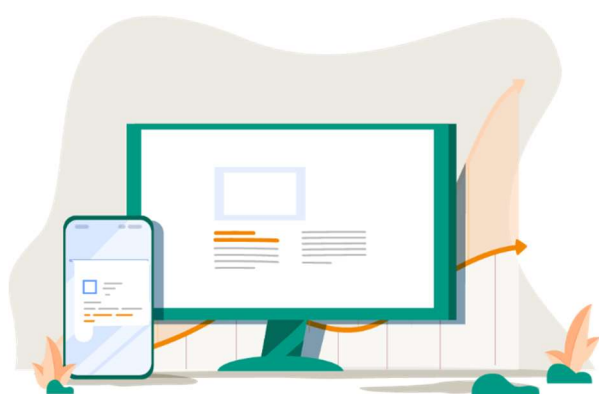


Verksamhets- berättelse 2022



2 900 000

besök på konsumenternas.se

Utmärkelser

“Årets Jämförare”
av Privata Affärer



930 000

sidvisningar av kalkyler
och jämförelser

Innehåll

Chefen har ordet	3
Året i korthet	5
Ärendestatistik	6
Betalningar	8
Analys och kommentarer	8
Lån	14
Analys och kommentarer	14
Sparande.....	19
Analys och kommentarer	19
Utbildningar	22
Webbplatsen	23
Organisation	24
Styrelse	25

Chefen har ordet

Fler konsumenter än någonsin kontaktade oss under året; drygt 8 600 behövde vår vägledning och information. Under året hade vi dessutom närmare 2 900 000 besök på webbplatsen. På tio i topplistan ligger byråns bolånekalkyl och lånekalkyl, kalkylen för beräkning av ränteskillnadsersättning, jämförelserna över boräntor och sparkonton samt informationen om amorteringskrav.



Vi ser att nya produkter och tjänster växer fram och att den digitala utvecklingen fortsätter. För flertalet konsumenter är det positivt och förenklar vardagslivet. Men genom den ökning av ärenden som kommer in till byrån förstår vi samtidigt att det finns utmaningar som måste tas på allvar. Exempelvis är det fler och fler konsumenter som beskriver att de har problem att fungera både på den finansiella marknaden och i samhället i övrigt.

Ett av de övergripande målen med de regler som finns inom det finansiella området är att alla ska vara finansiellt inkluderade. Trots det ser vi år efter år ett växande problem för konsumenter att både få och använda ett betalkonto med de tjänster som behövs för att sköta sin privatekonomi.

Många konsumenter kontaktade oss under året för att de har blivit nekade rätten till ett betalkonto, eller för att de fått sitt betalkonto uppsagt. Det innebär att de till exempel inte kan ta emot sin lön, ett bidrag eller betala sina räkningar på ett effektivt sätt. Det får även andra konsekvenser, som ekonomiska problem och finansiell exkludering.

I problembilden ingår att alla förutsätts förstå och använda de digitala tjänster och produkter som vi är hänvisade till. Det ställer stora krav på att miljön för våra bankärenden skapas så att den är trygg och säker för konsumenterna. Vi ser också att det finns behov av att erbjuda icke-digitala tjänster som alternativ till dem som inte kan fungera i en digital miljö.

Under året kom en vägledande dom från Högsta domstolen (HD) som förtydligade hur lagreglerna om obehöriga transaktioner ska tolkas. HD konstaterar att tillämpningen av de konsumentskyddande lagreglerna inte ställer lika stränga krav på konsumenten som bankerna och även Allmänna reklamationsnämnden (ARN) tidigare gjort i sina bedömningar. ARN har därefter utgått från domen i sina beslut, vilket inneburit att fler konsumenter än förr nu får tillbaka pengar. Många konsumenter har kontaktat byrån för att höra om, och hur, de kan gå vidare och få tillbaka pengar från banken.

Vi återkopplar kontinuerligt de problem vi får in både till myndigheterna och företagen som underlag för tillsyn och egenåtgärder.

För att få mer kunskap om vad konsumenter tycker om vår webbplats, som vi driver tillsammans med Konsumenternas Försäkringsbyrå, genomförde vi tester under hösten. Av resultaten framgår att konsumenter uppfattar webbplatsen som en oberoende och trovärdig källa till information men att det finns behov av att anpassa vår information, inte minst till dem som besöker webbplatsen via mobil. Det kommer vi jobba med under 2023.

Vid årets slut fick vår webbplats utmärkelsen *Årets Jämförare* av Privata Affärer och dess läsare. Motiveringen löd: "När snålblåsten viner blir det extra viktigt att jämföra pris och kvalitet. Konsumenternas ger en hjälpende hand, helt gratis." Vi blev förstås väldigt glada och stolta och upplever det som en bekräftelse på vilken nytta vi tillför konsumenter i Sverige.

Kicki Westerståhl

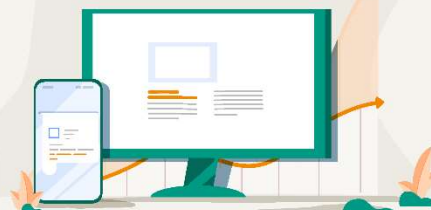
Chef

Året i korthet



8 600

konsumentkontakter till
vår vägledning



2 900 000

besök på konsumenternas.se



930 000

sidvisningar av kalkyler
och jämförelser

Utmärkelse

“Årets Jämförare”
av Privata Affärer



18

utbildningstillfällen



20

återkopplingsmöten
med myndigheter,
branschorganisationer
och banker

12 000

lyssningar på
poddavsnitt



**Vanligaste
klagomålet**

Jag har förlorat
pengar i ett
bedrägeri



**Vanligaste
frågan**

Hur hjälper jag en
anhörig med
bankärenden?

Ärendestatistik

Under 2022 registrerade Konsumenternas Bank- och finansbyrå fler än 8 600 ärenden, vilket är en ökning med drygt 300 ärenden jämfört med året före.

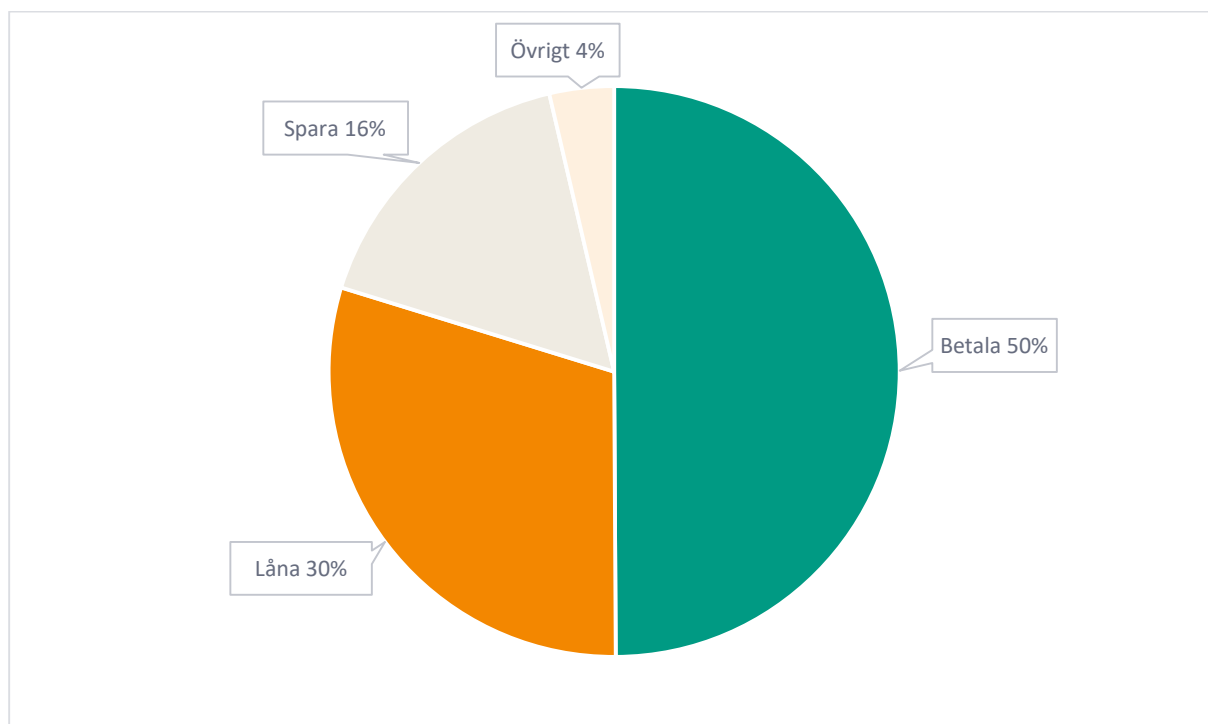
Förra året konstaterade vi att vi hade många ärenden registrerade som Ej vårt område och vi har därför förtydligat vår information på webbplatsen. De som hänvisar till oss har också fått bättre information om vilka frågor vi arbetar med. Antalet ärenden som registrerats som Ej vårt område har därefter blivit färre. Det innebär att ökningen av antalet ärenden som faller inom vårt område är ca 600 fler än föregående år.

