

Verksamhetsberättelse 2021



Konsumenternas
Bank- och finansbyrå

Innehållsförteckning

Chefen har ordet	3
Året i korthet	4
Ärendestatistik	5
Betalningar	7
Analys och kommentarer	7
Lån	12
Analys och kommentarer	12
Sparande.....	17
Analys och kommentarer	17
Webbplatsen	21
Utbildning.....	23
Organisation	25
Styrelse.....	26

Chefen har ordet

Under året hade vi en ökning av antalet ärenden från 7 700 till drygt 8 300. Den vanligaste frågan till byrån under det här året har varit hur man kan hjälpa en anhörig med bankärenden. Det vanligaste klagomålet kom från konsumenter som fått sitt betalkonto uppsagt. Många av de frågor vi fick in hade stor bredd och speglade både hur konsumenterna klarar av, och hur de uppfattar de förändringar som sker på den finansiella marknaden. Vi fick fortsatt en del frågor som uppstått på grund av pandemin men inte på samma nivå som föregående år.



Många konsumenter upplever att nya tekniska lösningar är både bra och effektiva och de ser positivt på utvecklingen av finansmarknaden. Men många av dem som väljer att kontakta oss är konsumenter som har fått problem på olika sätt.

På byrån ser vi en tydlig trend att fler och fler konsumenter fått problem att fungera - inte bara på den finansiella marknaden - utan i samhället i stort. Det rör sig om allt från ett missnöje med att tjänster avvecklats till konsumenter som på olika sätt exkluderas från tillgång till de tjänster som erbjuds på finansmarknaden. Det innebär stora problem när det är fråga om tjänster som är helt nödvändiga för att kunna fungera i samhället, som till exempel ett betalkonto, ett bank-id eller en internetbank. De här konsumenterna upplever även att det haft svårt att få hjälp när de kontaktat sin bank och även att få sitt ärende omprövat.

Internt på byrån har det under året hänt mycket utöver det vanliga. Vi har rekryterat två nya jurister efter att två medarbetare slutade i början av året. Vi har jobbat hemifrån nästan hela året och vi har flyttat till en ny lokal. Det har inneburit en del utmaningar, men all personal har jobbat hårt för att på bästa sätt möta konsumenternas behov av vägledning.

Webbplatsen som drivs gemensamt med Konsumenternas Försäkringsbyrå hade närmare 2,6 miljoner besök, vilket är en minskning med 16 procent jämfört med 2020. Under 2021 samarbetade vi med Försäkringsbyrån i ett projekt som ledde till att bakomliggande teknik för webbplatsens jämförelser förbättrades.

Webbplatsen har även fått en del nytt innehåll, bland annat information som kan vara relevant i samband med en skilsmässa eller en separation. Byrån har även utvecklat informationen om medlåntagare och det utökade konsumentskyddet vid kreditköp i konsumentkreditlagen. Vår bolånekalkyl, lånekalkyl, våra jämförelser över boräntor och sparkonton samt våra textsidor om ränteskillnadsersättning, framtidsfullmakter, investeringssparkonton, amorteringskrav och dödsbo är några av de mest besökta sidorna på webbplatsen. Det är glädjande att många konsumenter hittar vår information.

Byrån har kontinuerligt återkopplat de konsumentproblem vi fångat upp till Finansinspektionen, Konsumentverket och branschen. Under året har vår återkoppling fokuserat på olika problem som leder till finansiell exkludering. Att exkludera människor från nödvändiga finansiella tjänster innebär inte bara stora problem för den enskilde utan även för samhället i stort.

Kicki Westerståhl, Chef

Året i korthet



Nya avsnitt

- Skilsmässa
- Medlåntagare
- Konsumentskydd vid kreditköp

NY



Ärendestatistik

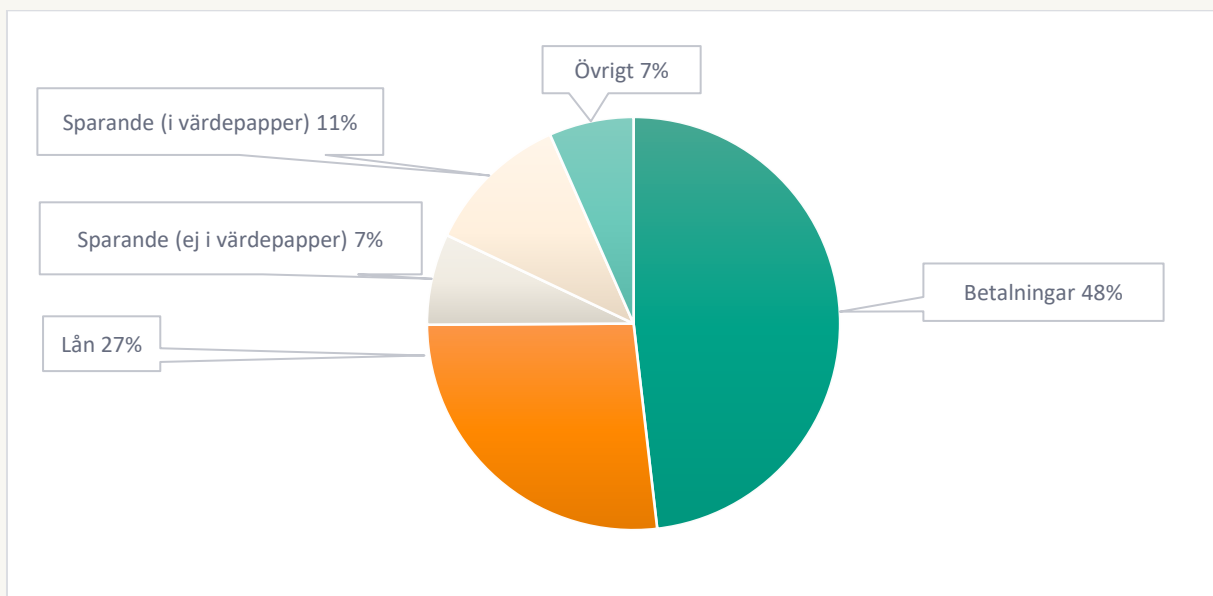
Under 2021 registrerade Konsumenternas Bank- och finansbyrå lite fler än 8 300 ärenden, vilket är en ökning med drygt 600 ärenden jämfört med året innan. Uppdelningen i informationsärenden och klagomålsärenden har blivit svårare att göra. En förklaring till ärendeökningen beror på fler samtal till byrån som registrerats som Ej vårt område. Några anledningar till dessa registreringar är felhänvisningar, delad tillsyn mellan Finansinspektionen och Integritetsskyddsmyndigheten när det gäller inkasso samt att fler konsumenter upplever att de har svårt att hitta någon som kan hjälpa dem. Byrån kommer att titta på vilka möjligheter som finns att minska antalet ärenden som är Ej vårt område.

De ärenden som kommer in till byrån, som är inom byråns områden, är många gånger komplexa och kan vara tidskrävande. Ett samtal består ofta av flera frågeställningar och kan röra både en fråga och ett klagomål. Det innebär att även de ärenden som registreras som en fråga kan bestå av ett mer generellt missnöje med hur den finansiella marknaden fungerar, till exempel att produkter och tjänster förändras eller försvinner utan att ersättas av andra som fungerar lika bra, eller bättre för konsumenten.

