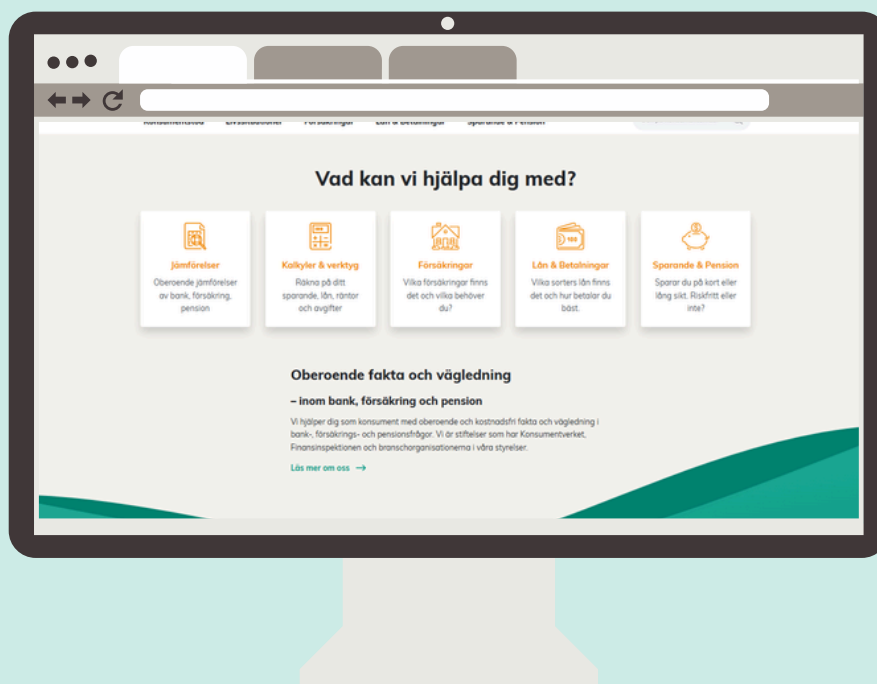


2025 i korthet

Webbplatsen Konsumenternas.se



150+

publiceringar
i form av nyheter,
blogginlägg,
sociala medie-
inlägg och
poddavsnitt.

7,5

tusen
konsument-
kontakter.

17

miljoner
exponeringar av
kalkyler och
verktyg.

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.

2025 i korthet sammanfattar de frågeställningar och klagomål som var vanligast under 2025. Efter en tillbakablick på året som gått har vi kunnat konstatera att de tre största områdena utgjordes av finansiell exkludering, bedrägerier och frågor om hur man hjälper en anhörig i bankärenden.

Svårt att betala för prövning i ARN utan konto.

Finansiell exkludering

Antalet klagomål som Konsumenternas Bank- och finansbyrå tog emot under 2025 och som var relaterade till åtgärder avsedda att motverka penningtvätt representerade cirka en tredjedel av våra samtliga klagomål under 2025. Dessa klagomål minskade något under 2023 och 2024 för att öka igen under 2025. Inom ramen för detta område var klagomål om uppsagda konton det vanligaste och orsaken var oftast att banken ansåg att de saknade tillräcklig kundkännedom för att hantera risken för penningtvätt.

Uppsägning efter bedrägeri

Flera av de konsumenter som kontaktade Byrån när de fått sitt konto uppsagt, beskrev att det skett efter att de blivit utsatta för någon form av bedrägeri. Dessa konsumenter upplevde att de blev orättvist behandlade i en situation där de själva var brottsoffer.



Konsumenten hör av sig:

Jag förlorade både pengar och mitt konto

“Jag blev för ett tag sedan utsatt för ett investeringsbedrägeri och blev då av med alla mina besparingar. Som en konsekvens av detta har min bank även sagt upp mitt betalkonto och spärrat mitt BankID. Jag har nu stora problem med att betala räkningar, köpa mat och i allmänhet klara mig utan BankID.”