De ärenden som kommer in till byrån, och som ligger 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. Uppdelningen i informationsärenden och klagomålsärenden är inte alltid tydlig.

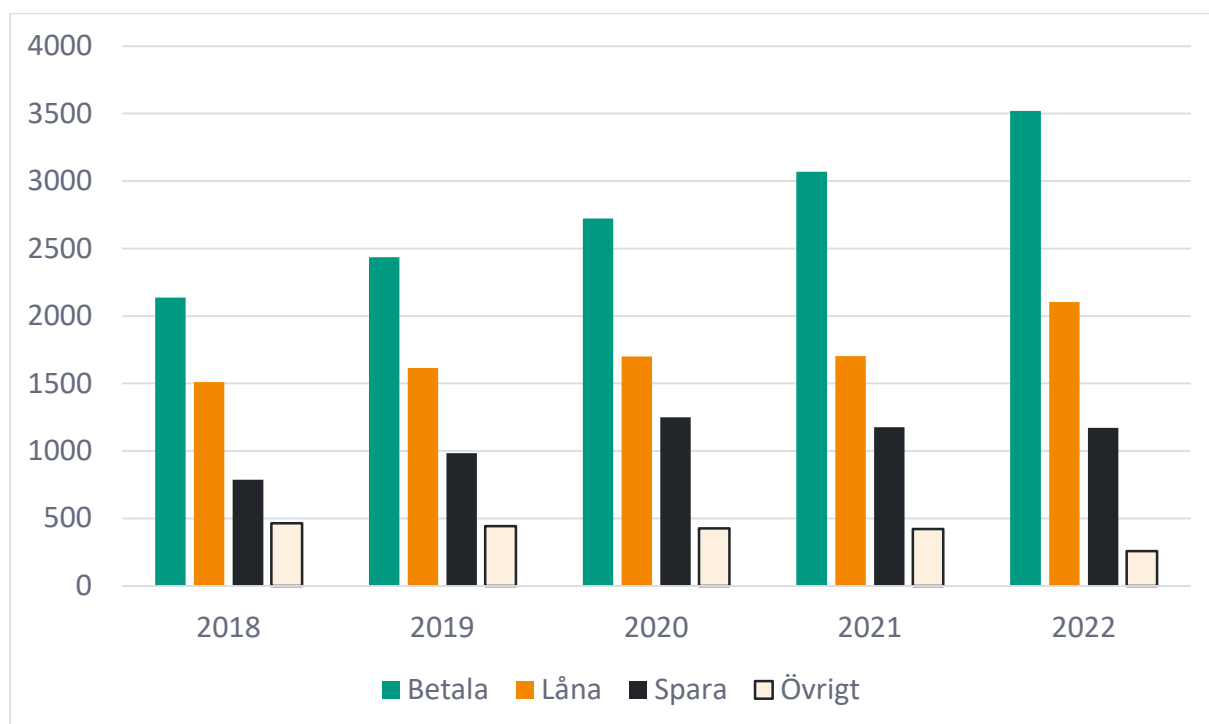
Andelen klagomål utgör drygt 60 procent av det totala antalet ärenden (2021 låg andelen klagomål på knappt 59 procent). I antal har klagomålsärendena ökat kraftigt och när det gäller informationsärenden ser vi även där en liten ökning under 2022 jämfört med 2021.

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

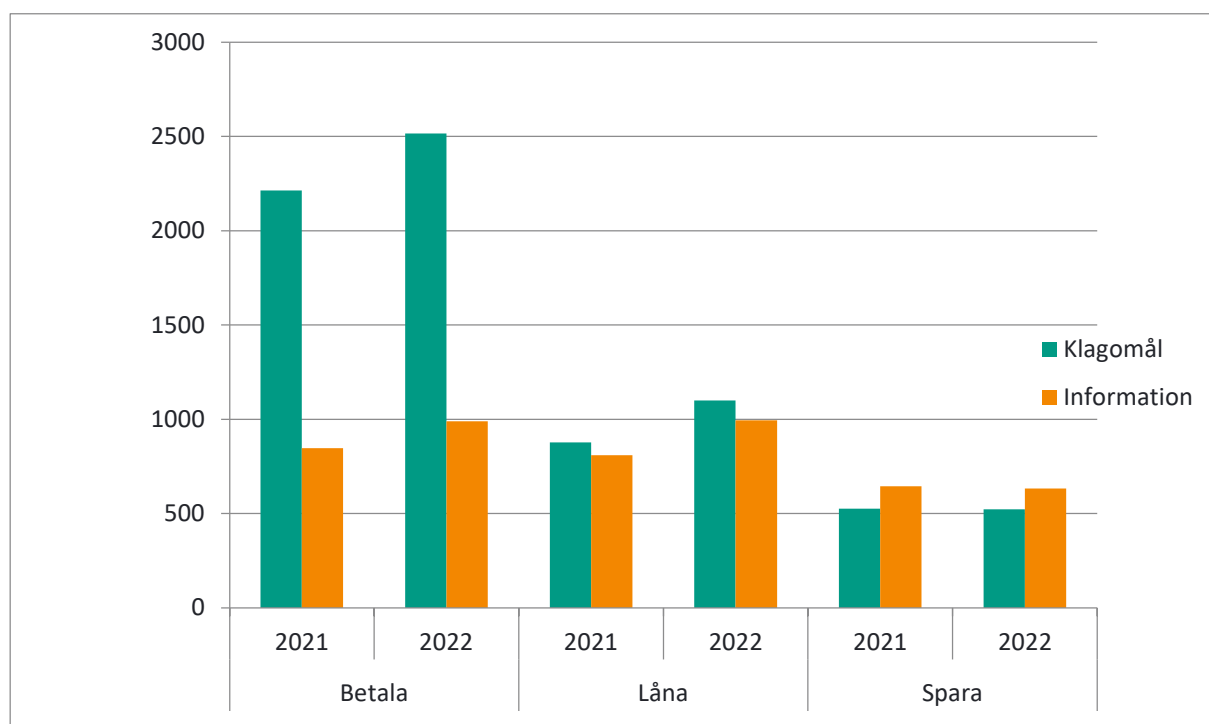
Fördelning av ärenden i huvudgrupper



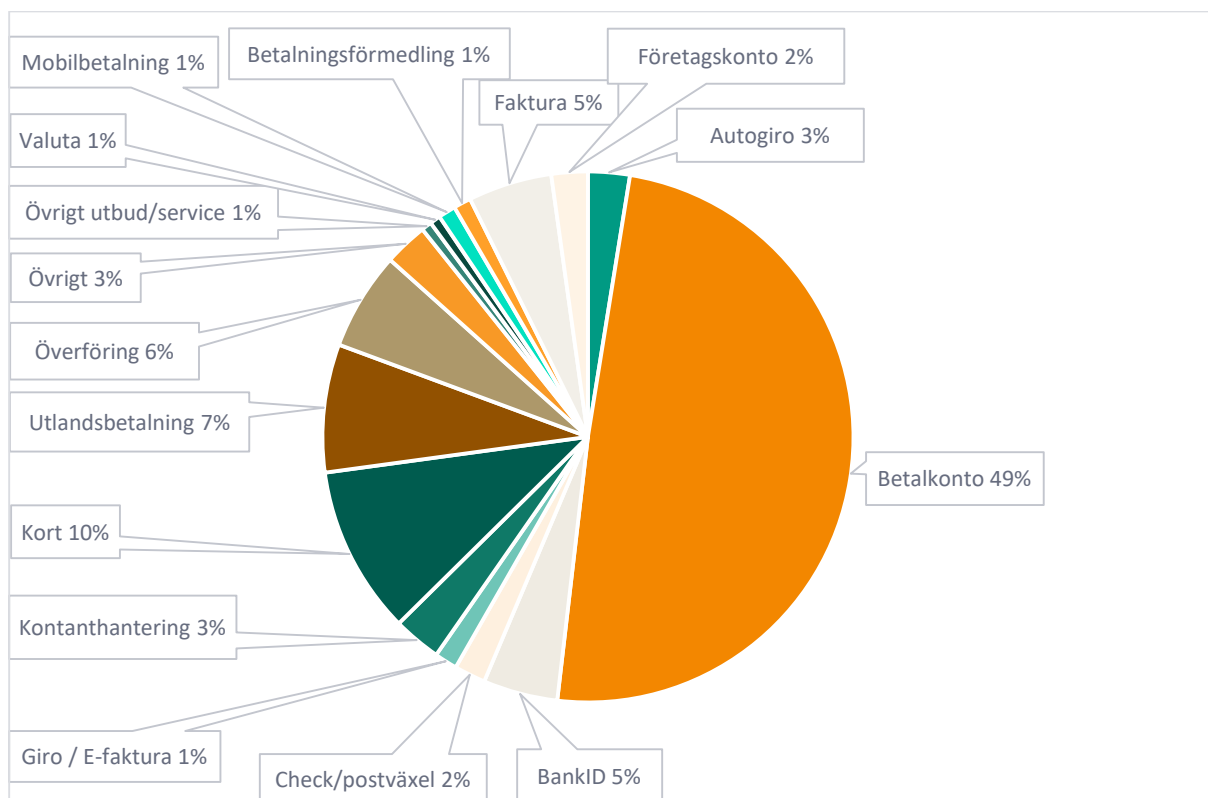
Fördelning av ärenden mellan 2018 och 2022