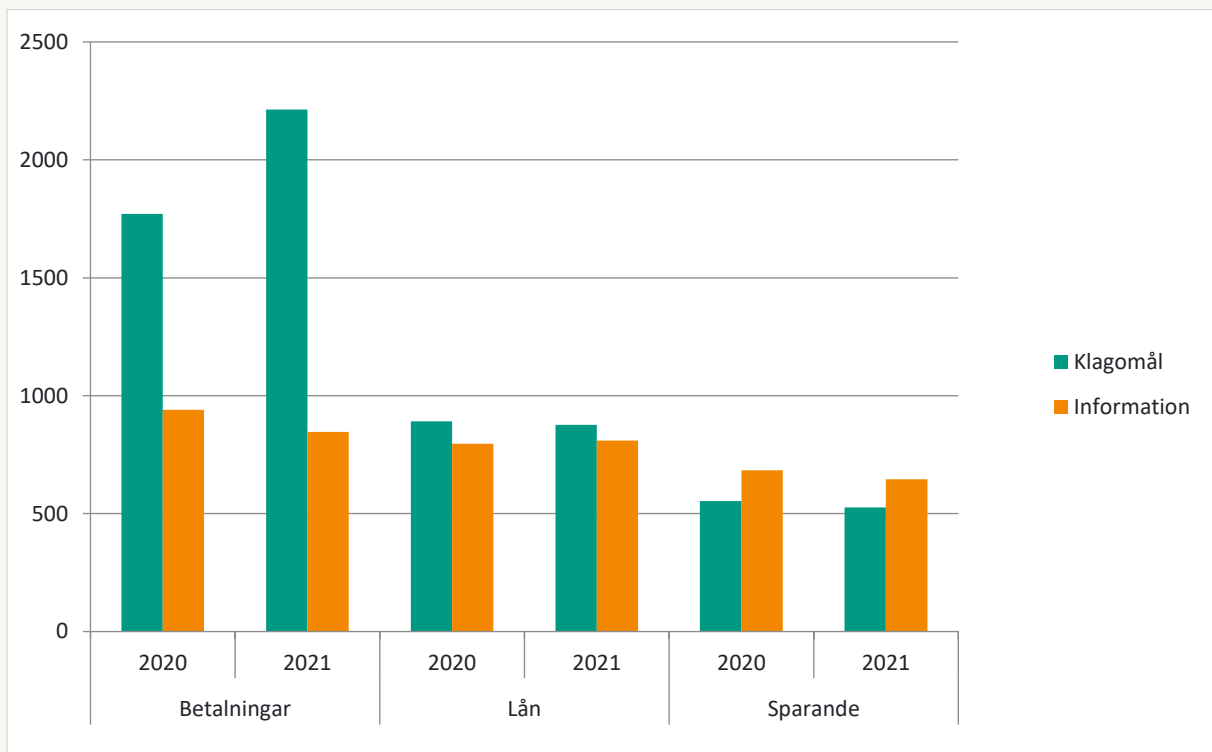
Andelen klagomål utgör nästan 59 procent av det totala antalet ärenden (2020 låg andelen klagomål på drygt 55 procent). I antal har klagomålsärendena ökat medan informationsärenden minskat under 2021 jämfört med 2020.

De registrerade ärendena analyseras och utgör underlag för återkoppling av konsumentproblem till Finansinspektionen, Konsumentverket, Svenska Bankföreningen, Fondbolagens förening och Svensk Värdepappersmarknad samt till företagen.

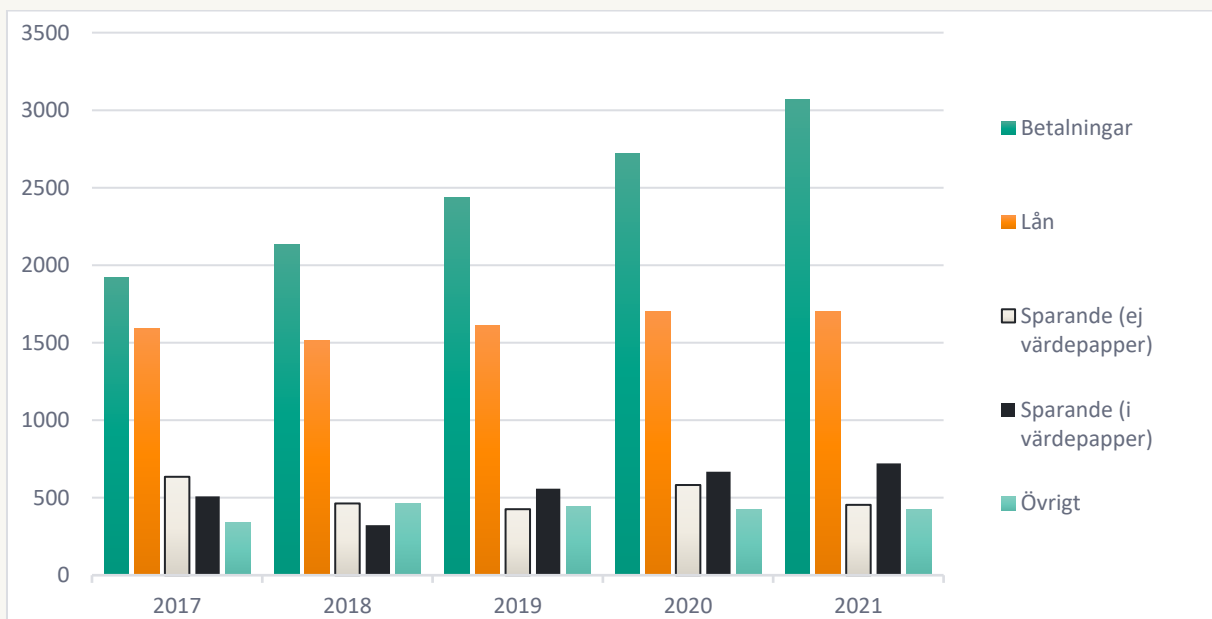
Fördelning av ärenden i huvudgrupper



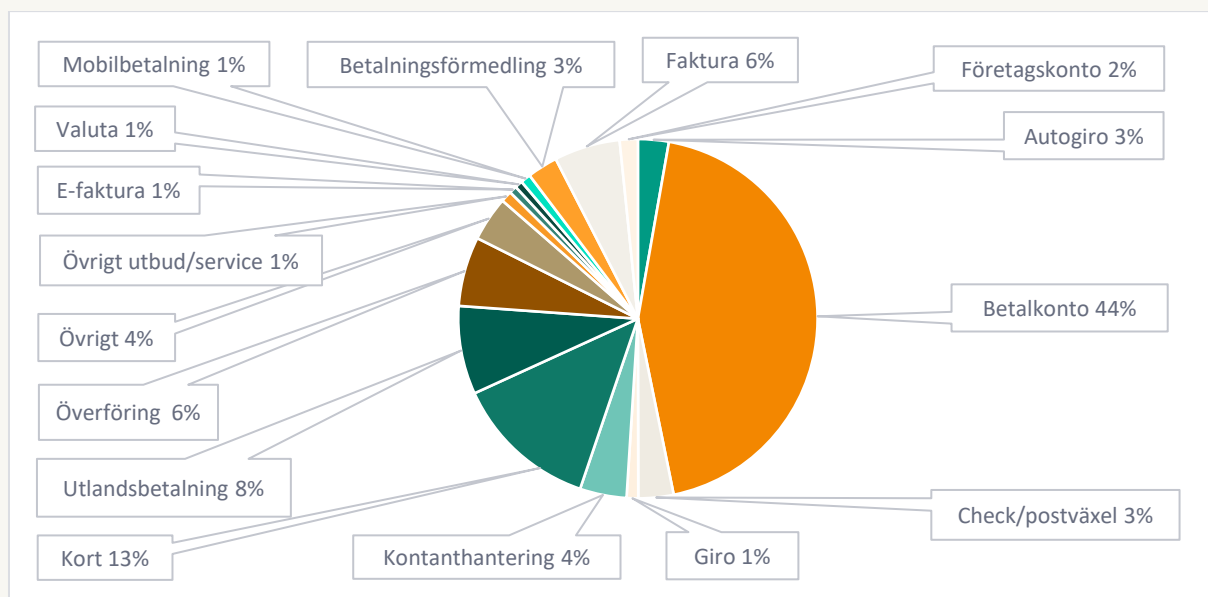
Fördelning av klagomåls- och informationsärenden



Fördelning av ärenden mellan 2017 - 2021



Betalningar



Under 2021 registrerade byrån knappt 3 100 ärenden inom området Betalningar, vilket är en ökning med 12 procent jämfört med 2020. Frågor som rör betalningar har de senaste åren varit det klart största området.

Anledningen till att området vuxit sig så stort beror främst på tre saker:

- Klagomål relaterade till penningtvättsregelverket, vilket är den främsta anledningen till klagomål till byrån. Frågor som är relaterade till penningtvättsregelverket finns även på andra områden, men är vanligast inom området Betalningar.
- Bedragare som vill komma åt konsumenternas pengar riktar främst in sig på betalkonton och andra betaltjänster.
- Produktutvecklingen och tillkomsten av nya aktörer inom området Betalningar har varit omfattande vilket orsakat både frågor och klagomål.

