

Den fråga som ARN hade att besvara var om banken haft särskilda skäl att säga upp ett betalkonto med grundläggande funktioner. 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.

I detta fall bedömde ARN att banken, med hänsyn till konsumentens förklaringar och transaktionernas karaktär, inte kunde uppnå tillräcklig kundkännedom ens med rimliga ansträngningar. Det fanns därför särskilda skäl att säga upp kontot.

Beslut 2025-06-30; 2024-24944

CCI begärde tillgång till sitt konto i banken

I sin anmälan till nämnden uppgav *CCI* följande. Han fick brev från banken med frågor om vissa transaktioner. Han svarade och skickade in det underlag han kunde få tag på. Trots detta meddelade banken att underlaget inte var tillräckligt och att hans konto skulle sägas upp.

Alla pengar på hans konto kommer från lön och ett lån om 350 000 kr som han tog från ett kreditbolag. Han har fast anställning och har gett in anställningsavtalet. Han brukar skicka hem pengar för att stödja sin familj ekonomiskt och för ett byggprojekt, vilket är den främsta anledningen till att han tog ett lån. Han förklarade syftet med lånet för kreditgivaren. Han har inte flyttat alla pengarna från lånet utomlands. Det han har flyttat utomlands har gått till hans eget konto i hemlandet. Alla transaktioner till familjemedlemmar och för byggprojektet har han sedan betalat från sitt konto. Han har skickat kvitton till banken. Han har också överfört pengar till sin syster i Sverige eftersom han inte kunde skicka alla pengar själv på grund av transaktionsbegränsningar (limiter). Kontantuttagen avser pengagåvor till vissa personer och även för egen användning. Ibland lånar han också ut lite pengar till sina vänner via swish. Han får då tillbaka samma belopp senare.

Domen som banken hänvisar till gäller år 2021, när han var student och nyligen hade ankommit till Sverige. Han hade då en annan bank. Det är inte rimligt att avsluta hans konto på grund av händelser som ligger mer än tre år tillbaka i tiden och avser en annan bank. Han har betalat böterna och varit mycket försiktig och inte gett sina bankuppgifter till någon för att inte hamna i samma situation igen.

Banken motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav banken följande. Den 15 oktober 2024 skickade banken en transaktionsförfrågan till *CCI* eftersom det fanns transaktioner som banken inte förstod. Som framgår av transaktionsförfrågan efterfrågade banken en skriftlig redogörelse och underlag som styrker transaktionerna.

Transaktionerna avsåg kontantuttag, swishöverföringar till och från privatpersoner, pengaförsändelser och överföringar till annan bank. Banken har inte kunnat få full insyn i transaktionerna och det saknades styrkande dokument och en detaljerad redogörelse. Banken har därför inte kunnat förstå transaktionerna och har därmed inte uppnått fullgod kundkännedom.

Hovrätten har dömt *CCI* för två fall av penningtvättsbrott av normalgraden.

Banken vidhåller att den inte kan hantera risken med kundrelationen och inte kommer kunna uppnå kundkännedom vad avser transaktionerna och att banken har haft fog för sin uppsägning

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 höfrekvent 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. 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 CCI har gjort ett flertal överföringar till utlandet. I stort sett varje månad har han gjort ett par överföringar om vardera 10 000 kr eller belopp i den storleksordningen via olika försändelsebolag och även tagit hjälp av sin syster för att kringgå de limiter som gäller. Samma dag som den första överföringen gjordes hade han tagit ett lån om 350 000 kr. Vidare framgår att han har gjort flera swishöverföringar till privatpersoner och kontantuttag samt att han har mottagit swishöverföringar från privatpersoner.

CCI har förklarat att han gör överföringar till utlandet för att hjälpa sin familj och för ett husprojekt. Han har gett in kvitton över materialinköp.

Nämnden noterar att de förklaringar som CCI har lämnat är förhållandevis allmänt hållna. Det framgår exempelvis inte vad husprojektet omfattar eller hur de belopp som han överför relaterar till olika inköp. Han har inte heller lämnat några underlag som gör att överföringar kan kopplas till specifika köp. I fråga om de kvitton som han har lagt fram kan dessutom noteras att flera är odaterade eller utfärdade i tiden före de aktuella överföringarna.

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.

2024-24944

2025-09-05

Vid en sammantagen bedömning av dessa förhållanden bedömer nämnden att banken inte har haft tillräcklig kundkännedom. Med beaktande av de förklaringar som CCI har lämnat och karaktären av de transaktioner som är aktuella gör nämnden vidare bedömningen att banken inte heller med rimliga ansträngningar kan skaffa sig tillräcklig kundkännedom. Slutsatsen blir därför att det har funnits särskilda skäl för att säga upp CCI:s konto. Kravet ska därför avslås.