Fördelning av klagomåls- och informationsärenden



Betalningar



Under 2022 registrerade byrån drygt 3 500 ärenden inom området Betalningar, vilket är en ökning med 15 procent jämfört med 2021. Området Betalningar är, precis som förra året, det största området totalt.

Byrån har sett en stor ökning av klagomål som rör obehöriga transaktioner. Från 2021 till 2022 har antalet ärenden om obehöriga transaktioner inom området Betalningar ökat med 214 procent.

Analys och kommentarer

Klagomål som är relaterade till penningtvättsreglerna

Av de drygt 4 250 klagomål som byrån tog emot under 2022 så var drygt 1 000 relaterade till penningtvättsreglerna.

Det är över 23 procent av alla klagomål som byrån fick under hela året. Det är samma nivå procentuellt sett jämfört med 2021, men en ökning i antal med mer än 10 procent. Det innebär att den trend vi sett under flera år, med fler och fler konsumentklagomål som är relaterade till penningtvättsreglerna, fortsätter.

De fem vanligaste klagomålen som var relaterade till penningtvättsreglerna var:

- Uppsägning av ett betalkonto
- Öppna ett betalkonto
- Spärr av betalkonto
- Kundkännedom
- Nekad utlandsbetalning

Uppsägning av ett betalkonto

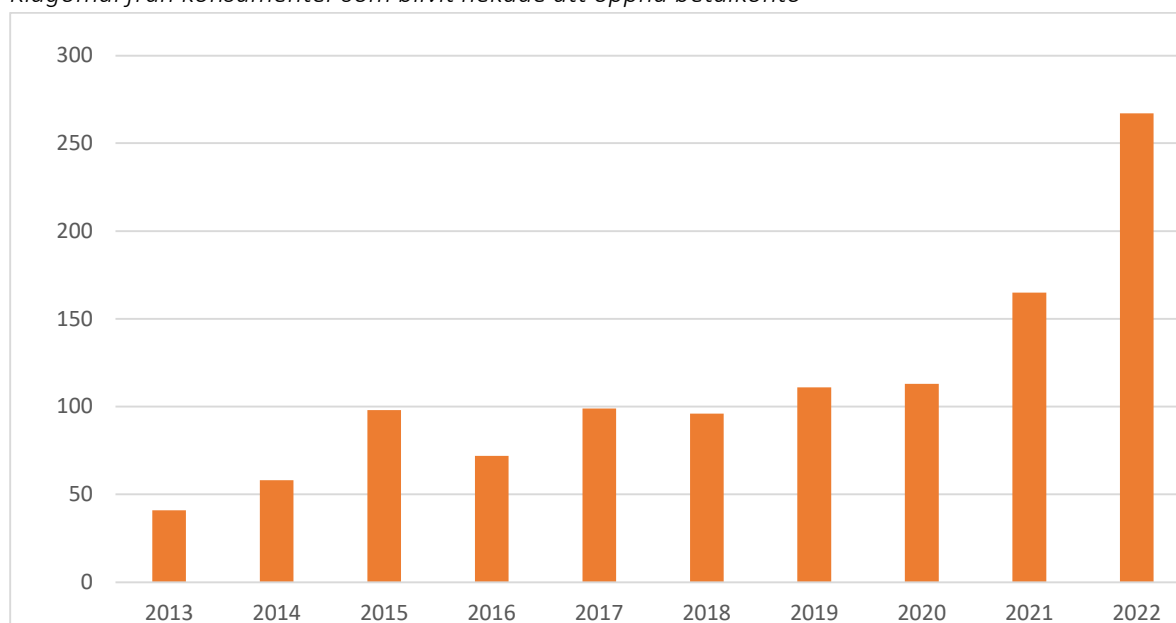
Att konsumenter fått sitt betalkonto uppsagt var det näst vanligaste klagomålet byrån tog emot 2022. Men i antal är klagomålen fler jämfört med 2021 när uppsagda konton var det vanligaste klagomålet. Att det numera är det näst vanligaste klagomålet beror på en mycket stor ökning av antalet klagomål som rörde obehöriga transaktioner. Anledningarna till uppsägningarna var samma som under 2021 och den vanligaste anledningen var att banken ansåg att affärsförhållandet på olika sätt innebar för hög risk för banken. Några exempel på detta är konsumenter som ofta satt in och tagit ut kontanter, gjort många betalningar med Swish, köpt kryptovalutor, betalat till spelbolag, lånat eller lånat ut pengar till andra privatpersoner, betalat till och från vissa länder eller blivit utsatta för ett bedrägeri.

Många av dessa konsumenter ifrågasatte bankens bedömning att den inte hade tillräcklig kundkännedom för att kunna hantera risken. Konsumenterna ifrågasatte även om banken fick säga upp ett betalkonto av det skälet. Konsumenternas följdfrågor var även vad som kan anses vara tillräcklig kundkännedom och om inte banken måste hantera risker på annat sätt än att säga upp kontot. Många 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. Många konsumenter klagar också på att de inte får någon konstruktiv dialog med banken i samband med uppsägningsärenden och att det är svårt eller inte går att få prata med någon som faktiskt kan ta beslut i frågan eller ompröva ärendet. Handläggningstiden för att få ett ärende prövat i Allmänna reklamationsnämnden är längre än uppsägningstiden (omedelbart eller två månader, enligt betaltjänstlagen) vilket gör att det är omöjligt för konsumenterna att få sitt ärende prövat innan uppsägningen är ett faktum.

Öppna ett betalkonto

Klagomål som handlar om problem med att få öppna ett betalkonto har byrån återkopplat i många år. Rätten till ett betalkonto med grundläggande funktioner stärktes i och med genomförandet av EU:s betalkontodirektiv 2017. Men sedan dess har klagomålen ständigt ökat.

Klagomål från konsumenter som blivit nekade att öppna betalkonto



Under 2022 ökade klagomålen från konsumenter som blivit nekade att öppna ett betalkonto med drygt 60 procent jämfört med 2021. De flesta konsumenter som klagade saknade en svensk ID-

handling, men de hade oftast ett EU-pass eller någon annan identitetshandling som var utfärdad av en behörig myndighet.

En ny trend som byrån sett de senaste åren är de 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 betalsystemet 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. Kriget i Ukraina ledde initialt inte till något ökat antal klagomål till byrån. Men under senare delen av året fick byrån in klagomål från konsumenter som flytt till Sverige som stött på problem med att få tillgång till betalkonto med grundläggande funktioner.

Spärr av betalkonton

Klagomål från konsumenter som fått sina betalkonton spärrade har ökat. Ökningen mellan 2020 och 2021 var kraftig. Under 2022 fortsatte dessa klagomål öka, även om ökningen inte var lika kraftig som året före.