Analys och kommentarer

Klagomål som är relaterade till penningtvättsreglerna

Av de drygt 3700 klagomål som byrån tog emot under 2021 så var närmare 900 av dem relaterade till penningtvättsreglerna. Det är över 23 procent av alla klagomål som byrån fick under hela året. Jämfört med 2020 är det en ökning på mer än 50 procent.

De fem vanligaste klagomålen som var relaterade till penningtvättsreglerna var:

Uppsägning av ett betalkonto

Att konsumenten fått sitt betalkonto uppsagt är det allra vanligaste klagomålet byrån fick in under 2021. Antalet ökade markant jämfört med 2020 och konsumenter fick sina konton uppsagda av fler anledningar. Tidigare år var klagomålen mycket färre och när de förekom berodde det på att konsumenten vägrat svara på kundkännedomfrågor eller mer eller mindre medvetet medverkat som så kallad målvakt, i samband med bedrägerier. Men under 2021 växte antalet klagomål om uppsagda betalkonton som berodde på att banken ansåg att affärsförhållandet på olika sätt innebar för hög risk. Några exempel på detta är konsumenter

som ofta satt in och tagit ut kontanter, gjort många betalningar med Swish, köpt kryptovalutor, betalat till spelbolag, betalat till och från vissa länder eller blivit utsatta för ett bedrägeri.

Många av dessa konsumenter ifrågasatte bankens bedömning att de inte har tillräcklig kundkännedom för att kunna hantera risken samt om banken får säga upp ett betalkonto av det skälet. De undrar hur de ska kunna fungera i samhället utan ett betalkonto och utan tillgång till nödvändiga tjänster som ett betalkort, en e-legitimation och en internetbank.

Byrån har även fått in en helt ny typ av klagomål som en följd av att flera banker ändrat sina rutiner. Från att som tidigare på olika sätt förmå konsumenterna att komma in med kompletterande information för att uppnå tillräcklig kundkännedom, till att i stället säga upp kontot. . Efter att ett sådant uppsägningsbeslut fattats har det i många ärenden varit svårt eller omöjligt för konsumenterna att få komplettera med uppgifterna som skulle kunnat innebära att banken hade fått tillräcklig kundkännedom. Det har därför varit svårt för konsumenterna att få till stånd en omprövning av ärendet hos banken. Att handläggningstiden för att få ett ärende prövat i Allmänna Reklamationsnämnden är längre än uppsägningstiden gör att det är svårt för konsumenterna att få sitt ärende prövat i rimlig tid.

Öppna ett betalkonto

Klagomål rörande problem med att få öppna ett betalkonto har byrån återkopplat under många år. Klagomålen har ständigt ökat. De flesta konsumenter som klagat saknar en svensk ID-handling, men de har oftast ett EU-pass eller annan identitetshandling som är utfärdad av en behörig myndighet.

En ny trend som byrån sett under året är många samtal från svenska medborgare som fått sina betalkonton uppsagda och sedan har stora problem att få ett nytt betalkonto i en annan bank. Utan ett betalkonto exkluderas konsumenten från hela betalssystemet och kan inte fungera i samhället.

Byrån har också fått in klagomål från svenska arbetsgivare som har problem att få betalkonton till nyanställda från andra länder. Arbetstagarna kommer ofta från länder utanför Europa och har rekryterats av svenska universitet och It-bolag på grund av deras speciella kompetens.

Nekad utlandsbetalning

En typ av klagomål som ökade kraftigt under 2021 var från konsumenter som nekades att genomföra utlandsbetalningar. Några vanliga exempel är konsumenter som ville betala räkningar för bostäder i andra länder, hjälpa släkt och vänner ekonomiskt, föra över pengar från arv eller husförsäljningar eller genomföra olika typer av köp. En ny orsak till klagomål är konsumenter som inte kan få sin pension utbetald till det land där de valt att bosätta sig. Många konsumenter beskrev att de tidigare rutinmässigt har kunnat genomföra betalningar till, eller ta emot betalningar från utlandet utan problem.

I och med att etablerade aktörer, det vill säga företag som har tillstånd och står under Finansinspektionens tillsyn, har slutat genomföra betalningar till vissa länder så måste dessa konsumenter vända sig till andra aktörer än sin ordinarie bank, för att kunna utföra dessa betalningar.

Det medför att byrån har börjat få in fler, och nya frågor:

- Frågor om okända och ofta utländska aktörer som konsumenten inte känner till sedan tidigare,
- Klagomål där konsumenterna beskriver att det är svårt att få kontakt med det utländska företaget, samt att de är svåra att kommunicera med eller framföra reklamationer till.
- I vissa fall har konsumenterna varit hänvisade till att vända sig till företag som varken har tillstånd eller står under tillsyn. Det har även förekommit att konsumenter har blivit lurade på pengarna i flera fall.

Spärr av betalkonton

En annan typ av klagomål som ökade under 2021 var från konsumenter som fått sitt betalkonto spärrat. Enligt de uppgifter byrån fått från de konsumenter som kontaktat oss var en vanlig orsak att banken frågat om en eller flera transaktioner på konsumenternas konton och att banken gjort bedömningen att de av olika anledningar ansetts avvika från kundkännedomen de hade, eller innebära skälig grund för misstanke om penningtvätt. Problemet för konsumenterna i dessa fall var att hela kontot spärrades för användning i stället för att bara stoppa de aktuella transaktionerna. Det innebar att konsumenterna inte ens kunnat genomföra nödvändiga betalningar med pengar som de fått i lön eller som bidrag.

Kundkännedom när det gäller betalkonton

Det femte vanligaste klagomålet som var relaterat till penningtvättsreglerna rör kundkännedom. Dessa klagomål kommer från konsumenter som klagat på själva kundkännedomsprocessen. Det kan till exempel röra sig om frågor som konsumenten uppfattat som obegripliga eller irrelevanta för syftet, eller där processen tagit orimligt lång tid.

Klagomål om bedrägerier och obehöriga transaktioner

Antalet klagomål som rör bedrägerier har ökat konstant under den senaste fem åren.

Under många år har obehöriga transaktioner med kort varit den vanligaste anledningen till att konsumenter vänt sig till byrån med klagomål. Men under 2021 var antalet klagomål nästan bara en tredjedel så många som för fem år sedan. Minskningen av antalet klagomål beror troligen på nya lagstiftningsåtgärder, teknisk utveckling hos aktörerna samt att bedragarna funnit andra mer lukrativa metoder. Men samtidigt som klagomålen om obehöriga transaktioner med kort minskat har ärenden om andra former av bedrägerier ökat. Under de senaste åren har det blivit tydligt att bedragarna och tjuvarna ändrat sina tillvägagångssätt.

Den här förändringen visar att den kriminella aktiviteten förflyttar sig från ett område till ett annat, beroende på var det finns möjligheter att lyckas. Dagens digitala bankmiljö, där konsumenter hänvisas till att använda metoder vars säkerhetskrav de inte alltid är kapabla att hantera, erbjuder ständigt nya möjligheter för bedragare.

Klagomålen till byrån som rör telefonbedrägerier är inte fler än 2020 och det är tydligt att det skett utveckling av säkerheten hos bankerna under året. Men även bedragarna har ändrat sina tillvägagångssätt för att kringgå de säkerhetsrutiner som satts upp. Många konsumenter lider därför fortfarande stor skada på grund av så kallade Vishing-bedrägerier, där bedragarna får konsumenter att tro på ett påhittat scenario.

De flesta som kontaktar byrån om bedrägerier är äldre konsumenter. Det är tydligt att bedragarna riktar sig specifikt mot utsatta konsumentgrupper som kan ha svårare att hantera de tekniska säkerhetskraven.

Allmänna reklamationsnämnden (ARN) har under de senaste åren avgjort ett stort antal ärenden. Den tillämpning av lagstiftningen som vuxit fram hos nämnden upplevs av konsumenter som kontaktar oss som mycket hård då bedömningarna ofta resulterar i att konsumenterna bedöms ha agerat särskilt klandervärt, alternativt att transaktionen varit behörig. Det innebär att de inte får någon ersättning av banken.

