

Den fråga som ARN hade att besvara var om banken haft särskilda skäl att säga upp ett betalkonto med grundläggande funktioner. ARN konstaterade att bristande kundkännedom inte i sig räcker som grund för uppsägning. Enligt penningtvättsregelverket är banker skyldiga att vidta en rad åtgärder för att skaffa sig tillräcklig kundkännedom. Eventuella kundkännedomsfrågor ska vara tydliga så att konsumenten förstår vilka uppgifter och underlag som krävs. Om svaren inte är tillräckliga, bör banken följa upp med kompletterande frågor. Först när banken, trots sådana åtgärder, inte har förutsättningar att i rimlig utsträckning upptäcka och förhindra misstänkta transaktioner kan affärsförbindelsen behöva avslutas.

När det gäller spelrelaterade transaktioner framhöll ARN att dessa kan användas för att dölja pengar från brottslig verksamhet. ARN konstaterade dock att annat inte framkommit än att konsumenten efter bästa förmåga hade lämnat förklaringar till de transaktioner som banken frågat om. Det framgick inte att banken hade undersökt spelens karaktär närmare, exempelvis genom att hämta in underlag om spelens återbetalningsprocent eller om gjorda vinster.

ARN bedömde därför att det inte var visat att banken inte hade och inte heller kunde skaffa sig tillräcklig kundkännedom. Det fanns därför inte särskilda skäl att säga upp kontot.

Beslut 2025-06-30; 2024-14210

DM begärde tillgång till sina konton i banken.

I sin anmälan till nämnden uppgav *DM* följande. Han fick ett brev från Länsförsäkringar Bank AB där de frågade om transaktioner på hans lönekonto. Det rör sig om flera små swishöverföringar mellan honom och hans dotter samt transaktioner till och från nätbaserade spelbolag. Han svarade banken och förklarade att transaktionerna är tydligt märkta och att inga konstigheter förekommer. Han förväntade sig ett svar från banken som skulle förklara vad de ville att han skulle förtydliga.

Han har inte gjort något fel. Han har försökt kommunicera med banken för att få klarhet i situationen, men har inte fått någon hjälp eller förklaring från deras sida. Han har också omfattande försäkringar hos banken, vilket gör situationen ännu mer kritisk för honom. Han är orättvist behandlad och vill ha sina konton och tjänster återställda.

Banken motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav banken följande. Banken uppmärksammade en rad transaktioner på *DM*:s konto som var kopplade till försäljning av kläder, swishbetalningar från barn, samt transaktioner till och från casinon och privatpersoner med meddelanden kopplade till spel. Banken begärde förklaringar och underlag från *DM* för att styrka dessa transaktioner, men mottog inga sådana dokument. Utan tillräcklig kundkännedom kunde banken inte hantera risken för penningtvätt och bedömde att de var tvungna att avsluta affärsförbindelsen.

Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.*Konsumenters rätt till betalkonton med grundläggande funktioner*

En bank får som huvudregel inte vägra en konsument att öppna ett betalkonto med grundläggande funktioner som banken tillhandahåller andra konsumenter, om konsumenten är lagligen bosatt inom EES (se 4 a kap. 1 § lagen, 2010:751, om betaltjänster). En bank får heller inte säga upp ett avtal om ett sådant betalkonto annat än om vissa särskilt angivna förutsättningar är uppfyllda (se 4 a kap. 9 § samma lag).

En av de förutsättningar som ger banken rätt att säga upp ett kontoavtal är att konsumenten avsiktligt har använt betalkontot för olagliga ändamål. En annan är att särskilda skäl föreligger (se 4 a kap. 9 § första stycket 4 samma lag).

