alle medarbejders e-mailsignatur, er den klagevejledning, som forbrugeren vil modtage i forbindelse med et afslag på oprettelse af en basal betalingskonto.

Klagevejledningen nedenfor er taget fra korrespondance med Lån og Spar Bank:

Hvis afslagsbrevet sendes via mail, hvilket det typisk vil gøre idet borgeren ikke er kunde i banken, så vil det være den almindelige autosignatur som min, der vil stå nederst, ja.

Venlig hilsen / Kind regards

██████████

Jurist

Direkte: ██████████

Email: ██████████

Lån & Spar 

Juridisk afdeling
Højbro Plads 9-11, 1200 København K
Tlf.: +45 33 78 20 94

Website: lsb.dk

For travlt til at tage til møde i banken? Book et onlinemøde.
Din rådgiver deler sin skærm med dig. Så kan du se tal og grafer derhjemme, mens I taler i telefon.
Læs mere om [online møder](#)

Lån & Spar Bank A/S, København, Cvr.nr. 13 53 85 30

EU-Kommissionens online klageportal kan anvendes ved indgivelse af klage over en ydelse købt online. Det er særligt relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU land. Klage indgives her <https://ec.europa.eu/odr/>. Ved indgivelse af en klage skal du angive vores email adresse juridisk@lsb.dk. En klage over Lån & Spar Bank kan ske til bankens klageansvarlige på juridisk@lsb.dk. En klage over Lån & Spar Bank kan også indgives til Det finansielle ankenævn, Amaliegade 7, 1256 København K., tlf. 35 43 63 33, www.fanke.dk.

Vi gør opmærksom på, at denne e-mail kan indeholde fortrolig information. Hvis du ved en fejltagelse modtager e-mailen, beder vi dig venligst informere afsender om fejlen ved at bruge svar-funktionen. Samtidig beder vi dig slette e-mailen i dit system uden at videregende eller kopiere den.

Høring

Lån og Spar Bank har afgivet høringssvar den 21. maj 2024. I høringssvaret har Lån og Spar Bank oplyst, at banken ikke har registreret oplysninger om, at banken skulle have meddelt afslag på en basal betalingskonto.

Lån og Spar Bank anfører, at Finanstilsynet ikke har grundlag for at meddele påbuddet, fordi klagevejledningen i e-mailsignaturen vil indgå som en del af

afslaget, hvis banken på et tidspunkt skulle meddele et afslag. Herudover har Lån og Spar Bank anført, at fordi banken ikke har registreret afslag, har Finanstilsynet ikke grundlag for at udstede påbuddet, idet der i så fald vil være tale om en hypotetisk forventning om, at banken i fremtiden vil overtræde lovgivningen.

Finanstilsynet bemærker, at kravet om klagevejledning skal sikre at en afgørelses adressat kan varetage sine interesser ved at få oplysning om, hvortil denne kan klage, hvis adressaten er uenig i afgørelsen. Denne klagevejledning skal ifølge lov om betalingskonti § 11, stk. 3, 5. pkt., indeholdes i selve afslaget til forbrugeren.

Det er Finanstilsynets opfattelse, at klagevejledning skal kunne læses af forbrugeren i naturlig forlængelse af afslaget.

Det er Finanstilsynets vurdering, at dette ikke er tilfældet, når klagevejledningen til forbrugeren er en del af medarbejderens e-mailsignatur, hvor blandt andet kontaktoplysninger og oplysninger om mødebooking står mellem afslag og klagevejledning.

På baggrund heraf finder Finanstilsynet ikke, at klagevejledningen gives sammen med afslaget.

At Lån og Spar Bank ikke har registreret at have meddelt afslag ændrer ikke på vurderingen, idet banken har meddelt Finanstilsynet, at den følger og vil følge en fremgangsmåde, som ikke vil overholde lov om betalingskonti § 11, stk. 3, 5. pkt., om at et afslag skal indeholde klagevejledning.

Finanstilsynet fastholder derfor påbuddet til Lån og Spar Bank.