Byrån fick även i år många samtal från konsumenter som trott på bluffreklam i sociala medier, där svenska kändisar ser ut att ha investerat i bitcoin och blivit rika. Konsumenterna har ibland satsat stora belopp och i vissa fall lockats eller övertalats att ta lån för att kunna satsa ytterligare pengar. I stället har pengarna gått till bedragare.

När det gäller obehöriga transaktioner med kort är det fortfarande ett stort område även om klagomålen till byrån minskat jämfört med tidigare år. Byrån fick under året in olika typer av ärenden. I vissa fall har konsumenten förlorat sitt kort som sedan missbrukats för obehöriga köp och/eller uttag. I andra fall har konsumenten fortfarande sitt kort kvar men någon har ändå använt kortuppgifterna för att göra obehöriga köp och/eller uttag. Konsumenterna är frustrerade över att banken inte trott på deras uppgifter om att köpen är obehöriga. I dessa fall kan det ibland röra sig om så kallade abonnemangsfällor och då har banken ofta hänvisat konsumenten till betalningsmottagaren och hävdat att konsumenten måste häva det bakomliggande avtalet. Men om konsumenten inte har ingått något avtal så är det inte konsumenten som ska visa att avtal inte har ingåtts. Även om det föreligger ett avtal så är det ofta svårt för konsumenten att få tillräcklig information från banken om vem betalningsmottagaren är så att de kan kontakta företaget.

Övriga intressanta frågor inom betalningar

Autogiro

En annan intressant iakttagelse är att informationsärenden om autogiro fördubblades under 2021 jämfört med föregående år. Det var ingen enskild fråga som stack ut utan det förefaller som det uppstått ett ökat informationsbehov från till exempel gode män och anhöriga som hjälpte en annan konsument att sköta dennes privatekonomi. I många ärenden fanns det också klagomål gällande oseriösa betalningsmottagare som agerar utan tydligt medgivande. Dessa ärenden innehöll ofta även frågor om vilka skyldigheter banken har och hur konsumenten eller hans företrädare kan säga upp eller ändra i autogiromedgivandet via banken.

Utländska checkar

Klagomål och informationsärenden om utländska checkar ligger kvar på en ovanligt hög nivå. Det beror till stor del på pandemin och de stimulansbidrag som amerikanska regeringen betalar ut via en check. Men det förekommer även andra situationer där svenska konsumenter får utländska checkar. Några exempel är aktieinlösen, lön-, försäkrings- och pensionsutbetalningar. Att svenska banker mer eller mindre upphört med att erbjuda inlösen av utländska checkar skapar stora problem för konsumenter eftersom checkar fortfarande är en vanlig betalningsmetod i andra länder.

Kontanthantering

Även informationsärenden och klagomål om bankernas kontanthantering har ökat jämfört med föregående år. Många av dessa konsumenter är missnöjda med att de inte längre kan ta ut och sätta in pengar över disk eller att de hänvisas till en automat. Andra beskriver att det inte finns en automat som är lättillgänglig.

Inkasso

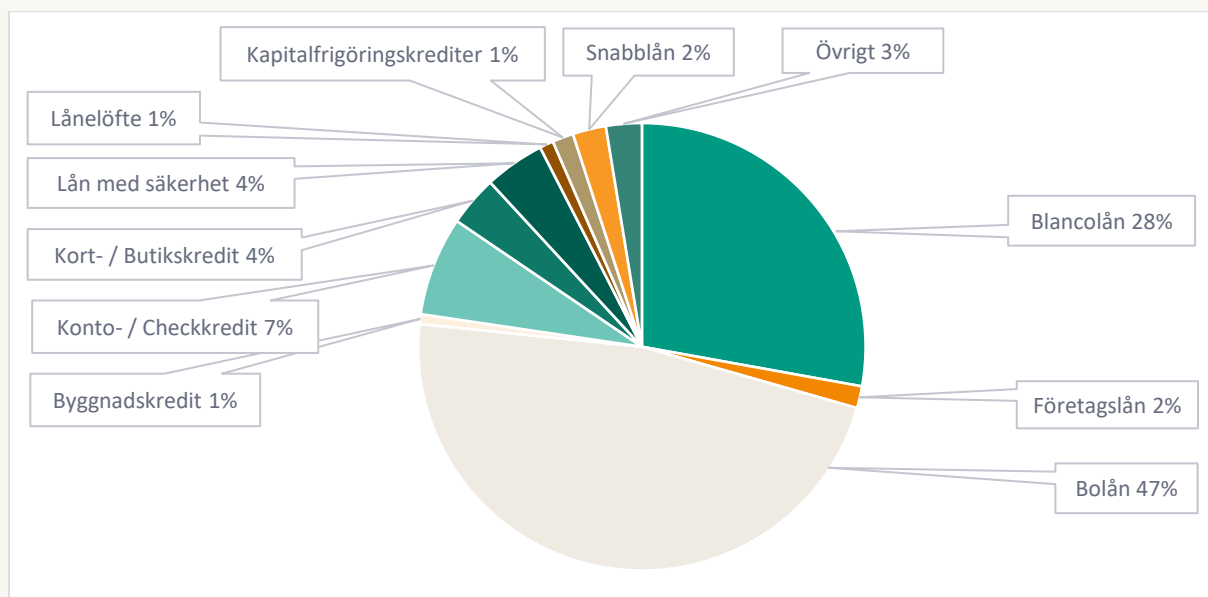
Under året har vi sett en ökning av antalet ärenden rörande inkassoföretag och inkassorutiner.

I dagsläget är tillsynen över företag som bedriver inkasso verksamhet delad. Finansinspektionen (FI) har tillsyn över de företag som har tillstånd av FI och Integritetsskyddsmyndigheten (IMY) har tillsyn över övriga företag. Byrån svarar enbart på frågor som rör de företag Finansinspektionen har tillsyn över.

De flesta ärenden byrån får in gällande inkasso rör företag som ligger under IMY:s tillsynsområde och registreras därför som ärenden som är utanför vårt område.

Vi har under året uppdaterat de sidor på webbplatsen som handlar om betalningskrav och inkasso. På dessa sidor har vi även förtydligat vilka frågor byrån kan svara på. På webbplatsen hänvisar vi även till IMY för frågor gällande inkassoföretag som inte står under FI:s tillsyn.

Lån



Under 2021 registrerade byrån 1 700 ärenden inom området Lån. Det är en liten ökning jämfört med 2020, men området har varit stabilt vad gäller antalet ärenden under flera år. Vi har klassificerat 52 procent som klagomål och 48 procent som informationsärenden, vilket är motsvarande fördelning som föregående år.

Av den totala ärendemängden inom området Lån handlade närmare 800 ärenden om bolån och nästan 770 ärenden om olika typer av konsumtionslån. Med konsumtionslån avses blancoån, kontokrediter, kortkrediter och butikskrediter, lån med säkerhet och snabblån. Ärenden om bolån var något fler 2021 än 2020, och ärenden om konsumtionslån därmed något färre.

Analys och kommentarer

Bolån

Liksom tidigare år får byrån många frågor om bolån, allt ifrån den konsument som ska ta sitt första bolån och behöver grundläggande information till pålästa konsumenter som har ingående frågor om värdering av bostaden kopplat till amorteringskraven, eller hur ränteskillnadsersättningen vid förtidslösen räknas fram. Antalet ärenden har ökat med drygt 10 procent jämfört med föregående år. Andelen informationsärenden ligger på 58 procent och andelen klagomål på 42 procent.

Konsumenterna har också tillgång till omfattande information på vår webbplats om bolån liksom flera poddavsnitt. Bolånekalkyl, ränteskillnadsersättningskalkylen och jämförelsen över boräntor tillhör de mest besökta på webbplatsen.

Klagomålen om bolån spänner över alla aspekter av ett bolån. Den vanligaste frågan under 2021 har gällt amorteringskrav, och den näst största frågan är sådant som vi klassificerar som avtal och villkor. Även kreditprovning och förtidslösen av bolån är vanliga klagomål, liksom ärenden som gäller räntan.