Av lagmotiven framgår att möjligheten att säga upp ett avtal om betalkonto på grunden särskilda skäl endast bör komma i fråga i undantagsfall. Det sägs att lagliga hinder bör innefattas i begreppet men att det ytterst är en fråga för rättstillämpningen vad som i det enskilda fallet utgör särskilda skäl. Vidare framgår av lagmotiven att endast det faktum att det föreligger en misstanke om penningtvätt eller finansiering av terrorism inte ensamt bör kunna utgöra en grund för uppsägning av ett betalkonto men att det ytterst är penningtvättsregelverket som sätter ramen för vilka åtgärder som ett kreditinstitut kan behöva vidta. (Se prop. 2016/17:129 s. 39.)

Penningtvättsregelverkets kundkännedomskrav

Det som ytterst sätter gränsen för bankers skyldighet att tillhandahålla konsumenter ett betalkonto med grundläggande funktioner är att en bank inte får upprätthålla en affärsförbindelse, om den inte har tillräcklig kännedom om kunden i två avseenden. Den kännedom som avses rör bankens möjligheter att dels kunna hantera risken för penningtvätt eller finansiering av terrorism som kan förknippas med kundrelationen, dels övervaka och bedöma kundens aktiviteter och transaktioner, bl.a. i syfte att upptäcka transaktioner som kan antas ingå som ett led i penningtvätt eller finansiering av terrorism (se 3 kap. 1 § och 4 kap. 1 § första stycket 3 lagen, 2017:630, om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism).

Banker är enligt regelverket skyldiga att vidta en rad åtgärder för att skaffa sig tillräcklig kundkännedom. De ska inhämta information om affärsförbindelsens syfte och art samt lägga informationen till grund för en bedömning av vilka aktiviteter och transaktioner som kunden kan förväntas vidta och genomföra inom ramen för affärsförbindelsen och den risk för penningtvätt eller finansiering av terrorism som kan förknippas med kundrelationen (se 3 kap. 12 § samma lag).

Tanken är att bankerna ska vidta åtgärder i syfte att uppnå kundkännedom i en sådan omfattning att risken för penningtvätt och finansiering av terrorism i den enskilda kundrelationen kan hanteras, det vill säga hållas på en acceptabel nivå (se prop. 2016/17:173 s. 254). Vilka åtgärder för kundkännedom som ska vidtas varierar i princip beroende bl.a. på hur omfattande risken för penningtvätt och finansiering av terrorism som kan förknippas med kundrelationen bedöms vara. Om risken bedöms vara hög, ska särskilt omfattande kontroller, bedömningar och utredningar göras (se 3 kap. 16 § samma lag). Som exempel på särskilt omfattande kontroller nämns i lagmotiven en högfrequent fortlöpande uppföljning av affärsförbindelsen (se prop. 2016/17:173 s. 529). Som framgår av lagmotiven kan en affärsrelation upprätthållas även om en förhöjd risknivå föreligger men detta förutsätter att verksamhetsutövaren, efter kompletterande åtgärder för kundkännedom och en förstärkt

övervakning av affärsförbindelsen, bedömer sig ha tillräckliga möjligheter att upptäcka och förhindra eventuella framtida misstänkta transaktioner (se prop. 2016/17:173 s. 299¹).

Särskilda skäl när banken inte har tillräcklig kundkännedom

Banker förutsätts alltså vidta åtgärder i syfte att uppnå kundkännedom i en sådan omfattning att risken för penningtvätt och finansiering av terrorism i den enskilda kundrelationen kan hållas på en acceptabel nivå.

En bank är alltså inte förhindrad att upprätthålla en kundrelation endast av det skälet att det föreligger en misstanke om penningtvätt eller finansiering av terrorism. Det är som sagt endast vid bristande kundkännedom som banken inte får upprätthålla en affärsförbindelse.