Spärrade konton

Antalet klagomål från konsumenter som har fått sitt betalkonto spärrat ökade också under 2025. Med begreppet ”spärr” i sammanhanget avses att konsumenten inte kan använda sitt betalkonto, men att banken ännu inte formellt sagt upp kontot.

Ofta har banken i dessa situationer ställt frågor till konsumenten om transaktioner och i samband med detta, eller efter att konsumenten inkommit med svar, spärrat kontot. I många fall spärrades hela konsumentens betalkonto och konsumenten kunde då inte längre genomföra nödvändiga betalningar såsom hyra, el och matinköp.

Konsumenten ifrågasatte varför banken spärrade hela kontot utan att ge möjlighet att genomföra enklare och återkommande betalningar såsom betalning av hyra och köp av mat. När banken gjorde hela kontot otillgängligt riskerade konsumenten att få sina fakturor överlämnade till inkasso eller Kronofogden samt att bli vräkta eller få sina bolån uppsagda på grund av uteblivna betalningar.

Upplevda svårigheter att få tvisten prövad

Många konsumenter upplevde problem med att få sitt ärende prövat i Allmänna Reklamationsnämnden (ARN). Bland annat för att konsumenten riskerade finansiell exkludering under de månader som ärendet skulle ha handlagts hos ARN.

Sedan det infördes en avgift för att anmäla ett ärende till ARN så fick Byrån även in klagomål avseende konsumenter som upplevde en oro över att ens kunna få sin tvist prövad, eftersom de saknade tillgång till pengar för avgiften utan ett betalkonto.

**Pay-tjänster
gjorde
bedrägerierna
svårare att förstå
och reklamera.**

Bedrägeri

Klagomål som rör obehöriga transaktioner och andra former av bedrägerier har under många år varit ett av Byråns vanligaste klagomål. Antalet låg på en fortsatt hög nivå under 2025 och utgjorde fortfarande ett av Byråns mest frekvent förekommande klagomål.

Tekniskt komplicerade bedrägerier

Bedrägerierna kännetecknades i allt större utsträckning av högre teknisk komplexitet vilket gjorde det svårare för konsumenten att redogöra för händelseförloppet och ta fram underlag inför en prövning hos banken. I majoriteten av dessa ärenden bedömdes transaktionerna som behöriga vid bankens prövning, vilket innebar att konsumenten inte fick någon ersättning. Bedömningen grundades ofta på att banken ansåg att transaktionerna hade verifierats och godkänts i enlighet med gällande säkerhetsrutiner, trots att konsumenten bestred att någon sådan åtgärd vidtagits.



Konsumenten hör av sig:

Hur har bedragarna använt mitt kort?

“Okända personer har beställt mat och resor med mitt kort under flera månader. Jag har reklamerat till banken som påstår att köpen godkänts med Apple Pay genom FaceID. Jag har inte godkänt några sådana köp och misstänker att någon annan har lyckats koppla mitt bankkort till sin digitala plånbok och genomför köpen med sitt eget FaceID. Hur kan jag bevisa detta?””

Komplexiteten påverkade tidsåtgången

Även om antalet ärenden rörande bedrägerier minskade något under 2025 jämfört med föregående år, medförde ärendenas komplexitet och konsumentens brist på information att de tog längre tid för Byrån att handlägga och besvara.

Pay-tjänsterna blev allt mer populära

Byrån tog emot klagomål från konsumenter som rörde bedrägerier genom digitala plånböcker och andra pay-tjänster, såsom Apple Pay och Google Pay. Ärendena avsåg situationer där konsumenten fått sitt kort utnyttjat via en pay-tjänst och där obehöriga transaktioner genomförts utan att konsumenten själv har initierat eller godkänt betalningarna.

Ett återkommande problem var att konsumenten saknade kännedom om hur bedrägeriet hade gått till. I flera ärenden uppgav konsumenten att denne inte ens kände till hur pay-tjänsten hade anslutits till kortet från början och att någon sådan anslutning varken hade genomförts eller godkänts av konsumenten.

