

# 2024 i korthet

Webbplatsen konsumenternas.se

3 000 000

Besök på konsumenternas.se

9 100

Konsumentkontakter

Nytt beräknings-  
verktyg: Sparkalkylen

Uppdaterad  
Bolånekalkyl  
med mer infor-  
mation och nya  
funktioner.

Över 50 publiceringar  
i form av nyheter, blogg-  
inlägg, sociala medie-  
inlägg och poddavsnitt.



1 100 000

Visningar av jämförelse- & kalkylverktyg

Konsumenternas Bank- och finansbyrå är en oberoende stiftelse som har i uppdrag att ge fakta och vägledning till konsumenter. Vi bevakar det finansiella området, tar emot frågor och klagomål från konsumenter samt återkopplar till berörda myndigheter och branschen.

2024 i korthet sammanfattar de frågeställningar och klagomål som var vanligast under 2024. Efter en tillbakablick på året som gått har vi kunnat konstatera att de tre största områdena utgjordes av finansiell exkludering, bedrägeri och ställföreträdarfrågor

Konsumenterna har många gånger haft svårt att reklamera bedrägerierna till banken eftersom de själva inte vetat exakt vad som hänt.

## Bedrägerier & obehöriga transaktioner

**K**lagomål som rör obehöriga transaktioner och andra typer av bedrägerier, exempelvis investeringsbedrägerier, har under många år varit ett av Konsumenternas Bank- och finansbyrås allra vanligaste. Under 2022 och 2023 ökade antalet klagomål kraftigt, delvis som en följd av den dom av Högsta Domstolen som kom i juni 2022.

### Bedragarna anpassar sig

Även om antalet klagomål planade ut under 2023 och 2024 har de fortsatt ligga på en högre nivå än innan HD-domen, vilket tyder på att antalet bedrägerier ökar i allmänhet.

Vi har sett att bedragarna utarbetar nya metoder i kombination med att också återanvända gamla, för att anpassa sig efter branschens och teknikens utveckling. Bland annat riktade de in sig på att komma över pengar via konsumenternas kort i stället för att rikta in sig direkt mot betalkontot. Ett oroande faktum är att vi såg en ökning av tillvägagångssättet där bedragarna besökte sitt offer, som ofta var äldre och ensamma konsumenter, i hemmet i samband med obehöriga transaktioner.



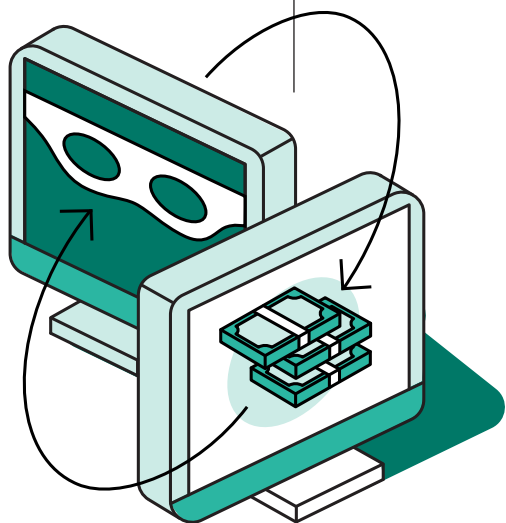
### Konsumenten hör av sig:

#### Lurad med BankID

*“Jag skulle sälja ett bord på en social plattform men blev lurad att använda BankID för vad jag trodde var en transportbokning. I stället drogs totalt 8 000 kronor från mitt kort och jag förstår inte hur det har gått till. Banken nekar ersättning eftersom de påstår att jag godkänt transaktionerna med BankID, men de lämnar inte ut någon form av underlag som visar att BankID verkligen har använts.”*

### Svårt att reklamera

Den uppfattning vi fått från våra vägledningssamtal är att konsumenterna många gånger har haft svårt att reklamera bedrägerierna till banken eftersom de själva inte vetat exakt vad som hänt och därför varit beroende av att få information från banken. Konsumenterna beskrev också att de upplevde att reklamationerna tog lång tid för banken att handlägga och att kommunikationen var bristfällig.



I många fall spärrades hela konsumentens betalkonto och då kunde inte konsumenten längre genomföra nödvändiga betalningar såsom hyra, el och matinköp.

## Finansiell exkludering

**D**rygt en fjärdedel av de klagomål som Konsumenternas Bank- och finansbyrå tog emot under 2024, , uppskattade vi var relaterade till situationer där banken vidtagit åtgärder avsedda att motverka penningtvätt. Konsumenter beskrev hur de fått sina konton uppsagda eller spärrade, blivit nekade att öppna nya konton, haft problem med att besvara kundkännedomfrågor, blivit nekade att göra överföringar, samt upplevt långa handläggningstider.