Amorteringskrav

Det vanligaste klagomålet om bolån gäller amorteringskraven och frågorna har ökat jämfört med 2020. Reglerna för amortering ger banken ett utrymme att under vissa förutsättningar bedöma till exempel amorteringsnivåer och att omvärdera en bostad, men innebär inga skyldigheter att göra det. Men många konsumenter är missnöjda med att banken inte använder de möjligheter de har att till exempel gå med på att göra en omvärdering av bostaden efter en renovering eller en utbyggnad. Konsumenterna ifrågasätter bankernas bedömning och menar även att kriterierna enligt reglerna är oklara. I några fall har konsumenter fått uppgift från banken att möjlighet till omvärdering enbart gäller för villor eller enbart vid utökad boyta.

Många frågor har gällt möjligheten till omvärdering efter fem år. Konsumenterna har uppfattat att det har gått fem år efter senaste värdering, men i vissa fall har det visat sig att banken fastställt ett värde exempelvis vid en utökning av lånet, vilket konsumenten inte förstått. Man har heller inte fått ta del av värderingen och menar att värdet i vissa fall satts för lågt. Några fall har gällt bostäder där köpeskillingen varit lägre än det egentliga värdet på grund av renoveringsbehov eller att det varit en överlåtelse inom familjen och man har då upptäckt vid en senare egen värdering att det amorteringsgrundande värdet varit detsamma som köpeskillingen. Banken har då inte velat ändra värderingen.

I några fall har banken inte gått med på att göra en omvärdering eller räkna om amorteringsgraden när lånet amorterats ner under ett tröskelvärde trots att möjligheten finns, enligt konsumenten. Det har även gällt omräkning av skuldkvoten när konsumentens inkomster har ökat. Konsumenterna uppfattar reglerna som rättigheter och ifrågasätter att inte banken måste räkna om amorteringen när reglerna medger det.

Några klagomål har handlat om att det kan ta lång tid att få ett amorteringsunderlag från sin bank i samband med byte till annan bank. Konsumenterna uppfattar det som att den gamla banken förhalar för att behålla sin kund.

Kreditprövning

Under 2021 fick byrån klagomål från äldre konsumenter som nekats att få ett nytt eller utökat bolån. Konsumenterna uppfattar det som att bankerna tillämpar fasta åldersgränser och att man till exempel inte beviljar lån till personer som fyllt 60 år. Man har också ifrågasatt att banken inte godtar arbetsinkomster för den som gått i pension men som ändå arbetar till viss del. Konsumenterna har också svårt att godta att banken inte beviljar ett bolån när det finns en bostad med ett stort övervärde, vilket man menar kompenserar låga inkomster. Även bankernas kalkyler med schablonbelopp för levnadsomkostnader uppfattar konsumenter som orimligt höga. Även om konsumenten kan visa att man har mycket lägre omkostnader avslår banken en låneansökan på grundval av schablonbeloppen.

Ändrad ränta mellan beviljat lån och utbetalning

Flera konsumenter har klagat över att banken höjt räntan i förhållande till den ränta man förhandlade fram med banken i samband med att lånet beviljades. I några fall har det även gällt vid ombindning av ett befintligt lån. I dessa situationer har bankens listränta höjts innan utbetalningen eller ombindningen och konsumenten får inte den ränta man förhandlade fram, utan en högre ränta. Konsumenten har uppfattat det som att man avtalat om en räntesats medan banken menar att de avtalat om en rabatt i förhållande till det listpris som gäller vid utbetalnings- eller ombindningstillfället.

Lånelöfte

Klagomål som gäller lånelöften har minskat väsentligt jämfört med för några år sedan. Men några konsumenter har under 2021 ifrågasatt att de fått ett lånelöfte men att banken därefter inte beviljat ett bolån då objektet ska köpas på exekutiv auktion eller då det gäller en lägenhet i en mycket liten bostadsrättsförening eller en oäkta bostadsförening.

Konsumenterna menar att om banken tillämpar generella undantag för vilken typ av bostäder som man beviljar bolån för borde det framgå tydligt av informationen i lånelöftet.

Förtidslösen av bolån och penningtvätsregler

Några konsumenter har klagat på att banken ställt långtgående krav på information och underlag på var pengarna kommer ifrån när de velat förtidslösa ett bolån. Ett exempel är när pengarna kommer från försäljning av fonder och värdepapper i andra banker. Det förekommer även att banken vill ha underlag på var pengarna till köpen av dessa värdepapper en gång i tiden kom ifrån. Det här kan innebära stora svårigheter för konsumenter när köpen av värdepapper ligger långt tillbaka i tiden. I andra fall har banken ställt krav på att pengar från en anhörig – till exempel en förälder – både ska dokumenteras i form av gåvobrev och en redovisning av varifrån gåvogivarens pengar kommer. Byrån får även in klagomål från konsumenter där banken inte är nöjd med de svar eller de underlag som konsumenterna lämnat in och i och med det går banken inte med på att lösa bolånet.

Uppsägningar

Uppsägningar av bolån brukar vara en ovanlig fråga hos byrån, men under 2021 fick vi ett stort antal klagomål och frågor från konsumenter som gällde uppsagda bolån i en bank. Bakgrunden till uppsägningarna var att ett antal konsumenter fått hjälp av ”förmedlare” att ordna bolån i banken. Ett antal ärenden har utretts inom banken och vissa av dessa är föremål för polisutredning och åtal.

Återbetalning av låneinsatsen

Flera konsumenter har även under 2021 framfört klagomål mot en bank angående en låneinsats som konsumenten måste betala till banken för att få ett bolån. Efter att konsumenten har betalat tillbaka bolånet ska banken betala tillbaka låneinsatsen inom ett år. Banken i fråga har dock inte möjlighet att betala tillbaka låneinsatserna i tid eftersom banken under flera år inte har uppfyllt Finansinspektionens krav på kapitaltäckning.

Konsumenterna kan få vänta i flera år och kan inte ens få en uppfattning om när pengarna kan betalas tillbaka eftersom banken efter ansökan hos Finansinspektionen måste få ett godkännande från myndigheten för att kunna betala ut pengarna. Konsumenterna menar att situationen är oacceptabel.

Kapitalfrigöringskrediter

Byrån fick under året endast ett fåtal frågor som rör kapitalfrigöringskrediter. Den övervägande delen var frågor där konsumenter ville veta om det finns några fallgropar och om företagen som erbjuder kapitalfrigöringskrediter är seriösa.

Konsumtionslån

Under 2021 fick byrån in knappt 770 ärenden som rörde konsumtionslån. Nästan två tredjedelar var klagomål.

Av de uppgifter som kommer fram i vägledningen kan byrån konstatera att konsumenterna många gånger har svårt att förstå avtalsvillkoren för konsumtionslån. Det handlar bland annat om villkoren för räntefria krediter och otydliga avbetalningsplaner. Många ärenden handlar också om bristande kreditprövning eller om rent oseriös kreditgivning.

Förtidslösen av konsumtionslån

Byrån fick under året in klagomål från konsumenter som nekats att förtidslösa en del av eller hela sitt lån. Enligt konsumentkreditlagen har konsumenten alltid rätt att betala tillbaka ett lån i förtid.

Men banken ställer ofta frågor om och har långtgående krav på underlag angående pengarnas ursprung med hänvisning till penningtvättsreglerna. I samband med exempelvis gåvor och lösen av ett lån är det inte helt ovanligt att banken vill ha kontoutdrag även från gåvogivaren eller så kan de kräva att få se ett gåvobrev.

Byrån får även in klagomål från konsumenter där banken inte är nöjd med de svar eller de underlag som konsumenterna lämnat in och i och med det går banken inte med på att lösa det lånet.

Räntefria krediter

Byrån får samtal från konsumenter som ifrågasätter om en kreditgivare som beviljat en räntefri kredit verkligen kan börja ta ut en ränta under pågående avtal. Det vanliga i dessa situationer är att konsumenten varit sen med en betalning eller betalat ett lägre månadsbelopp än det som följer av avtalet för en räntefri kredit. Konsekvensen enligt avtalsvillkoren är att en sen, eller en lägre betalning än den avtalade, leder till att kampanjvillkoret om en räntefri kredit upphör. I och med det hamnar konsumenten i ett normalavtal, som löper med betydligt högre ränta som ofta uppgår till 15 - 20 procent.