Gemensamt för de här klagomålen är att konsumenten inte kan använda sitt betalkonto för insättningar och betalningar, men banken har ännu inte sagt upp kontot. Det är svårt att veta vad som är den juridiska grunden till spärren, eftersom konsumenten sällan fått någon uttrycklig motivering till varför hela kontot är spärrat. Enligt de uppgifter byrån fått från de konsumenter som kontaktat oss är en vanlig orsak att banken frågat om en eller flera transaktioner på kontot och att banken gjort bedömningen att transaktionerna av olika anledningar ansetts avvika från den kundkänedom de hade, eller att transaktionerna innebar en skälig grund för misstanke om penningtvätt. Problemet för konsumenterna i dessa fall var att hela kontot spärrades för användning i stället för att bara de aktuella transaktionerna stoppades. Det innebar att konsumenterna inte kunnat genomföra nödvändiga betalningar som till exempel att betala hyra, el och mat med pengar som de fått i lön eller som bidrag.

Kundkänedom när det gäller betalkonton

Det fjärde vanligaste klagomålet som var relaterat till penningtvätsreglerna rörde kundkänedom. Klagomålen var ungefär lika vanliga som föregående år. De kom från konsumenter som klagat på själva kundkännedomsprocessen. Det rörde till exempel frågor som konsumenten uppfattade som obegripliga eller irrelevanta för det aktuella syftet, eller där handläggningen tagit orimligt lång tid.

Nekad utlandsbetalning

Att bli nekad att genomföra en utlandsbetalning var det femte vanligaste klagomålet under 2022 som var relaterat till penningtvätsregelverket. Antalet klagomål sjönk dock något jämfört med föregående år. Några vanliga exempel var 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 har medfört en del frågor om nya

aktörer som varit okända för konsumenten. Det har även i vissa fall inneburit högre risker för konsumenterna då en del av de här företagen varken har tillstånd eller står under tillsyn. Kriget i Ukraina medförde inte något märkbar ökning i antalet klagomål. Men det var redan tidigare svårt för konsumenter att skicka eller ta emot pengar från många andra länder, inklusive Ukraina och Ryssland.

Klagomål om bedrägerier och obehöriga transaktioner

Klagomål som rör obehöriga transaktioner har under många år varit ett av byråns vanligaste klagomål. Under 2022 ökade antalet klagomål om obehöriga transaktioner med hela 214 procent. Det innebär att vi har mer än tre gånger så många klagomål som året före.

Tidigare år har de flesta av dessa klagomål rört transaktioner med kort men numera sker de obehöriga transaktionerna direkt mot konsumentens betalkonto. Ökningen hos oss beror på att bedragarna i större utsträckning utsätter konsumenterna för brott, att konsumenterna i betydligt större utsträckning fått stå för de förluster som uppstått samt en uppmärksammas dom från Högsta domstolen (HD) som innebar en större möjlighet för konsumenterna att få ersättning.

Att konsumenterna fått stå för förlusterna berodde bland annat på de bedömningar bankerna och Allmänna reklamationsnämnden (ARN) gjort i flera år om hur de konsumentskyddande reglerna i betaltjänstlagen skulle tillämpas.

Den vägledande domen från HD i juni 2022 förtydligade att det inte kunde ställas så höga krav på konsumenterna som bankerna och ARN gjort. Domen ledde till att många konsumenter kontaktade byrån med frågor om vilka möjligheter det fanns att få omprövning av sitt ärende och om det nu fanns möjlighet att få tillbaka pengar från banken. Att Konsumentombudsmannen (KO) uppmanade bankerna att göra omprövningar av ärenden ledde även det till många samtal till byrån.

Jämför man årets totala ärenden om obehöriga transaktioner inom området Betalningar mellan den 1 januari till och med 20 juni med antalet sådana ärenden mellan den 21 juni till och med 31 december, ser man en ökning på cirka 290 procent. Detta visar tydligt att konsumenter blivit mer angelägna att kontakta byrån i dessa frågor till följd av HD-domen.

HD-domen handlade om ett fall där en man blivit lurad att lämna ut koder från sin bankdosa till bedragare över telefon. Därefter hade bedragarna använt sig av koderna för att kunna skapa ett bank-id i mannens namn och genomföra transaktioner utan mannens medverkan. Banken utgick redan från början från att transaktionerna var obehöriga, så tvisten rörde i vilken utsträckning banken kunde visa att mannen handlat särskilt klandervärt.

Det var enligt HD ostridigt att mannen genom grov oaktsamhet åsidosatte skyldigheten att skydda de koder som användes för de obehöriga transaktionerna. HD klargjorde dock att banken har bevisbördan för att mannen varit särskilt klandervärd och att ett sådant agerande inte bevisats.

HD-domen ger vägledning i hur man ska tolka begreppet "särskilt klandervärd" och tydliggör att det ska krävas mycket för att en konsument ska kunna anses ha varit det. De avgöranden som publicerats av ARN sedan HD-domen kom, har visat att ARN följer HD:s nya praxis avseende bedömningen av begreppet "särskilt klandervärd".

Efter att HD-domen kom har byrån fått många samtal från konsumenter som blivit utsatta för obehöriga transaktioner och som fått nytt hopp om att kunna få ersättning. Antingen har konsumenten tidigare försökt få ersättning men blivit nekad av banken, eller så har konsumenten inte tidigare trott att det var lönt att begära ersättning.

Sedan käranden i HD-domen blev utsatt för bedrägeri har nya former av bedrägeri vuxit fram allt mer. I stället för att lura konsumenter att lämna ut svarskoder, har det blivit allt vanligare att bedragarna manipulerat konsumenterna att själva signera transaktionerna med bank-id, eller att genomföra betalningar med Swish utan att de förstått den verkliga innebörden av sitt agerande. Dessa transaktioner har bankerna och ARN hittills sett som behöriga.

Eftersom HD-domen inte prövade gränsen mellan när en transaktion ska ses som obehörig eller behörig, saknas fortfarande praxis i den frågan.

Konsumenter som har åberopat HD-domen och begärt ersättning för en obehörig transaktion och blivit nekade av banken eller ARN med motiveringen att transaktionen varit behörig, kontaktar byrån och undrar varför de blir nekade ersättning och varför HD-domen inte tillämpas i deras ärende.

En del av de konsumenter som kontaktat byrån i dessa frågor blev utsatta för bedrägeri för ett eller flera år sedan och har därför frågor om de fortfarande kan begära ersättning från banken, ifall de kan begära omprövning av bankens klagomålsansvarige, samt vilka tidsfrister som gäller för att få ett ärende prövat av ARN.

Bank-id

När byrån upptäckte en ökning av antalet ärenden som rörde mobilt bank-id lades detta till som en egen parameter i början av 2022. De flesta klagomålen hade koppling till rätten till ett bank-id eller kravet på att behöva använda det.

Problemen med bank-id är större än vad som framkommer i statistiken, då dessa frågor ofta utgjorde ett delproblem i sammanhang där konsumenten blivit nekad ett betalkonto, eller fått sitt betalkonto uppsagt.

Eftersom bank-id inte bedömts vara en grundläggande funktion som omfattas av rätten till ett betalkonto med grundläggande funktioner, så finns alltså inte någon rättighet för konsumenten att få eller behålla ett bank-id. I stället är det upp till banken att besluta om de vill erbjuda konsumenten ett bank-id. Detta genererade klagomål till byrån där konsumenterna undrade varför de nekats ett bank-id, eller om banken hade rätt att säga upp det.

En del av de konsumenter som kontaktade byrån och som fått sitt betalkonto uppsagt av banken fick också sitt bank-id spärrat. Denna utgivningsspärr kan ligga kvar i ett år, vilket förhindrar andra banker från att utfärda ett nytt bank-id åt den konsumenten.

Byrån fick även in klagomål från konsumenter som saknade svenskt personnummer och av den anledningen inte hade möjlighet att få bank-id utfärdat, eftersom det är ett krav.

Dessutom ser vi en ökning av klagomål som rör den nya digitala kontrollen på distans av konsumentens id-handling, som vissa banker kräver i samband med att konsumenten ska förnya sitt mobila bank-id. Den digitala kontrollen på distans kräver att konsumenten har ett svenskt pass eller ett nationellt id-kort och klagomålen kommer från konsumenter som av olika anledningar inte har det. Dessa personer kan ha en annan typ av giltig id-handling, till exempel körkort eller id-kort utfärdat av Skatteverket, eller så har de inte fått någon möjlighet att få ett svenskt pass eller ett nationellt id-kort utfärdat.

Det problem som uppstår är att konsumenten inte längre kan vara kund i banken om det inte finns några fysiska kontor i konsumentens närhet där denne skulle kunna legitimera sig på plats med någon annan id-handling.