### Finansiell exkludering

Konsumenter som blivit av med sitt konto eller blivit nekade att öppna konto hamnade i mer eller mindre finansiell exkludering och uttryckte en hopplöshet i att ha fastnat utanför samhället när de inte kunde nyttja bankernas tjänster. Många förstod inte varför de blivit exkluderade och vad de behövde göra för att komma tillbaka.

Kategorin av klagomål där konsumenten fått sitt bankkonto spärrat, men inte formellt uppsagt, ökade fortsatt under 2024 och blev vår tredje vanligaste klagomålskategori. Konsumenterna beskrev att banken frågat dem om transaktioner på kontona och sedan, efter att konsumenterna svarat på frågorna, spärrades kontona.

I många fall spärrades hela konsumentens betalkonto och då kunde de inte längre genomföra nödvändiga betalningar som hyra, el och matinköp. Dessa konsumenter beskrev ofta att de fått sina fakturor överlämnade till inkasso eller Kronofogden och riskerade att bli vräkta när de inte kunde betala sin hyra. Ett vanlig ifrågasättande från konsumenterna var varför banken spärrade hela kontot och inte enbart det eller de belopp som låg till grund för bankens frågor.

### Öppna ett betalkonto

Konsumenter som fått sitt konto spärrat eller uppsagt, eller konsumenter som flyttat till Sverige av olika anledningar, behöver öppna ett nytt betalkonto. Ett av de vanligaste klagomålen som vi tog emot under 2024 var från konsumenter som stött på problem med detta. Problemen rörde dels att konsumenterna många gånger fick vänta länge på att få en tid på det lokala bankkontoret för att initiera sin ansökan, dels att de fick avslag på sina ansökningar.

Ett vanligt skäl som konsumenter fått höra från bankerna när de nekats öppna konto är att deras identiteter inte kunde kontrolleras på ett tillförlitligt sätt, exempelvis för att de saknade en svensk ID-handling. Vanligt förekommande var också att konsumenter som tidigare fått sitt konto uppsagt och sitt BankID spärrat upplevde att det försvårade möjligheten att få öppna ett nytt betalkonto.



#### Konsumenten hör av sig: Spärrat konto

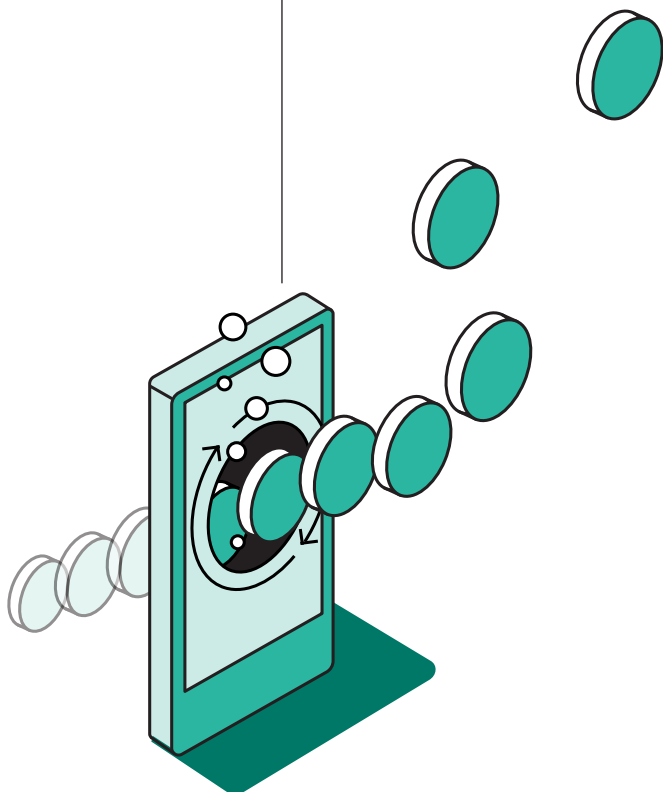
*”Jag har fått frågor från min bank om en transaktion. Jag förklarade för banken vad det gällde och kunde redogöra för exakt vad transaktionerna handlat om. Banken spärrade ändå mitt bankkonto och informerade om att det kan ta upp till sex månader att utreda ärendet. Jag har räkningar att betala och förstår inte hur jag ska kunna ta hand om min ekonomi under den här tiden”.*

**I vissa fall blev konsumenten ombedd att inkomma med underlag som de upplevde som omöjliga att införskaffa.**

### Högt ställda krav

Andra vanliga klagomål relaterade till penningtvättsregelverket rörde kundkännedomspåståenden och det underlag som bankerna krävde från konsumenten för att godkänna exempelvis kontanttillträde eller utlandsbetalningar. Kraven bankerna ställde medförde ofta kostnader för konsumenten, som sedan i vissa fall ändå inte fick genomföra den begärda transaktionen.