Oförmånliga villkor för återbetalning

Vi får klagomål från konsumenter som uppger att de betalat av på ett lån under lång tid utan att skulden har minskat. Ofta rör det sig om annuitetslån med långa återbetalningstider, 10 till 15 år, där kapitalskulden enligt återbetalningsplanen sjunker väldigt långsamt, eller kontokrediter där konsumenterna inte förstår att de inte amorterar utan bara betalar av räntekostnader. Konsumenterna har svårt att förstå hur dessa lån är konstruerade.

Bedrägerier

Vi får samtal från konsumenter som drabbats av bedrägerier där en bedragare tagit lån i konsumentens namn. Konsumenterna undrar i dessa fall hur de ska bestrida betalningsansvar för lån de inte har tagit. Lånen kan vara signerade med konsumentens elektroniska legitimation, vanligen ett mobilt bank-id. I dessa fall blir det konsumentens uppgift att mot kreditgivaren göra antagligt att det är någon annan som använt den elektroniska legitimationen obehörigen och att det inte är konsumenten själv som ansökt om krediten.

Kreditprövning

I likhet med tidigare år får byrån klagomål från konsumenter som fått lån och krediter beviljade trots att de har skulder, låg eller ingen inkomst eller saknar återbetalningsförmåga. Frågor och klagomål kommer även från anhöriga till dessa konsumenter. De ifrågasätter

bland annat om bolaget gjort en tillräcklig kreditprövning och om låne- eller kreditansökan i själva verket borde ha nekats. De undrar även vilka möjligheter det finns att bestrida betalningsansvar eller få lånet jämkat. Flera konsumenter med spelmissbruk, eller anhöriga till dessa efterfrågar möjligheter att effektivt kunna spärra sig från möjligheten att ta nya krediter.

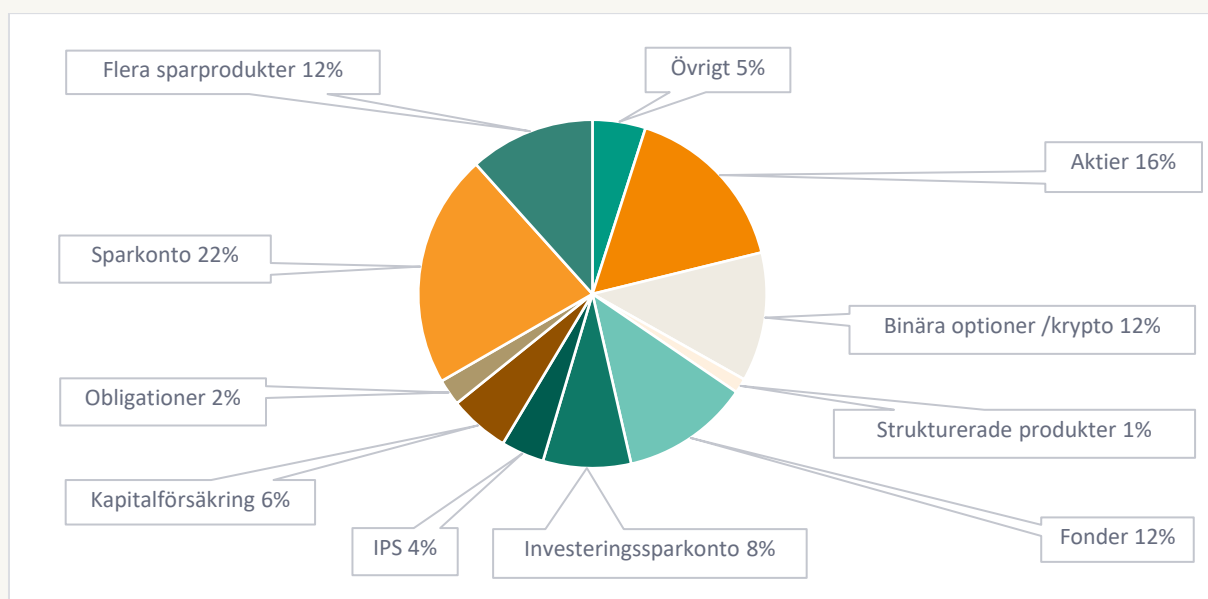
Kreditgivarens ansvar vid kreditköp

Ärenden som rör den lagstadgade möjligheten i 29 § konsumentkreditlagen att göra samma invändningar mot kreditgivaren (en bank eller kortutgivare) som mot en säljare vid kreditköp, halverades under 2021 jämfört med föregående år.

Antalet under 2020 var dock ovanligt högt då många resor och evenemang blev inställda på grund av pandemin och många konsumenter försökte få tillbaka sina pengar via kreditgivaren. Så årets nivå är nog närmare ett normalläge. Byrån utvecklade informationen på webbplatsen för att informera om det konsumentskydd som invändningsrätten i 29§ konsumentkreditlagen innebär.

Under året fick vi även frågor och klagomål som rör bilköp och tillhörande lån. Konsumenterna undrade vilka rättigheter de har mot kreditgivaren i situationer när de hävt köpet på grund av fel på bilen. Konsumenterna fick i dessa situationer fortsatta krav på betalning av krediten och undrade om de med stöd av reglerna i konsumentkreditlagen kunde neka betalning.

Sparande



Under 2021 tog byrån emot knappt 1 200 ärenden inom området Sparande. Det var en liten minskning av antalet ärenden jämfört med förra året. Liksom de senaste åren var antalet informationsärenden fler än antalet klagomål.

Byråns vanligaste fråga på området Sparande, rör sparkonton där konsumenterna efterfrågar ett tryggt sparande med ränta. Andra frågor rör liksom tidigare år om ett konto omfattas av insättningsgarantin och om företaget är en seriös aktör.

Men det som ökat mest under året är frågor om aktier – en fördubbling jämfört med föregående år. Utöver det ökade antalet frågor om olika sparalternativ som är avsedda för en längre sparhorisont, som ISK, kapitalförsäkring och IPS.

Ärenden som rör fonder minskade något jämfört med föregående år. Byrån fick in ett större antal frågor men klagomålen minskade. Ärenden om binära optioner och kryptotillgångar minskade också jämfört med 2020. Men klagomålen som rör bedrägerier/bedrägeriförsök angående binära optioner och kryptotillgångar ligger kvar på nästan samma nivå som föregående år.

Under 2020 ökade antalet klagomål som rör "aggressiva" aktörer som erbjuder och rekommenderar olika typer av högriskprodukter. Dessa klagomål fortsatte komma in till byrån under 2021 men har minskat något i antal.

Analys och kommentarer

Sparkonton

En vanlig fråga i vägledningen rör sparkonto och insättningsgaranti. Det finns ett ökat intresse bland konsumenter för nischbanker och digitala banker som erbjuder olika sparprodukter. Därför har flera företag som erbjuder sparkonton lagts till i sparkontojämförelsen. Alla sparkonton som finns med i jämförelsen omfattas av den statliga insättningsgarantin. Det har stor betydelse då många konsumenter saknar kunskap om hur insättningsgarantin fungerar. Jämförelsen har även utökats med information om vilket lands

insättningsgaranti som gäller för respektive sparkonto, för att göra den informationen mer tydlig för konsumenterna.

Fonder

Den vanligaste anledningen till klagomål som rör fonder är problem vid flytt mellan olika företag eller att andra uppdrag som till exempel köp och försäljningar inte blivit genomförda som konsumenterna önskat. Informationsfrågorna har ökat under året och det beror framför allt på att konsumenterna vill ha mer information om hur olika fonder fungerar och vilka risknivåer de har.

Aktier

Under året ökade antalet klagomål som rörde handel med aktier. Ökningen berodde till stor del på aktiehandel i ett amerikanskt bolag. Konsumenterna klagade på att de inte gavs möjlighet att delta på bolagets årsstämma. Den svenska banken, där merparten av konsumenterna köpt aktierna, medgav att det inte var möjligt eftersom aktierna var förvaltarregistrerade samt att de själva inte köpt den tjänsten av depåinstitutet. De motiverade detta med att de vill hålla nere priset för courtaget.

