

Sparekassen Sjælland-Fyn A/S  
Att.: Lars Petersson  
Sendt via sikker mail

15. august 2024

Ref. THMA

J.nr. 24-004296

## **Påbud om overholdelse af § 11, stk. 4, 1. pkt., i lov om betalingskonti**

### **Afgørelse**

Finanstilsynet vurderer, at Sparekassen Sjælland-Fyn ikke lever op til bestemmelserne i lov om betalingskonti om sagsbehandlingsfrist for meddelelse af afslag.

Finanstilsynet påbyder Sparekassen Sjælland-Fyn, at ændre praksis, så Sparekassen regner fristen på ti arbejdsdage fra det tidspunkt Sparekassen modtager ansøgning med alle de oplysninger, som banken skal bruge for at vurdere, om der er grundlag for at oprette en basal betalingskonto, jf. lov om betalingskonto, jf. § 11, stk. 4, 1. pkt.

Påbuddet skal efterleves fra den dato, det er modtaget af Sparekassen Sjælland-Fyn.

Sparekassen Sjælland-Fyn har dog allerede den 1. juli 2024 fremsendt dokumentation for Sparekassens efterlevelse af påbuddet.

### **Baggrund**

Finanstilsynet indledte i november 2023 en undersøgelse af Sparekassen Sjælland-Fyns (Sparekassen) overholdelse af reglerne om adgang til basal betalingskonto. Finanstilsynet anmodede i den forbindelse banken om at fremsende oplysninger og svare på en række spørgsmål. Sparekassen sendte den 15. januar 2024 svar til Finanstilsynet og fulgte op med supplerende oplysninger den 15. februar 2024 efter anmodning fra Finanstilsynet.

#### *Beregning af sagsbehandlingsfristen på ti arbejdsdage*

Finanstilsynet anmodede Sparekassen om at redegøre for deres proces i forbindelse med behandlingen af ansøgninger om basale betalingskonti.

Sparekassen har i besvarelsen af 15. januar 2024 oplyst, at når Sparekassen har modtaget diverse oplysninger med legitimation fra ansøgeren, oprettes

**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

**ERHVERVS MINISTERIET**

en ansøgningssag i Sparekassens system, hvorefter Sparekassen sender kundeaftale og samtykke til underskrift hos forbrugeren. Sparekassen anfører videre, at sagsbehandlingsfristen på ti arbejdsdage løber fra den dag, hvor Sparekassen modtager en underskrevet kundeaftale og samtykkeerklæring fra kunden. Dette flugter også med det, som er anført i bankens fremsendte bilag for håndteringen af sager om oprettelse af basale betalingskonti "Bilag 2 - Produktbeskrivelse for Basiskonto Plus". I "Bilag 6 - Basis Plus – skriv fra Compliance" begrundet Sparekassen dette med, at en fuldstændig ansøgning først anses for at foreligge, når Sparekassen har modtaget samtykke til behandling af kundens oplysninger. Sparekassens compliancefunktion vurderer samtidigt, at der er risiko for, at Finanstilsynet vil være uenig i, at denne fortolkning er i overensstemmelse med reglerne.

Finanstilsynet anmodede den 9. februar 2024 Sparekassen om at uddybe, hvorfor Sparekassen finder, at en underskrevet kundeaftale og samtykkeerklæring er nødvendig for at vurdere, om kunden er berettiget til en basal betalingskonto efter reglerne i lov om betalingskonti.

Sparekassen oplyste den 15. februar 2024, at den fremover ville ændre praksis, så fristen begynder at løbe fra det tidspunkt, hvor sagen er fuldt oplyst og Sparekassen er i stand til at træffe afgørelse på et fyldestgørende grundlag om, hvorvidt forbrugeren er berettiget til en basal betalingskonto, som hos Sparekassen benævnes "Basiskonto Plus". Sparekassen sendte i den forbindelse tilrettet intern arbejdsgang og produktbeskrivelse med fremhævede ændringer.

## Høring

Sparekassen har i høringssvar af 2. maj 2024 oplyst, at Sparekassen ikke har bemærkninger til påbudsudkastet, og at Sparekassen vil tage påbuddet til efterretning.

## Retligt grundlag

Pengeinstituttet 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 § 11, stk. 4, 1. pkt. Endvidere skal pengeinstituttets afslag oplyse forbrugeren om dennes mulighed for at påklage afgørelsen til Det finansielle ankenævn<sup>1</sup> og muligheden for at forelægge afgørelsen for Finanstilsynet, jf. bestemmelsens 5. pkt.