Kontanthantering

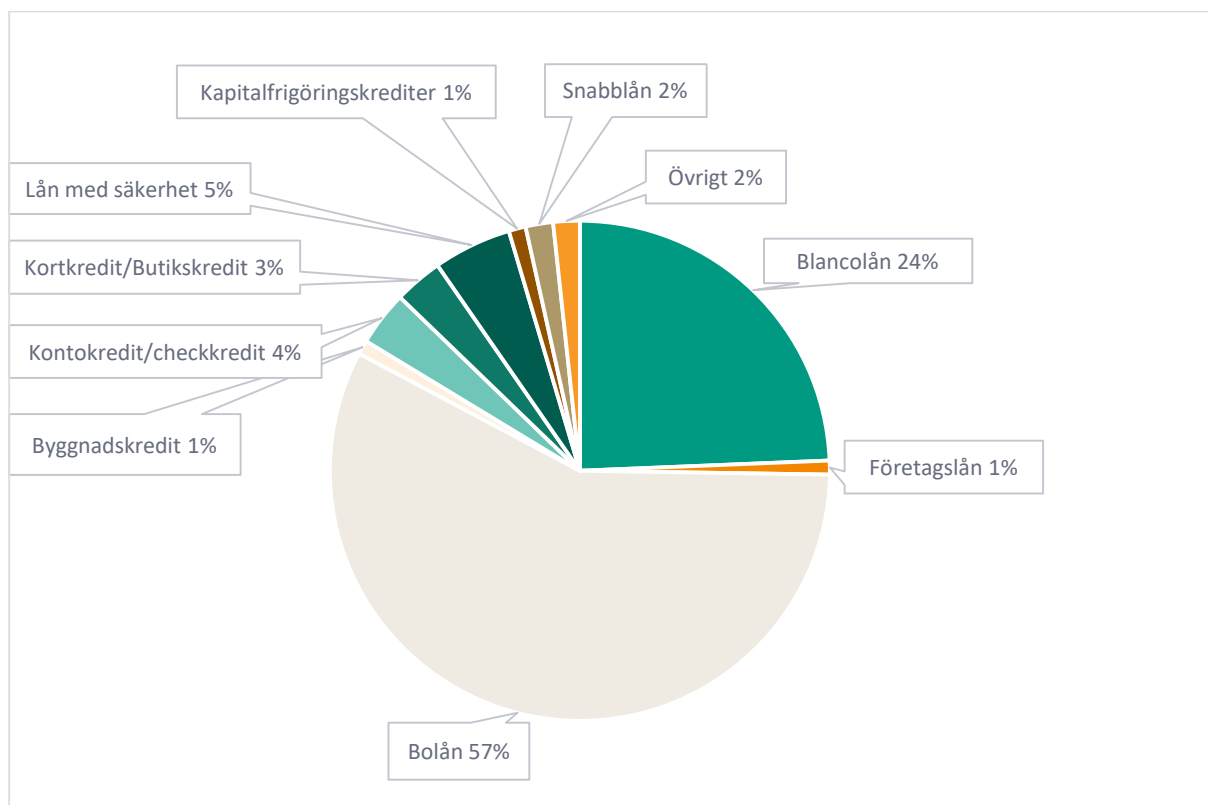
Byrån har även under 2022 fått in både frågor och klagomål kopplade till bankernas kontanthantering. Det är fortfarande många konsumenter som är missnöjda över att de inte längre kan ta ut, sätta in pengar eller betala räkningar över disk. Det leder bland annat till att konsumenter som förlorat sitt kort inte kan ta ut pengar alls.

En av anledningarna till att denna fråga varit aktuell även under 2022 kan vara att ClearOn beslutade att avveckla Kassagirot. Kassagirot var en betaltjänstlösning för kontanthantering av bland annat räkningsbetalningar, kontoinsättningar och kortuttag. Kassagirot har varit ett viktigt alternativ för de konsumenter som inte är digitala. De konsumenter som har kontaktat byrån undrar främst hur de ska hantera sina ekonomiska ärenden nu när kassagirot inte längre är ett alternativ.

Autogiro

Antalet frågor om autogiro låg kvar på ungefär samma nivå som under 2021. Frågorna har främst handlat om hur man startar eller avslutar autogiro, samt vad man som konsument kan göra om en autogirodragning på något sätt varit felaktig eller skett utan samtycke.

Lån



Under 2022 registrerade byrån drygt 2 100 ärenden inom området Lån. Det är en kraftig ökning med 400 ärenden, 24 procent fler, jämfört med 2021. Vi har klassificerat 53 procent som klagomål och 47 procent som informationsärenden, vilket motsvarar fördelningen föregående år.

Av den totala ärendemängden inom Lån handlade drygt 1 200 ärenden om bolån och knappt 800 om olika typer av konsumtionslån. Som konsumtionslån räknar vi blancolån, kontokrediter, kortkrediter, lån med säkerhet och snabblån. Hela ärendeökningen inom området avsåg alltså bolån, medan ärendena om konsumtionslån låg på samma nivå som 2021.

Analys och kommentarer

Bolån

Under 2022 har alla banker och bolåneinstitut höjt sina listräntor fortlöpande vilket har lett till ett stort antal frågor och klagomål i vägledningen. Informationsärenden som handlar om boräntor har mer än fördubblats jämfört med 2021. Många efterfrågar tips för att jämföra bankernas räntor och om och hur man kan förhandla med banken om räntan. Många konsumenter vill också få råd om de bör binda sina räntor eller inte, vilket är en fråga byrån inte kan svara på, men det visar det behov av information som finns om privatekonomiska frågor.

Antalet klagomål som gäller bolån ökade kraftigt jämfört med 2021. Det vanligaste klagomålet rörde prissättningen på bolån och de många och stora räntehöjningarna bankerna gjorde under året. Här såg vi en sexfaldig ökning av klagomålen under året.

Klagomål kopplade till avtalsvillkor för bolån var näst vanligast och ökade en del jämfört med 2021. Området är brett och inrymmer ganska många olika typer av frågor, men gemensamt för dessa klagomål är att konsumenten inte varit överens med banken om hur deras villkor ska tolkas.

Det tredje största klagomålet gällde amorteringsreglerna. Antalet låg dock i nivå med 2021.

Att bolånefrågor är viktiga för många konsumenter har vi inte bara sett i vägledningen utan det bekräftas även av att vår bolånekalkyl var den mest besökta sidan på vår webbplats under året. Den stod för närmare 10 procent av det totala antalet sidvisningar.

Avgifter, kurs, ränta

Byrån tog emot cirka 150 klagomål från konsumenter som haft en ränteförhandling med banken och kommit överens om en viss boränta, antingen på ett helt nytt lån eller vid en ombindning. Trots överenskommelsen höjde banken den avtalade räntan med hänvisning till att listräntan höjts efter ränteförhandlingen.

Det banken och kunden avtalat om var enligt bankens uppfattning en rabatt på den för dagen aktuella listräntan. Skälet till detta är att flesta bolånegivare har villkor som innebär att räntan på ett bolån är preliminär fram till dagen för utbetalning eller den dag räntan sätts om.

Det framgick av klagomålen att banken inte nämnt villkoren för räntesättningen i samtal eller i mejl, eller påtalat det på något annat tydligt sätt. Konsumenterna hade därför uppfattningen att man avtalat om en viss räntesats.

Byrån tog upp frågan med flera banker vid återkopplingsmöten under året och det framkom att bankerna blivit medvetna om att tydlig information om villkoren för räntan saknats i många fall. En av förklaringarna som bankerna lämnade till att det blivit otydligt var att det under ett flertal år varit ovanligt att listräntan höjs mellan ränteförhandlingen och utbetalningsdagen. Klagomålen var vanliga i början av året men minskade betydligt därefter.

Amortering

Antalet klagomål som gäller problem med att få undantag från amorteringskraven på grund av särskilda skäl har varit få. Detta trots att frågan diskuterades intensivt i media på grund av ett uttalande från Finansinspektionen i samband med att många konsumenter fått mycket höga elräkningar och en sämre ekonomi. Byrån tog emot ett tiotal klagomål där konsumenten ansökt om uppehåll med amortering på grund av ansträngd ekonomi men blivit nekade.

Banken kan enligt amorteringsreglerna bevilja tillfälliga undantag på grund av särskilda skäl. Det handlar om situationer när hushållets ekonomiska förutsättningar väsentligt har försämrats efter att bolånet lämnats, till exempel på grund av arbetslöshet eller sjukdom.