Antalet klagomål var en följd av att många konsumenterna utbytte information i olika forum, vilket skapade en konsumentaktivism byrån inte tidigare haft erfarenhet av. Bland annat genomförde dessa konsumenterna massanmälningar till Konsumentverket. Många av dessa aktieägare var yngre konsumenterna och det förefaller som om intresset för högriskaktiehandel ökar i den ålderskategorin.

Aggressiv marknadsföring och investeringsbedrägerier

Klagomålen som rör "aggressiva" aktörer som erbjuder och rekommenderar olika typer av högriskprodukter har minskat något i antal under 2021. Men problemen för de enskilda konsumenterna som klagat på dessa företag är lika stora som under 2020. De företag klagomålen rör har ofta tillstånd i ett EU-land samt tillstånd för gränsöverskridande handel i Sverige. Konsumenterna klagar på att de inte kan få tillbaka sina pengar eller att de förlorat hela det investerade beloppet.

I de fall konsumenterna söker kontakt med ett sådant gränsöverskridande företag med tillstånd har de mycket svårt att få kontakt med bolaget och att reklamera.

Investeringsbedrägerier, där konsumenterna trott att de handlat med olika högriskprodukter och kryptotillgångar men i själva verket blivit lurade, har ökat de senaste åren. Under året planade ökningen visserligen ut, men ligger kvar samma nivå som föregående år. Många av bolagen som detta rör fanns med på Finansinspektionens varningslista men konsumenterna känner inte till varningslistan eller har inte kontrollerat bolaget innan de har gjort "investeringen".

Byrån får även in frågor från konsumenterna som vill ha information om olika företag som erbjuder dessa produkter och undrar om de är seriösa aktörer. För konsumenterna är det svårt att skilja på bedragarna och företagen med tillstånd. Bedragarna beter sig på liknande sätt och erbjuder, eller påstår sig erbjuda, liknande produkter.

Många konsumenterna hittar dessa produkter online och blir inspirerade av bloggare och andra personer som de följer på sociala medier; så kallade "finfluencers". Dessa personer använder sociala medier för att dela råd om allt från budgetering till husköp och

investeringar. Ett problem som byrån observerat är att konsumenter har svårt att bedöma om företaget de kommer i kontakt med är seriöst och har de tillstånd som krävs, eller om det rör sig om oreglerade aktörer eller rena bedrägerier.

Förbud mot inlåningsföretag och sparkassor

Riksdagen beslutade under hösten 2020 att förbjuda inlåningsföretag och sparkassor som kunnat erbjuda konsumenter inlåningskonton utan insättningsgaranti. Lagen om inlåningsverksamhet upphävdes därmed. De inlåningsföretag som funnits på marknaden har fått fortsätta sin verksamhet under 2021 men från och med den 1 januari 2022 måste företagen ha avvecklat sin verksamhet eller så måste de ansöka om tillstånd att bedriva bank- eller finansieringsrörelse.

Under året fick byrån förhållandevis få frågor och klagomål om inlåningsföretag och sparkassor. Men informationen om inlåningsföretag och sparkassor har ändå funnits kvar på vår webbplats under 2021 eftersom det fortfarande har funnits konsumenter med sådana inlåningskonton.

Att lagen om inlåningsverksamhet upphörde var ett steg för att förstärka konsumentskyddet på inlåningsmarknaden och för att minska risken för att konsumenter förlorar sina insättningar. I och med de nya bestämmelserna blir det förhoppningsvis mer tydligt för konsumenter vad som gäller för inlåningskonton.

Investeringssparkonton (ISK)

Antalet ärenden till byrån som rörde investeringssparkonton ökade jämfört med förra året.

När det gällde informationsärenden var det vanligt med frågor om hur ett sparande på ett ISK-konto skiljer sig åt från andra sätt att spara på. En annan vanlig fråga till byrån var hur tillgångarna på ett ISK beskattas.

När det gällde klagomålsärenden klagade konsumenterna bland annat på långa handläggningstider vid flytt av ett ISK-konto till ett annat ISK-bolag. Oftast handlade det då om fonder som i vissa fall behövde säljas av inför den förestående flytten.

Byrån fick även klagomål från amerikanska medborgare som hade svårt att hitta ett bolag som erbjöd dem ISK-konto. Enligt ISK-bolagen var anledningen att det skulle vara administrativt betungande eller av legala skäl omöjligt att hantera konton till denna kundgrupp, bland annat mot bakgrund av skatterättsliga regler.

Rådgivning

Ärenden som rörde rådgivning var något färre jämfört med föregående år.

Ärendeminskningen gällde både informationsärenden och klagomål. Vanliga ärenden som kom in till byrån rörde till exempel önskemål om information om ett visst rådgivningsbolag eller vilka regler som gäller för rådgivning till konsumenter och klagomål på den rådgivning som man hade fått.

Finansinspektionen återkallade tillståndet för ett värdepappersbolag

Att lämna råd om så kallade finansiella instrument exempelvis fonder eller aktier, eller att lämna råd om olika livförsäkringar, exempelvis kapitalförsäkringar, är en tillståndspliktig verksamhet som i huvudsak står under Finansinspektionens tillsyn. I oktober 2021

återkallade Finansinspektionen tillstånden för ett värdepappersbolag då bolaget, och ett anknutet ombud till bolaget, hade allvarliga brister i sin rådgivningsverksamhet.

Byrån fick i samband med det samtal från konsumenter som undrade om den rådgivning de hade fått kunde anses vara vårdslös och skadeståndsgrundande. Andra samtal handlade om att konsumenterna ifrågasatte att deras värdepappersinnehav hade flyttats över från det aktuella värdepappersbolaget till ett annat värdepappersbolag utan föregående information eller att de själva hade fått möjlighet att välja. Några konsumenter, som därefter valde att flytta över innehavet till en aktör som de själva valde, uppgav att de då också fick betala en flyttavgift, vilket man ifrågasatte.

På vår webbplats har vi samlat information om vilka regler som gäller vid rådgivning och vilka krav som ställs på en rådgivare. Vi har också tagit fram en populär checklista där konsumenten - inför att man ska träffa en rådgivare - får tips om vad som är bra att känna till och tänka på i samband med ett rådgivningsmöte.

Webbplatsen

Konsumenternas.se drivs gemensamt av Konsumenternas Bank- och finansbyrå och Konsumenternas Försäkringsbyrå och är den största och viktigaste kanalen för byråernas kommunikation med konsumenterna. Det mesta av byråns information kommer högt upp i resultaten över vad konsumenterna frågar efter på Google. Informationen som kommer upp vid en sökträff är utformad så att byråns oberoende roll är förtydligad, det vill säga att det framgår att vi varken säljer något eller arbetar på uppdrag av något företag.

Även konsumenterna som sedan kontaktar oss via telefon eller per mejl har ofta läst om sin fråga på webben men vill ha mer specifik information anpassad till deras situation.

Under 2021 hade webbplatsen närmare 2,6 miljoner besök. Det är en minskning från föregående år. Byrån jobbar löpande med sökmotoroptimering för att bibehålla och öka antalet besök på webbplatsen.

Över 60 procent väljer att besöka våra sidor i mobiler. Det är en signal att ytterligare mobilanpassa till exempel jämförelser framöver.

Under 2021 har ett projekt genomförts för att uppdatera kodsäkerheten och hastigheten i webbplatsens jämförelser.

Sökmotoroptimering

Under 2021 har samtliga medarbetare fått utbildning i sökmotoroptimering (SEO), det vill säga fått verktyg för hur de kan göra sitt material mer attraktivt för Google och generera fler klick eller besök till vår webbplats. Arbetet har letts av webbredaktionen och en extern konsult.

Nya funktioner och information

Under året har Konsumenternas Bank- och finansbyrå lanserat flera nya eller förbättrade funktioner på konsumenternas.se:

- Lånekalkylen har fått ett användbarhetslyft, bland annat genom en mer grafisk vy som visar den totala kostnaden för ett lån, det vill säga lånebelopp, avgifter och ränta under hela lånets löptid. Kalkylen har också fått tydligare rubriker och hjälptexter.
- Kalkylen för att räkna ut ränteskillnadsersättning har förtydligats så att det framgår hur jämförelseräntan som används i beräkningen tagits fram.