---

<sup>1</sup> Pengeinstitutankenævnet hedder i dag Det finansielle ankenævn.

*”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 forbrugers mulighed for at påklage afgørelsen til Pengeinstitutankenævnet og muligheden for at forelægge afgørelsen for Finanstilsynet.*

*[Stk. 5]”*

Det fremgår af de specielle bemærkninger til bestemmelsen, at der er tale om en absolut frist, som ikke kan forlænges i forbindelse med spidsbelastningsperioder.

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**

### *Beregning af sagsbehandlingsfristen på ti arbejdsdage*

En ansøgning om en basal betalingskonto skal behandles hurtigst muligt og senest ti arbejdsdage efter modtagelsen af en fuldstændig ansøgning, jf. § 11, stk. 4, 1. pkt., i lov om betalingskonti. Indenfor denne frist skal pengeinstituttet enten åbne en basal betalingskonto eller afslå forbrugers ansøgning.

Fristen på ti arbejdsdage, som er fastsat på baggrund af betalingskontodirektivet, er absolut. Fristen skal sikre, at forbrugeren hurtigst muligt og inden for senest ti arbejdsdage efter pengeinstituttet har modtaget alle nødvendige oplysninger og dokumentation til at vurdere forbrugers ansøgning, enten får afslag eller adgang til en basal betalingskonto. Det er derfor afgørende, at fristen ikke gøres illusorisk ved, at pengeinstituttet først regner fristen fra et tidspunkt, som ligger efter modtagelsen af en fuldstændig ansøgning.

Finanstilsynet bemærker, at Sparekassen i ”Bilag 6 - Basis Plus – skriv fra Compliance” anfører, at en fuldstændig anmodning først anses for at fore-

ligge, når Sparekassen har modtaget samtykke til behandling af kundens oplysninger. Sparekassen vurderer samtidig, at der er risiko for, at Finanstilsynet vil være uenig i, at denne fortolkning er i overensstemmelse med reglerne.

Finanstilsynet har ved brev af 13. marts 2023 tidligere indskærpet, at en ansøgning om en basal betalingskonto er fuldstændig på det tidspunkt, hvor pengeinstituttet har modtaget alle nødvendige oplysninger og dokumentation fra forbrugeren. Dvs. fristen begynder at løbe, når pengeinstituttet har modtaget ansøgning med alle de oplysninger, som banken skal bruge til at vurdere, om der er grundlag for at oprette en basal betalingskonto.

Finanstilsynet skal i den forbindelse bemærke, at lov om betalingskonti ikke stiller krav om, at forbrugeren skal afgive samtykke eller underskrive en kundefortale for at være berettiget til en basal betalingskonto. Finanstilsynet skal videre bemærke, at hvis forbrugeren samtykke er nødvendigt for banken, eksempelvis i forbindelse med indhentning af oplysninger om forbrugeren, bør banken indhente samtykket tidligt i ansøgningsforløbet. Således bør et underskrevet samtykke eller en underskrevet kundefortale ikke være styrende for, hvornår fristen på ti arbejdsdage begynder at løbe, da dette vil udhule formålet med bestemmelsen.

Finanstilsynet påbyder derfor Sparekassen at ændre praksis, så Sparekassen regner fristen på ti arbejdsdage fra det tidspunkt Sparekassen modtager ansøgning med alle de oplysninger, som banken skal bruge for at vurdere, om der er grundlag for at oprette en basal betalingskonto, jf. lov om betalingskonto jf. § 11, stk. 4, 1. pkt.

Finanstilsynet har noteret, at Sparekassen har ændret praksis, så fristen begynder at løbe fra det tidspunkt, hvor sagen er fuldt oplyst og Sparekassen er i stand til at træffe afgørelse, på et fyldestgørende grundlag, om, hvorvidt forbrugeren er berettiget til en basal betalingskonto. Sparekassen har også tilrettet deres interne arbejdsgang og produktbeskrivelse. Dette forhold er dog først berigtiget i forbindelse med Finanstilsynets undersøgelse, hvorfor Finanstilsynet fastholder, at der gives et påbud.

Afslutningsvist bemærker Finanstilsynet, at der med denne afgørelse alene er taget stilling til Sparekassens 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](mailto: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