Ett antal klagomål har handlat om omvärdering av bostaden efter en ombyggnad eller större renovering. Konsumenten har begärt att banken ska räkna om belåningsgraden med hänvisning till att värdet på bostaden ändrats väsentligt, men banken har nekat att gå med på det. Konsumenterna har bland annat menat att kriterierna för omvärdering är alltför otydliga.

Några klagomål har gällt att konsumenten har tagit ett nytt lån, eller ett tilläggs lån, och avtalat om en viss amorteringsnivå. I efterhand har banken återkommit och ställt krav på att höja amorteringsnivån på grund av att banken "räknat fel" på amorteringskraven. Banken och konsumenten har avtalat om exempelvis 1 procents amortering, men senare – i vissa fall långt senare – har banken upptäckt att de gjort fel och begär att konsumenten ska underteckna ett nytt låneavtal med 2 procents amortering.

Banken har hävdat att de måste göra om avtalet medan konsumenten invänder att man ingått ett bindande avtal som banken inte har rätt att ensidigt ändra.

Omkring 100 ärenden har varit frågor om amorteringsreglerna och hur de ska tillämpas i olika situationer. Inför byte av bank eller i samband med en utökning av bolånen uppstår ofta frågor kring hur amorteringsreglerna kommer att påverka lånen. En del konsumenter har också frågat om möjligheter till amorteringslättnader om de skulle få försämrad ekonomi framöver på grund av allmänt ökade utgifter i hushållet.

Avtal och villkor

Byrån tog emot några klagomål som gällde lånelöften. I dessa fall nekade banken att bevilja lånet, exempelvis för att banken inte godkände alla låntagarens inkomster, att banken krävde att den tidigare bostaden först skulle säljas eller med hänvisning till att vissa förutsättningar för lånet förändrats sedan lånelöftet lämnades.

Klagomål har fortsatt komma till byrån mot en bank som inte återbetalat en låneinsats som konsumenten tidigare betalat in för att enligt bankens villkor kunna få ett lån. När lånet är löst ska banken betala tillbaka låneinsatsen. Anledningen till att banken inte återbetalat insatserna är att banken inte uppfyllt Finansinspektionens krav på kapitaltäckning och därför inte har tillstånd till återbetalning. Situationen hade fortfarande under 2022 inte löst sig.

Kapitalfrigöringskrediter

Frågor och klagomål om kapitalfrigöringskrediter har, precis som tidigare, varit få. De flesta som kontaktade byrån hade frågor om aktörerna och om det är något särskilt att tänka på, eller om det finns någon dold ”fälla”. De flesta som kontaktade byrån verkade vara väl pålästa och hade övervägt andra alternativ innan de bestämt sig för att ansöka om en kapitalfrigöringskredit.

Konsumtionslån

Under 2022 fick byrån in knappt 800 ärenden rörande konsumtionslån, vilket innebar en mindre ökning av ärenden jämfört med föregående år. Av dessa var 60 procent klagomål och resterande 40 procent var informationsärenden. Det var främst informationsärendena om konsumtionslån som ökade jämfört med 2021. Antalet klagomål var något färre än 2021.

Med anledning av räntehöjningarna som skett under året fick byrån in en del frågor och klagomål gällande just räntehöjningar på konsumtionslån. Byrån fick även in ärenden från konsumenter om otydliga och svårförståeliga avtalsvillkor samt bedrägerier där bedragaren lyckats ta lån i konsumentens namn.

Räntehöjningar på konsumtionslån

Under året höjde många banker och andra kreditgivare räntorna på konsumtionslån. Detta ledde till att byrån fick in både frågor och klagomål. Många av konsumenterna som kontaktade byrån var missnöjda med räntehöjningen och ifrågasatte om kreditgivaren verkligen uppfyllde förutsättningarna för att få höja räntan på deras lån. Det handlade ofta om konsumenter som blivit beviljade ett lån med en viss ränta, fått lånet utbetalt och därefter fått en räntehöjning nästan omedelbart. Det kunde också handla om konsumenter som fått räntehöjningar tre månader i sträck, trots att Riksbanken endast hade höjt räntan en gång under samma period.

Konsumenterna ville att kreditgivarna skulle motivera räntehöjningarna och också redovisa sina ökade upplåningskostnader, eller hänvisa till det kreditpolitiska beslut som de baserat höjningen på. Byrån fick också in frågor gällande om det finns någon generell gräns för hur ofta eller hur många gånger per år en kreditgivare får höja räntan.

Andra klagomål som kom in till byrån rörde att kreditgivare som inte hade gett besked om räntehöjningen i tid och konsumenten därför menade att den därför borde vara ogiltig.

Räntefria krediter

Precis som under föregående år fick byrån under 2022 in samtal från konsumenter som blivit beviljade en räntefri kredit men där kreditgivaren trots detta börjat ta ut ränta. I dessa fall var det vanligt att konsumenten varit sen med en betalning eller betalat ett lägre månadsbelopp än det som enligt avtalet krävdes för att krediten skulle fortsätta vara räntefri.

Enligt avtalsvillkoren upphör den räntefria krediten om konsumenten betalar för sent - eller betalar ett lägre belopp än avtalat. Detta trots att kreditgivarna i många fall lyfter fram möjligheten att betala ett lägre belopp (lägsta belopp att betala) framför det som är avtalat för att behålla den räntefria krediten.

Den gemensamma nämnaren för de flesta konsumenter som kontaktade oss är att de inte har känt till att en sen eller en lägre betalning än den avtalade, skulle leda till att avtalet om den räntefria krediten skulle upphöra. Konsekvenserna av dessa avtalsvillkor innebär att konsumenterna hamnar i ett helt annat avtal som löper med en betydligt högre ränta, ofta 15-20 procent.

Bedrägerier

Byrån fick fortsatt in samtal från konsumenter som drabbats av bedrägerier där en bedragare tagit lån i konsumentens namn. I de flesta fall var lånen signerade med konsumentens mobila bank-id, antingen genom att bedragaren lyckats skapa ett nytt mobilt bank-id i konsumentens namn och sedan signerat eller genom att konsumenten på något sätt lurats att själv signera.

Konsumenterna ville ha information om hur de skulle gå till väga för att bestrida betalningsansvar för lån de inte har tagit. I dessa fall blir det konsumentens uppgift att mot kreditgivaren göra antagligt att det är någon annan som obehörigen använt konsumentens mobila bank-id och att det inte är konsumenten själv som ansökt om krediten.

Det kan vara värt att nämna att antalet klagomål om bedrägerier inom området Lån förmodligen var fler under året, eftersom en del av bedrägerierna som registrerats under området Betalningar även omfattade obehöriga lån.

Lån med säkerhet

Ärenden som handlar om lån med säkerhet har ökat med 42 procent jämfört med föregående år. Många av de klagomål som byrån fick in avsåg räntehöjningar på billån med rörlig ränta.