I dessa ärenden avslog banken ofta ersättningskravet. Banken hänvisade till att transaktionerna hade verifierats och godkänts enligt gällande säkerhetsrutiner och betraktade dem därför som behöriga transaktioner. I de fall banken bedömde transaktionerna som obehöriga gjordes i stället gällande att Konsumenten hade agerat särskilt klandervärt eller grovt oaktsamt, exempelvis genom att ha godkänt anslutningen av kortet till pay-tjänsten.

AI ersatte inte behovet av personlig vägledning.

AI hjälper och stjälper

Bankbyrån mötte under 2025 en ny utmaning i takt med att AI-funktioner blev ett allt vanligare verktyg för konsumenterna som sökte svar på juridiska frågor. Antalet enklare ärenden minskade, men samtidigt ökade andelen mer komplexa ärenden där konsumenten redan hade fått svar från AI – svar som inte alltid stämde med gällande rätt.

AI:s påverkan på ärendemängden

Under 2025 registrerade Konsumenternas Bank- och finansbyrå fler än 7 500 ärenden, vilket var en minskning med knappt 1 600 ärenden jämfört med 2024.

Det var främst informationsärendena som stod för minskningen och den största minskningen av informationsärenden skedde under andra kvartalet 2025, vilket sammanfaller med introduktionen av Googles AI-sammanfattning. Antalet informationsärenden har därefter stabiliserats på en ny jämn nivå.

De ärenden som försvunnit är främst de allra enklaste informationsärendena vilket kan bero på att många konsumenterna anser sig få tillräckligt bra svar via AI-tjänster.

Konsumenterna fick en felaktig bild av rättsläget

Att det blivit enklare för konsumenterna att snabbt söka svar med hjälp av AI kan i grunden ses som något positivt. Samtidigt såg vi under 2025 att många konsumenterna tog kontakt med Byrån efter att ha fått AI-genererade sammanfattningar som givit en felaktig bild av rättsläget.

När frågorna rörde mer komplicerade situationer där juridisk metod och källkritik är avgörande, hade AI-svaren ofta förenklat, vinklat eller i vissa fall hänvisat till rättsfall och lagrum som inte existerade.

För konsumenterna som kontaktade Byrån efter att först ha använt AI kunde detta innebära att de redan hade en bestämd, men felaktig, uppfattning om sina rättigheter och skyldigheter. I många ärenden behövde vägledningen därför inledas med att reda ut och förklara vad som faktiskt gällde, innan själva sakfrågan kunde hanteras.

Personlig vägledning fortsatt avgörande

AI kan förenkla tillgången till information, men kan inte ersätta behovet av dialog och individuell vägledning. Samtidigt som AI-verktyg blivit en naturlig del av hur konsumenterna söker information visar våra erfarenheter från 2025 att möjligheten att få prata med en verklig människa är avgörande för att konsumenten ska få en korrekt bild av sina rättigheter och skyldigheter i sin situation.

Trots minskningen i antalet ärenden så var belastningen i vägledningen minst lika hög under 2025 som tidigare. De vanligaste klagomålen som kom in i vägledningen, finansiell exkludering och bedrägerier, är mycket komplexa orsakar ofta stora problem för den enskilde konsumenten. Samtalen tenderade att bli långa och komplicerade och det var inte ovanligt att konsumenterna uttryckte svår hopplöshet och till och med suicidhot.

“Behovet av oberoende vägledning på finansmarknaden är fortsatt stort. Under 2025 har Konsumenternas Bank- och finansbyrå mött ett ökat antal konsumenter med frågor och klagomål kring vardagsnära banktjänster, sparande, lån och betalningar. Många ärenden rör komplexa regelverk, tekniska lösningar och situationer där konsumenter upplever svårigheter att förstå sina rättigheter och bankernas rutiner. Detta visar på ett tydligt behov av både individuell vägledning och lättillgänglig, saklig information.”

PATRICK RYDÉN

chef Konsumenternas Bank- och finansbyrå

Kontakta oss

Patrick Rydén

079 143 46 07

patrick.ryden@konsumenternas.se