



## Folketingets Erhvervsudvalg

ERHVERVSMINISTEREN

27. marts 2023

### Besvarelse af spørgsmål 82 alm. del stillet af udvalget den 28. februar 2023 efter ønske fra Pelle Dragsted (EL).

ERHVERVSMINISTERIET

Slotsholmsgade 10-12

1216 København K

#### Spørgsmål:

Vil ministeren gøre rede for, hvilken myndighed, der følger op på sager, hvor banker ikke overholder den lovfastsatte frist på 10 arbejdsdage for oprettelse af en basal betalingskonto?

Tlf. 33 92 33 50

Fax 33 12 37 78

CVR-nr. 10 09 24 85

EAN nr. 5798000026001

em@em.dk

www.em.dk

#### Svar:

Jeg har forelagt spørgsmålet for Finanstilsynet, der har oplyst følgende:

”Hvis en forbruger ønsker at klage over en konkret sag, hvor banken ikke overholder den lovbestemte frist, kan forbrugeren kontakte den klageansvarlige i den pågældende bank. Alle finansielle virksomheder, herunder banker, skal udpege en klageansvarlig, som er en person eller organisatorisk enhed, der er ansvarlig for klagebehandling i virksomheden.

Hvis det ikke lykkes forbrugeren og banken at finde en løsning på sagen i fællesskab, kan forbrugeren klage til Det finansielle ankenævn. Det finansielle ankenævn har kompetence til at behandle klager fra forbrugere, som vedrører et konkret økonomisk mellemværende med en finansiell virksomhed, herunder banker.

Endelig kan forbrugeren altid indbringe sagen for domstolene.

Finanstilsynet fører et generelt og risikobaseret tilsyn på forbrugerområdet. Finanstilsynet har ikke kompetence til at afgøre konkrete, individuelle klager fra en forbruger over, at en bank ikke overholder den lovbestemte frist. Henvendelser fra forbrugere indgår derimod i Finanstilsynets prioriteringsarbejde på forbrugerområdet og i tilrettelæggelsen af Finanstilsynets fremadrettede tilsynsarbejde med de enkelte banker. Oplever en forbruger, at en bank ikke overholder sagsbehandlingsfristen, kan forbrugeren derfor orientere Finanstilsynet. Hvis Finanstilsynet ser en generel tendens, kan Finanstilsynet give påbud til den specifikke bank.”

Med venlig hilsen

Morten Bødskov