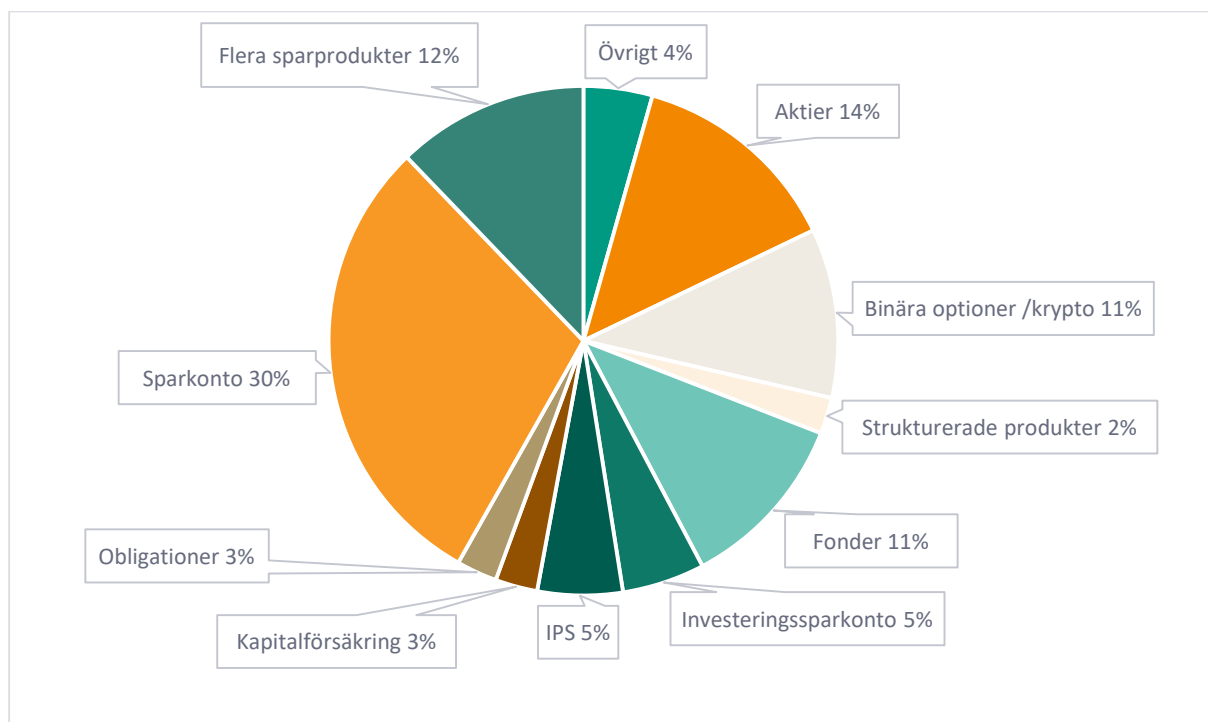
Under året fick byrån även in frågor och klagomål om privatleasing av bil. De flesta klagomålen handlade om höjda avgifter till följd av räntehöjningarna. Men eftersom leasing juridiskt sett inte är ett lån eller en kredit så har byrån bedömt att denna fråga ligger utanför vårt arbetsområde.

Avgifter för att ansöka om lån

Byrån fick under året in klagomål från konsumenter som fått ett krav på betalning från kreditgivare, trots att de inte fått något lån beviljat eller inte ännu fått svar på sin låneansökan. I dessa fall visade det sig handla om att kreditgivaren tagit ut en avgift för själva ansökan och att denna information om avgiften inte har varit tydlig för konsumenten. I vissa fall har konsumenten inte ens slutfört ansökan, utan bara börjat fylla i sina uppgifter på webbplatsen och sedan ångrat sig, men konsumenten har ändå fått en faktura på ett belopp motsvarande ansökningsavgiften.

Dessa kreditgivare är ofta svåra att få kontakt med, i de flesta fall finns endast en mailadress som konsumenten kan använda för att kontakta företaget.

Sparande



Frågorna och klagomålen som kommer in till byrån präglas ofta av omvärldsfaktorer. Under året var det händelser som inflation, räntehöjningar och oro på grund av kriget i Ukraina som var en del av orsaken till att många kontaktade byrån med frågor om sparande.

I tider av oro är det många konsumenter som söker efter ett tryggt alternativ för sitt sparande, vilket innebär att byrån under året fick många frågor om just sparkonton och insättningsgaranti.

Antalet ärenden låg under 2022 på ungefär samma nivå som 2021.

Analys och kommentarer

Många av de frågor som byrån fick handlade om att hitta ett konto som är tryggt att spara på, om ett visst konto omfattas av insättningsgarantin och om ett företag är en seriös aktör.

Så länge konsumenterna uppfattar att omvärlden är otrygg och de känner osäkerhet inför hur de ska spara och investera är vår erfarenhet att många kommer att fortsätta leta efter säkra sparalternativ.

Intresset för att spara på ett sparkonto förstärktes då räntorna gick upp under den senare delen av året. Detta bekräftas även av sökhistoriken på vår webbplats där sparkontojämförelsen flera månader har legat på topp tre bland våra mest besökta sidor på webbplatsen. Under 2022 hade vi mer än dubbelt så många sidvisningar som under 2021.

Många aktörer har genomfört både höjningar och sänkningar av sina inlåningsräntor. Allt fler banker har även hört av sig till byrån för att informera om kommande räntehöjningar, vilket är positivt. Även media har hört av sig och ställt många frågor om sparande och visat intresse för våra oberoende jämförelser. Då intresset har varit stort har vi prioriterat vår sparkontojämförelse och uppdaterat den oftare.

Sparkontojämförelsen har under året utökats med flera nya aktörer och vi har kunnat se ett ökat intresse bland konsumenter för nischbanker och digitala banker som erbjuder olika sparprodukter.

Fortfarande många investeringsbedrägerier

Vi fick in många samtal om investeringsbedrägerier. Många av dessa samtal var från konsumenter som var intresserade av att investera i olika kryptovalutor, som bitcoin. De har ofta blivit lockade av annonsering på Internet och de har mycket svårt att kunna avgöra om aktörerna är seriösa eller inte.

Andra konsumenter ringer in till oss då de redan har blivit utsatta för ett investeringsbedrägeri och undrar om de kan få hjälp med att få sina investerade pengar tillbaka.

Många gånger har konsumenterna investerat i utländska plattformar online och konsumenternas klagomål är ofta att de inte kan få tillbaka sina pengar eller att de har förlorat hela det investerade beloppet.

Förbud mot inlåningsföretag och sparkassor

Lagen om inlåningsverksamhet upphävdes 2020 vilket innebar att inlåningsföretag och sparkassor inte längre fick erbjuda konsumenter inlåningskonton utan insättningsgaranti. Inlåningsföretagen som funnits på marknaden fick 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.

Vi har fått ytterst få frågor eller klagomål i vägledningen om inlåningskonton och sparkassor och har i och med detta valt att ta bort informationen om inlåningsföretag och sparkassor på vår webbplats. Vi har i stället lagt till några "Frågor & svar" på webbplatsen om det skulle vara så att en konsument har någon fråga framöver.

Rådgivning

Klagomål till byrån som rör rådgivning har successivt minskat de senaste åren från att tidigare ha legat på en mycket hög nivå. Anledningen till att byrån tidigare hanterade ett stort antal klagomål berodde på ett fåtal, mer eller mindre oseriösa, rådgivare som framför allt lämnade råd om alltför riskfyllda placeringar till konsumenter. Dessa rådgivare finns inte längre kvar, delvis beroende på att Finansinspektionen har agerat och återkallat de aktuella bolagens tillstånd.

Trenden har fortsatt även detta år, med ett minskat antal ärenden som rörde rådgivning jämfört med föregående år. Det gällde klagomål på själva rådgivningen men även frågor från konsumenter om en viss rådgivare man hade träffat, eller skulle träffa, eller om den produkt man hade fått råd om har minskat i antal.

Investeringsparkonton (ISK)

Antalet ärenden till byrån som rörde investeringssparkonton har sjunkit något jämfört med förra året.

När det gällde informationsärenden hade konsumenterna frågor om de skatterättsliga reglerna för ISK-konton och undrade även om skattereglerna kommer att ändras. Andra frågor har rört möjligheten att kunna flytta sitt ISK-konto till en annan aktör och om man har rätt att flytta in ett befintligt fondsparande till ett ISK-konto.

Flera konsumenter hör även av sig med frågor om sparande till barn på ett ISK-konto och vilka regler som gäller då.

När det gällde klagomålsärenden fick byrån även detta år in klagomål från konsumenter som var amerikanska medborgare, eller konsumenter med dubbla medborgarskap, som stött på problem i samband med att de ville öppna ett ISK-konto. Ett antal ISK-bolag erbjuder inte ISK-konto till denna kundkategori på grund av att de skatterättsliga reglerna och/eller den administration som det skulle medföra för bolagen att öppna ett ISK-konto för dessa kunder.

Individuellt pensionssparande (IPS)

IPS var tidigare ett populärt sätt att spara till sin pension då sparandet var skattegynnade och spararen - inom vissa ramar - kunde göra avdrag för beloppet som sattes in på IPS-kontot. I och med att avdragsmöjligheten togs bort för ett antal år sedan för de allra flesta sparare, har sparformen minskat i popularitet under senare år.

Trots det fick byrån in ett antal ärenden under året som rörde IPS och antalet klagomål ökade kraftigt jämfört med förra året. Klagomålen har framför allt rört IPS-bolagens utbetalningsrutiner i samband med att utbetalningar ska påbörjas, eller redan har påbörjats. De skatterättsliga reglerna för utbetalningar från ett IPS-konto sätter ramarna för vad som är möjligt för IPS-bolaget att göra, men spararna efterlyste mer flexibla uttagsmöjligheter inom ramen för det utrymme IPS-bolaget har att själva kunna styra över hur utbetalningarna ska ske.

Byrån har en jämförelse över ett antal bolags IPS-sparprodukter på webbplatsen. Jämförelsen kan underlätta för de konsumenter som vill byta sparinstitut eller sparprodukter inom ett befintligt IPS-sparande för att få ner avgifter eller för att ändra riskprofilen i sitt sparande.

Utbildningar

Byråns medarbetare medverkade regelbundet i utbildningar riktade till bland annat Konsumentvägledare och Budget- och skuldrådgivare. Vi var även delaktiga i utbildningar inom ramen för Nationella nätverket för finansiell folkbildning, ett nätverk med över 95 olika myndigheter, organisationer och företag som samarbetar i frågor om folkbildning i privatekonomi. De gemensamma utbildningsinsatserna som byråns medarbetare deltog i som föreläsare återfinns under "Gilla din ekonomi" som är Nationella nätverket för finansiell folkbildnings varumärke.

Gilla Din Ekonomi

Inom nätverket Gilla din ekonomi finns flera olika utbildningar. Under året har byrån åtta gånger deltagit som föreläsare i kursen "Trygga din ekonomiska framtid" som vänt sig till Svenska kyrkan, Riksförbundet för frivilliga samhällsarbetare (RFS) samt budget- och skuldrådgivare i kommunal tjänst. Byråns medverkan innebär att under utbildningstillfällena hålla föreläsningar för dessa vidareinformatörer om aktuella bankfrågor och bedrägerier.

Byrån deltog även i två kurser inom "Trygga din ekonomi på äldre dar" som riktar sig till en äldre målgrupp – seniorer från några av Sveriges största seniorförbund. Även under dessa utbildningstillfällen höll byrån föreläsningar om aktuella bankfrågor och bedrägerier. Samtliga utbildningar genomfördes digitalt.

Vi deltog även som föreläsare i utbildningen "Ny i Sverige" med fokus på grundläggande banktjänster för personer som nyligen kommit till Sverige. Utbildningen riktar sig till personer som möter nyanlända i sitt arbete, bland annat samhällskommunikatörer, socialsekreterare och SFI-lärare.

Alla utbildningar genomfördes digitalt och totalt deltog 1 550 personer under de sex kurstillfällena.

Nätverksträffar

Under året deltog byrån i två nätverksträffar som medlemmar i Nationella nätverket för finansiell folkbildning. Nätverksträffarna är ett tillfälle för representanter från finansbranschen att träffas samt ta del av olika föreläsningar.

Temat för nätverksträffarna var "Hur blir vi bättre utbildare i privatekonomi?" samt "Ny i Sverige".

Utbildningar via Konsumentverket

En dag på byråerna.

Ett tjugotal Konsumentvägledare och Budget- och skuldrådgivare deltog i den årliga presentationen av Konsumentbyråerna – En dag på byråerna. Årets utbildning skedde digitalt över två halvdagar. Utbildningen är i hög grad inriktad på att ge personer anställda inom kommunen – konsumentvägledare och budget- och skuldrådgivare, information om konsumentbyråernas verksamhet, vilka frågor vi får i vår vägledning samt vilka möjligheter vi har att informera och hjälpa deras klienter.

Utbildningar via Finansinspektionen

World Investor Week - Digital timme om bedrägerier

Under World Investor Week anordnade Finansinspektionen ett digitalt seminarium inom ramen för det Nationella nätverket för finansiell folkbildning. Seminariet riktade sig till pensionärer som ville stärka sina kunskaper om bedrägerier. Byrån medverkade som en av tre föreläsare, tillsammans med Finansinspektionen och Polisen, i seminariet där deltagarna fick information om olika typer av

bedrägerier, vilka varningssignaler som finns och hur man kan undvika att bli lurad av bedragare. Totalt deltog 114 personer i seminariet.

Webbplatsen

Webbplatsen Konsumenternas.se drivs gemensamt av Konsumenternas Bank- och finansbyrå och Konsumenternas Försäkringsbyrå och är den största och viktigaste kanalen för byråernas kommunikation med konsumenter. Förutom fakta och information finns också nyhetsartiklar, poddsändningar och blogginlägg.

Det mesta av byråns information kommer högt upp i resultaten över vad konsumenter frågar efter på Google.

Under 2022 hade webbplatsen närmare 2,9 miljoner besök. Det var en ökning med 11 procent jämfört med föregående år. Byrån jobbade löpande med sökmotoroptimering för att bibehålla och öka antalet besök på webbplatsen. Närmare 70 procent väljer numera att besöka våra sidor i mobiler. Det är en signal att ytterligare mobilanpassa till exempel våra jämförelser framöver.

Ny information

Under året skrev vi helt ny information om hur det fungerar med bank och försäkring riktad till dem som hjälper flyktingar från Ukraina. Flera sidor inom området Betalningar har förtydligats. Bland annat har informationen om att man har rätt att bestrida felaktiga betalningskrav utan att riskera betalningsanmärkningar skrivits om, och använts i ett projekt gemensamt i den konsumentstödsgrupp som byrån medverkar i tillsammans med Konsumentverket, konsumentvägledare och Sveriges Konsumenter.

Utmärkelse för våra jämförelser

I slutet av året tilldelade tidningen Privata affärer och deras läsare webbplatsen konsumenternas.se utmärkelsen Årets jämförare. Privata affärer utser också till exempel Årets bank. Motiveringen lyder: "När snålblåsten viner blir det extra viktigt att jämföra pris och kvalitet. Konsumenternas ger en hjälpande hand, helt gratis."

Konsumenttester

Med hjälp av en konsultbyrå genomförde byråerna konsumenttester där både webbplatsen som helhet testades och ett urval av jämförelser och en kalkyl. För Konsumenternas Bankbyrås del testades vår jämförelse av sparkonton och bolånekalkylen. Resultatet beaktas i nästa års utvecklingsarbete. Vi fortsätter också löpande att förbättra webbplatsen med hjälp av de konsumentsynpunkter som lämnas genom funktionen "Hjälpte informationen dig".

Mest besökta sidor

Byråns bolånekalkyl och lånekalkyl toppade listan över besök på webbplatsen. Därefter kom startsidan, kalkylen för beräkning av ränteskillnadsersättning, jämförelserna över boräntor och sparkonton samt informationen om amorteringskrav bland de 10 mest besökta sidorna på webbplatsen. Totalt hade våra jämförelser och kalkyler 930 000 sidvisningar.

Organisation

Konsumenternas Bank- och finansbyrå är en oberoende rådgivningsbyrå som kostnadsfritt informerar och ger 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.

Stiftelsens medel

Stiftelsen finansieras via serviceavgifter från Svenska Bankföreningen, Fondbolagens förening och Föreningen Svensk Värdepappersmarknad

Kansli

Kicki Westerståhl, chef

Fredrik Nordquist, biträdande chef

Edith Grundin (fr.o.m. 2022 09 05)

Susanne Johansson

Olivia Kanehorn

Eva Lindström

Angela Olsson (50 procent)

Fredrik Pettersson (t.o.m. 2022 06 10)

Mahabad Rahnamafar Hsieh

Eva Solum (50 procent)

Styrelse

Styrelsen har under verksamhetsåret haft fem möten.

Ledamöter utsedda av Finansinspektionen:

Lars Malmström, ordförande
Caroline Rygaard (fr.o.m. 2022 09 01)
Anders Dölling (t.o.m. 2022 08 31)

Ledamöter utsedda av Konsumentverket:

Christina Jarnemo (fr.o.m. 2022 04 01)
Anna Hult (fr.o.m. 2022 04 01)
Gabriella Fenger-Krog (t.o.m. 2022 03 31)
Marija Borenius (t.o.m. 2022 03 31)

Ledamöter utsedda av Svenska Bankföreningen:

Johan Hansing
Oscar Andrews (fr.o.m. 2022 06 01)
Mats Helenius (t.o.m. 2022 05 31)

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:

Martin Ohlsson (fr.o.m. 2022 04 01)
Margareta Lindberg (fr.o.m. 2022 04 01)
Anna Hult (t.o.m. 2022 03 31)
Anna Sjögren (t.o.m. 2022 03 31)

Styrelsesuppleanter utsedda av Svenska Bankföreningen:

Åsa Arffman
Torbjörn Alness (fr.o.m. 2022 06 01)
Oskar Andrews (t.o.m. 2022 05 31)

Styrelsesuppleant utsedd av Fondbolagens förening:

Fredrik Nordström

Styrelsesuppleant utsedd av Föreningen Svensk Värdepappersmarknad

Sara Mitelman Lindholm