Banken har inte heller rätt att säga upp ett avtal om betalkonto med grundläggande funktioner så snart den inte har tillräcklig kundkännedom. Banken är ju skyldig att vidta åtgärder i syfte att uppnå en betryggande kundkännedom. I detta ligger bl.a. att kundkännedomsfrågor som banken ställer bör vara preciserade och avfattade på ett sådant sätt att konsumenten får klart för sig hur detaljerade och utförliga redogörelser som krävs i olika avseenden liksom vilka konkreta underlag som är nödvändiga att presentera. I regel får det även anses ankomma på banken att, om den anser att de svar som konsumenten lämnar inte är tillräckliga, följa upp dessa med kompletterande frågor och anvisningar. Det är först när banken inte ens genom sådana åtgärder, i förekommande fall inbegripet en höfrekvent fortlöpande uppföljning av affärsförbindelsen, har förutsättningar att i rimlig utsträckning upptäcka och förhindra misstänkta transaktioner som penningtvätsregelverket hindrar banken från att upprätthålla affärsförbindelsen (se prop. 2016/17:173 s. 2991). I sådana fall får det anses föreligga särskilda skäl att säga upp ett kontoavtal.

Det är banken som har bevisbördan för att de omständigheter som ligger till grund för en uppsägning föreligger.

Bedömningen i detta fall

Av utredningen framgår att DM har tagit emot ett förhållandevis stort antal swishbetalningar på sitt konto. Det framgår även att flera transaktioner har förekommit som har kopplingar till spel, bl.a. på nätcasinon.

Enligt nämndens mening ska beaktas att swishbetalningar samt insättningar till och uttag från spelkonton kan användas för att dölja att pengar härrör från brott eller brottslig verksamhet (t.ex. narkotikaförsäljning).

Det framgår av utredningen att banken har frågat DM om de nämnda transaktionerna. Hur frågorna har varit avfattade framgår emellertid inte. Det framgår inte heller att banken har efterfrågat konkreta underlag. DM har svarat att de transaktioner som kommer från hans dotters konto avser försäljningar av begagnade kläder. Det framgår av transaktionsmeddelanden att många överföringar avser försäljning av jeans, sneakers, t-shirt och liknande. De rör sig om ett 40-tal transaktioner. I fråga om de spelrelaterade transaktionerna har DM svarat att de avser spel på nätet, något som han ägnade sig åt i viss omfattning tidigare men som han nu har slutat med. Banken har inte ställt några kompletterande frågor eller lämnat några närmare anvisningar.

¹ Se även skäl 47 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/92/EU av den 23 juli 2014 om jämförbarhet för avgifter som avser betalkonto, byte av betalkonto och tillgång till betalkonto med grundläggande funktioner. Där framgår att ett avtal om betalkonto får sägas upp vid bristande efterlevnad av lagstiftning om penningtvätt och finansiering av terrorism men att det inte utgör ett beaktansvärt skäl att förfarandet för att kontrollera att lagstiftningen följs är alltför betungande eller dyrt.

2024-14210

2025-09-05

Nämnden beaktar att DM inte har förklarat varför hans dotter sätter in pengarna på hans konto. Dessutom får antalet transaktioner anses vara fler än vad som normalt förekommer när någon säljer sina begagnade kläder. Samtidigt ska beaktas att det inte framgår av utredningen att banken har vidtagit några åtgärder som särskilt tar sikte på att skaffa sig närmare information om dessa och liknande förhållanden. Det som har framkommit ger enligt nämndens mening inte belägg för annat än att överföringarna är hänförliga till kläder som DM:s dotter har sålt. I fråga om transaktionerna hänförliga till spel ska noteras att det inte framgår av utredningen huruvida banken har vidtagit några åtgärder för att närmare undersöka spelens karaktär, t.ex. genom att hämta in underlag om spelens återbetalningsprocent eller om gjorda vinster. Annat framgår heller inte än att DM efter bästa förmåga har besvarat de frågor som banken har ställt.

Mot bakgrund av dessa förhållanden kommer nämnden till slutsatsen att det inte är visat att banken inte har och inte heller kan skaffa sig tillräcklig kundkännedom. Det är således inte visat att det har funnits särskilda skäl för att säga upp DM konton. Banken ska därför rekommenderas att återställa DM:s betalkonton med grundläggande funktioner.