Retligt grundlag

Afslag på ansøgning om en basal betalingskonto

Et afslag skal overholde en række formkrav, hvilket fremgår af lov om betalingskonti § 11, stk. 4, som lyder:

”Stk. 4. Pengeinstitutter 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. Pengeinstituttet skal vederlagsfrit give forbrugeren en begrundelse for et afslag. Begrundelse kan udelades af hensyn til national sikkerhed eller offentlig orden, eller hvis det er hensigtsmæssigt for at sikre fortrolighed om underretninger i henhold til lov om forebyggende foranstaltninger mod hvidvask af udbytte og finansiering af terrorisme. Afslaget skal

gives i papirform eller på andet varigt medium. Et afslag skal indeholde nærmere oplysninger om forbrugerens mulighed for at påklage afgørelsen til Pengeinstitutankenævnet¹ og muligheden for at forelægge afgørelsen for Finanstilsynet.

[Stk. 5]”

Bestemmelsen i lov om betalingskonti implementerer Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/92/EU (betalingskontodirektivet), som blandt andet har til formål at sikre forbrugernes mulighed for fri bevægelighed i det indre marked ved at give forbrugerne adgang til en betalingskonto.

Vurdering

Finanstilsynet bemærker indledningsvist, at det følger af lov om betalingskonti § 11, stk. 4, 5. pkt., at et afslag skal indeholde nærmere oplysninger om forbrugerens mulighed for at påklage afgørelsen til Det finansielle ankenævn og muligheden for at forelægge afgørelsen for Finanstilsynet.

Kravet om en klagevejledning skal sikre, at en afgørelses adressat kan varetage sine interesser ved at få oplysning om, hvortil denne kan klage, hvis adressaten er uenig i afgørelsen.

Finanstilsynet bemærker, at LSB's klagevejledning, er placeret nederst i medarbejderens e-mailsignatur og ikke i umiddelbar forlængelse af den tekst i mailen, der indeholder selve afslaget. Klagevejledningen i e-mailsignaturen indeholder heller ikke oplysninger om forbrugernes mulighed for at forelægge afslaget for Finanstilsynet. LSB har dog i besvarelsen oplyst, at banken giver forbrugerne denne oplysning, i forbindelse med meddelelse af afslag på oprettelsen af en basal betalingskonto.

Det er Finanstilsynet vurdering, at der skal skelnes mellem et afslag og en signatur, der indeholder en lang række oplysninger, som det er tilfældet i denne sag. Det er Finanstilsynets opfattelse, at en sådan e-mailsignatur ikke er en del af afgørelsen.

Da det fremgår af § 11, stk. 4, 5. pkt., i lov om betalingskonti, at klagevejledning m.v. skal indeholdes i afslaget, er det Finanstilsynets opfattelse, at den af banken valgte fremgangsmåde, ikke lever op til kravet om klagevejledning, fordi den er placeret i signaturen og ikke i afslaget.

På den baggrund påbydes Lån og Spar Bank at sikre, at banken, når den afslår at oprette en basal betalingskonto, i afslaget oplyser forbrugeren om

¹ Pengeinstitutankenævnet hedder i dag Det finansielle ankenævn.

muligheden for at påklage afgørelsen til Det finansielle ankenævn og forelægge afgørelsen for Finanstilsynet, jf. lov om betalingskonti § 11, stk. 4, 5. pkt.

Afslutningsvist bemærker Finanstilsynet, at der med denne afgørelse alene er taget stilling til LSB's overholdelse af det i påbuddet nævnte punkt.

Klagevejledning

Finanstilsynets afgørelse kan indbringes for Erhvervsankenævnet senest fire uger efter, at den er modtaget. Det følger af § 18, i lov om betalingskonti. Klagen skal sendes pr. e-mail til adressen ean@naevneneshus.dk eller pr. post til Erhvervsankenævnet, Toldboden 2, 8800 Viborg.

Det er forbundet med et gebyr at klage til Erhvervsankenævnet. Yderligere information om klagegebyr og opsættende virkning kan findes på Erhvervsankenævnets hjemmeside, <https://naevneneshus.dk/start-din-klage/erhvervsankenaevnet/>, og i bekendtgørelse nr. 1135 af 13. oktober 2017 om Erhvervsankenævnet.

Offentliggørelse

Det fremgår af § 20 i lov om betalingskonti, at Finanstilsynet skal orientere offentligheden om sager, som er behandlet af Finanstilsynet, og som er af almen interesse. Finanstilsynet finder, at denne sag er af almen interesse, og påbuddet vil derfor blive offentliggjort på Finanstilsynets hjemmeside.

Med venlig hilsen

Thomas Stig Mårtensson
Fuldmægtig