Livssituationer och annan ny information

Under året fortsatte arbetet med att sammanställa information som kan vara särskilt viktig i vissa livssituationer. En särskild avdelning med information om bank- och försäkringsfrågor vid skilsmässa och separation publicerades. Avdelningen som rör bank- och försäkringsfrågor relaterade till Covid-19 uppdaterades för att möta konsumenternas behov av information.

Andra nyheter på webbplatsen är information om medlåntagare, om det utökade konsumentskyddet vid kreditköp som framgår av konsumentkreditlagen, vilket landsinsättningsgaranti som gäller för olika sparkonton samt information om Låneskydd.

Nyhetsflöde

På konsumenternas.se finns också nyhetsartiklar, poddsändningar och blogginlägg. Nytt för år 2021 är att byråerna tagit fram ett Nyhetsbrev som det går att prenumerera på. Nyhetsbrevet skickas till prenumeranterna när en ny Aktuell publiceras på webbplatsen.

Konsumenternas synpunkter leder till förbättringar

Byrån har under året fortsatt att analysera konsumentsynpunkter som kommer in via funktionen Hjälpte den här informationen dig? Vi utvecklade under 2021 möjligheten att lämna kommentarer även när man hade svarat Ja på frågan, inte bara ge förbättringsförslag vid ett Nej. Byrån får både beröm och en hel del bra idéer om hur vi kan länka bättre mellan olika sidor på webbplatsen och hur vi kan förtydliga skrivningar i jämförelser och på textsidor.

Mest besökta sidor

Utöver startsidan är följande sidor några av byråns mest besökta:

- Kalkylerna Bolånekalkyl, Lånekalkyl och Ränteskillnadsersättning
- Jämför boräntor, Jämför sparkonton
- Framtidsfullmakter
- Investeringssparkonton
- Amorteringskrav
- Dödsbon

Utbildning

Byråns medarbetare medverkar regelbundet i utbildningar inom ramen för Nationella nätverket för finansiell folkbildning, ett nätverk där Finansinspektionen samarbetar med flera aktörer som Kronofogdemyndigheten, Centrala studiestödsnämnden och Budget- och skuldrådgivare. Vi är även delaktiga i utbildningar riktade till bland annat konsumentvägledare och budget- och skuldrådgivare.

Gilla din ekonomi

Inom Nationella nätverket för finansiell folkbildning finns flera olika utbildningar som ges under namnet Gilla din ekonomi. Under året har byrån deltagit i nio utbildningar för kursen "Trygga din ekonomiska framtid" som vänt sig till Svenska kyrkan, Riksförbundet för frivilliga samhällsarbetare - RFS och den fackliga organisationen TCO. Byrån deltog även i två kurser för "Trygga din ekonomi på äldre dar" som riktar sig till en äldre målgrupp – pensionärer. Under året deltog byrån totalt i 11 Gilla din Ekonomi - utbildningar och vi vidareutbildade därmed 1 000 personer.

Samtliga utbildningarna genomfördes i och med Coronapandemin i ett kortare format digitalt.

Nätverksträff

I november deltog byrån som föreläsare på Nationella nätverket för finansiell folkbildnings nätverksträff. Nätverksträffen är ett tillfälle för representanter från finansbranschen att träffas och mingla samt ta del av olika föreläsningar. Denna gång var nätverksträffen en hybrid av fysisk träff och möjlighet till deltagande digitalt.

Temat för byråns föreläsning var aktuella konsumentproblem och belyste att den snabba utvecklingen på finansmarknaden innebär förbättringar men även leder till stora utmaningar och risker för vissa konsumenter.

Utbildningar via Konsumentverket

En dag på byråerna.

Ett trettiotal Konsumentvägledare och Budget- och skuldrådgivare deltog i den årliga presentationen av konsumentbyråerna – En dag på byråerna. Årets utbildning skedde digitalt över två halvdagar. Normalt brukar deltagarna fysiskt komma och besöka byråernas lokaler.

Utbildningen är i hög grad inriktad på att ge personer anställda inom kommunen (konsumentvägledare och budget- och skuldrådgivare) information om byråernas verksamhet, vilka frågor vi får i vår vägledning samt vilka möjligheter vi har att informera och hjälpa deras klienter.

Webbinarier

Under året höll vi två presentationer i webinarieform i samarbete med Konsumentverket. Webinarierna riktar sig till konsumentvägledare och budget- och skuldrådgivare. De finns även tillgängliga att se i efterhand i Konsumentverkets Portal.

Det första webinariet handlade om invändningsrätten och redogjorde för de möjligheter en konsument har att använda sig av reglerna i 29 § i konsumentkreditlagen vid kreditköp.

Det andra webinariet handlade om bedrägerier. I webinariet gavs en schematisk genomgång av olika typer av bedrägerier och vad man som konsument bör göra när man har utsatts för ett bedrägeri.

Övriga utbildningar

Byrån höll även en presentation som en del av Finansinspektionens kurs: Utbildning i privatekonomi för hem- och konsumentkunskapslärare. Syftet med utbildningen var att ge lärarna verktyg för att kunna införliva frågor kring spara / investera i sin undervisning. I den digitala utbildningen deltog 129 hem- och konsumentkunskapslärare.

Konsumentdagarna

Byrån medverkade även med ett seminarium på konsumentvägledarnas årliga konferens Konsumentdagarna. Seminariet handlade om konsumentkreditlagens regler om invändningsrätt. Konferensen var denna gång digital.

Hallå konsument

I oktober fick medarbetare på upplysningstjänsten "Hallå Konsument" en presentation av vilka frågor byrån jobbar med och en genomgång av de vanligaste konsumentproblemen och konsumentfrågorna vi möter i vår vägledning.

Organisation

Konsumenternas Bank- och finansbyrå är en stiftelse som kostnadsfritt ger oberoende information och vägledning till konsumenter inom det finansiella området. Byrån fångar även upp och vidarebefordrar konsumentsynpunkter till Finansinspektionen, Konsumentverket, Svenska Bankföreningen, Fondbolagens förening och Föreningen Svensk Värdepappersmarknad (tidigare Svenska Fondhandlareföreningen).

Stiftelsens medel

Stiftelsen finansieras av Svenska Bankföreningen, Fondbolagens förening och Föreningen Svensk Värdepappersmarknad.

Kansli

Kicki Westerståhl, chef

Fredrik Nordquist, biträdande chef

Cecilia Blomqvist (t.o.m. 2021-03-07)

Susanne Johansson

Olivia Kanehorn (fr.o. m. 2021-03-01)

Eva Lindström

Angela Olsson (50 procent)

Fredrik Pettersson

Mahabad Rahnamafar Hsieh (fr.o.m. 2021-05-24)

Eva Solum (50 procent)

Jakob Stigsson (t.o.m. 2021-01-07)

Styrelse

Styrelsen har under verksamhetsåret haft fem möten.

Ledamöter utsedda av Finansinspektionen:

Lars Malmström, ordförande

Anders Dölling

Ledamöter utsedda av Konsumentverket:

Gabriella Fenger-Krog

Marija Borenius

Ledamöter utsedda av Svenska Bankföreningen:

Johan Hansing

Mats Helenius

Ledamot utsedd av Fondbolagens förening:

Fredrik Pettersson

Ledamot utsedd av Föreningen Svensk Värdepappersmarknad

Fredrik Bonthron

Styrelsesuppleanter utsedda av Finansinspektionen:

Lovisa Wetterblad

Mikael Sandahl

Styrelsesuppleanter utsedda av Konsumentverket:

Anna Hult

Anna Sjögren

Styrelsesuppleanter utsedda av Svenska Bankföreningen:

Åsa Arffman

Oscar Andrews

Styrelsesuppleant utsedd av Fondbolagens förening:

Fredrik Nordström

Styrelsesuppleant utsedd av Föreningen Svensk Värdepappersmarknad

Sara Mitelman Lindholm