I vissa fall blev konsumenten ombedd att inkomma med underlag som de upplevde som omöjliga att införskaffa, som kontoutdrag från en annan privatperson.



En naturlig konsekvens av att samhället blir mer digitaliserat och fysiska bankkontor blir alltmer sällsynta, är att behovet av anpassade lösningar för att hantera ställföreträdarsituationer ökar.

## Ställföreträdarfrågor

Det vanligaste informationsärendet till Konsumenternas Bank- och finansbyrå har länge varit hur en konsument kan hjälpa en anhörig med bankärenden. Vi har även noterat att många konsumenter stött på problem när de velat använda sig av anhörigbehörighet eller framtidsfullmakt hos banken för att hjälpa en anhörig med bankärenden, vilket medfört att vi även fått många klagomål kring denna fråga.

Reglerna för anhörigbehörighet och framtidsfullmakt infördes genom lagstiftning för över sju år sedan. Utifrån vad vi känner till har några få banker utvecklat system och rutiner för ställföreträdare, exempelvis där konsumenten kan logga in på internetbanken med sin egen säkerhetslösning och bistå den anhörige med bankärenden.

De flesta banker erbjuder dock inte någon sådan lösning och konsumenter beskrev bland annat att de hade problem med att få banken att acceptera en korrekt upprättad framtidsfullmakt och där banken inte gav konsumenten något skriftligt svar på varför fullmakten inte godtog.

I vissa fall krävde banken att en god man i stället skulle förordnas för fullmaktsgivaren, vilket konsumenten fick avslag på hos Överförmyndarnämnden eftersom en giltig framtidsfullmakt redan fanns tillgänglig.

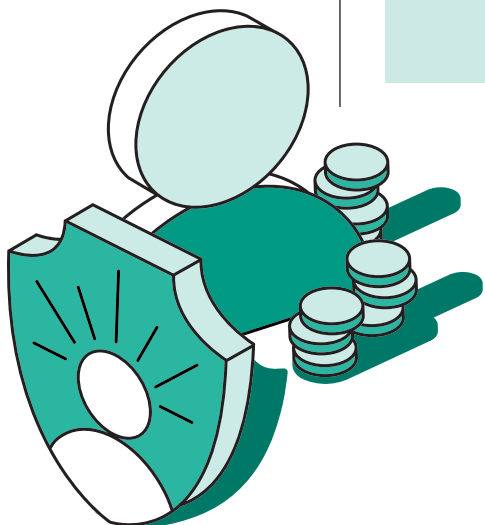
Vi fick också in klagomål från konsumenter som berättade att banken krävt att ställföreträdaren själv skulle komma in till bankkontoret för att exempelvis betala räkningar åt den anhörige, vilket blev problematiskt för många konsumenter som kanske bodde långt från ett fysiskt bankkontor. I de fall där banken saknade fysiskt kontor krävde banken ofta att framtidsfullmakten skulle skickas in i original via post varje gång den skulle nyttjas, något som konsumenten upplevde som en risk då dokumentet kunde försvinna i postgången.

En naturlig konsekvens av att samhället blir mer digitaliserat och fysiska bankkontor blir alltmer sällsynta, är att behovet av anpassade lösningar för att hantera ställföreträdarsituationer ökar. Genom våra vägledningssamtal har vi fått bilden av att många konsumenter upplever att det är svårt att hjälpa sina anhöriga via de funktioner som de själva nyttjar för sina egna bankärenden i vardagen. Många beskriver också att deras anhöriga, som ofta är äldre, inte kan eller vågar bli helt digitala och därmed blir ännu mer beroende av hjälp.



### Konsumenten hör av sig: Svårt att hjälpa anhörig

*“Jag har en giltig fullmakt och behöver hjälpa pappa med att bland annat betala hyra och räkningar. Både jag och pappa har tillgång till internetbank och BankID, men eftersom jag inte får använda pappas BankID och banken inte har något system där jag kan komma åt pappas konton genom min egen inloggningsfunktion, kan jag inte rent praktiskt hjälpa honom.”*



”Bedrägerier och finansiell exkludering är fortsatt två av de mest återkommande och allvarliga klagomålen från konsumenterna under 2024. Vår statistik visar även att en gemensam nämnare hos klagomålen på samtliga områden är att konsumenterna efterfrågar mer personlig och tydlig kommunikation från banker och andra finansiella institut.”

**PATRICK RYDÉN,**  
*chef Konsumenternas Bank- och finansbyrå*

## Kontakta oss

Patrick Rydén  
079 143 46 07

[patrick.ryden@konsumenternas.se](mailto:patrick.ryden@konsumenternas.se)

Ta del av vår verksamhetsberättelse [här](#) eller med QR-koden nedan:

