

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 ska förstå 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.

ARN konstaterade att annat inte framkommit än att konsumenten efter bästa förmåga hade lämnat förklaringar till de transaktioner som banken frågat om och att förklaringarna inte framstod som orimliga. Banken hade inte heller vidtagit någon åtgärd, utöver att begära ett inkomstunderlag, för att undersöka bakgrunden till transaktionerna. ARN kom därför fram till att det inte var visat att banken inte hade och inte heller kunde skaffa sig tillräcklig kundkännedom och att det därmed inte fanns särskilda skäl att säga upp kontot.

Beslut 2025-06-30; 2024-22797

VMA begärde tillgång till sitt konto i banken

I sin anmälan till nämnden uppgav *VMA* följande. Banken har sagt upp hans konto eftersom den anser att han inte korrekt har kunnat förklara transaktioner som gjorts på hans konto. Han och hans sambo har gemensamt köpt en lägenhet och beviljades lån i banken. De transaktioner som har gjorts gäller betalningar på lånet. Hans sambos bror, som också bor i lägenheten, har bidragit till avbetalning av lånet.

Banken nämner ett belopp på 200 000 kr. Av detta hade hans svärmor, som bodde med dem då, fört över 115 000 kr, vilket hon amorterade direkt via telefon. Resten är mellan honom och hans sambo. Hon står också för bolånet, och när de amorterade tillsammans brukade de överföra pengar till varandra, och en av dem genomförde amorteringen. Ett belopp på 20 000 kr har han fått in på sitt konto vid olika tillfällen, men han saknar underlag för det. Resten är enbart mellan honom och hans sambo. När han fick brevet från banken handlade det inte om hela beloppet på 200 000 kr, utan i brevet hade vissa transaktioner markerats, och han ombads förklara dess ursprung. Ingen av transaktionerna på hans konto är olaglig.

Banken motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav banken följande. Banken har konstaterat en avvikande hög omsättning för en så ung person som *VMA* gällande stora swishtransaktioner och extra amorteringar. *VMA* och hans sambo ringde regelbundet in till banken och extraamorterade relativt stora summor i förhållande till inkomsterna, från 9 000 kr till 134 000 kr. Banken skickade därför en transaktionsförfrågan till honom den 2 oktober 2024. Banken fick svar men inget underlag. Banken efterfrågade även inkomstunderlag, men det har inte skickats in.

Banken förstår inte pengarnas ursprung eller den höga omsättningen. Banken har därför bedömt att det inte går att hantera risken som förknippas med kundrelationen. Mot bakgrund av detta beslutade banken att avsluta affärsförbindelsen med hänvisning till gällande allmänna villkor.

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 högfrekvent 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 högre frekvent fortlöpande uppföljning av affärsförbindelsen, har förutsättningar att i rimlig utsträckning upptäcka och förhindra misstänkta transaktioner som penningtvättsregelverket hindrar banken från att upprätthålla affärsförbindelsen (se prop. 2016/17:173 s. 299). 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 VMA på sitt konto har mottagit flera swishbetalningar som uppgår till inte obetydliga belopp. Vidare framgår att flera amorteringar har gjorts på ett lån. Det framgår av utredningen att banken har begärt att få en förklaring till swishbetalningarna jämte underlag. Banken har även bett att få ett inkomstunderlag. Som svar på bankens begäran har VMA svarat att han och hans sambo swishar varandra ibland. Han har vidare förklarat att hans sambos bror, som bor hos honom, bidrar till hushållskassan via swish. Dessutom har han förklarat att ytterligare en kusin till hans sambo har lånat pengar av honom och återbetalat lånet via swish. VMA har pekut specifika transaktioner som är hänförliga till dessa förklaringar.

Nämnden beaktar att VMA inte till banken har gett in det inkomstunderlag som banken har efterfrågat. I övrigt har annat inte framkommit än att VMA efter bästa förmåga har lämnat förklaringar till de transaktioner som varit aktuella.

De förklaringar som VMA har lämnat om swishbetalningarna framstår inte som orimliga. Det ska visserligen beaktas att det utan ytterligare underlag om VMA:s inkomster och om de inkomster som hans sambo har är svårt att bedöma huruvida amorteringarna står i rimlig proportion till lagligen

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.

2024-22797

2025-09-05

förvärvade inkomster eller inte. Samtidigt visar utredningen inte att banken, utöver att begära ett inkomstunderlag, har vidtagit någon åtgärd för att undersöka bakgrunden till amorteringarna.

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 att säga upp VMA:s konto. Banken ska därför rekommenderas att återställa VMA:s betalkonto med grundläggande funktioner.