

PRESSEMEDDELELSE

PRESSEMEDDELELSE - Sparekasse måtte ikke fratage ældre kunder mulighed for at overføre penge i netbank

Pressemeddelelse · Offentlig forvaltning

Forbrugerombudsmanden

Forbrugerombudsmanden har vurderet, at Frøs Sparekasse overtrådte betalingsloven, da sparekassen deaktiverede muligheden for at overføre penge via netbanken for alle kunder over 70 år.

Muligheden for at overføre penge via netbank til personer, der ikke var kunder i sparekassen, blev i april 2020 deaktiveret uden varsel af sparekassen for samtlige kunder over 70 år, fordi sparekassen ønskede at beskytte denne særlige udsatte gruppe mod svindelforsøg fra kriminelle. Sparekassen valgte at genaktivere funktionen for kunderne i løbet af april.

Frøs Sparekasse har oplyst til Forbrugerombudsmanden, at sparekassen mente, at vilkårene i rammeaftalen for netbanken tillod sparekassen at gøre det, og at kunderne kunne kontakte sparekassen for at få genaktiveret funktionen.

Forbrugerombudsmanden har meddelt sparekassen, at deaktiveringen var i strid med betalingsloven. Efter betalingsloven må et pengeinstitut kun spærre adgangen til at overføre penge af hensyn til netbankens sikkerhed, eller hvis pengeinstituttet har en konkret mistanke om misbrug, fx ved mistænkelig brug af netbank.

Forbrugerombudsmanden har også meddelt sparekassen, at deaktiveringen medførte, at betingelserne for brug af netbank blev diskriminerende, fordi kunder over 70 år ikke kunne bruge netbanken til at overføre penge til personer, der ikke var kunder i sparekassen.

Frøs Sparekasse har oplyst til Forbrugerombudsmanden, at sparekassen tilretter deres vilkår.

Forbrugerombudsmand Christina Toftegaard Nielsen, siger:

”Et pengeinstitut må gerne spærre en konto eller lukke for overførselsmulighederne hos en kunde, hvis der er tegn på konkret misbrug, hos kunden. Men det er diskriminerende at lukke for alle over 70 år, fordi pengeinstituttet vurderer, at gruppen potentielt er mere udsat for svindel end andre kunder.”

Betalingsloven:

En udstedelse af en overførselsordre via netbank udgør et betalingsinstrument, jf. bemærkningerne til betalingslovens § 7, nr. 18, der definerer ”et betalingsinstrument”.

Spærring af et betalingsinstrument

Udbydere af betalingstjenester kan spærre et betalingsinstrument, hvis udbyderen har et gyldigt vilkår herom i rammeaftalen, og hvis spærringen er i overensstemmelse med betalingslovens § 92:

§ 92. Vilkår i en rammeaftale om adgang til at spærre et betalingsinstrument skal være objektivt begrundet i forhold til betalingsinstrumentets sikkerhed eller mistanke om uberettiget brug. Er der tale om et betalingsinstrument med en kreditfacilitet, kan det aftales, at betalingsmidlet kan spærres, hvis der er en væsentlig forhøjet risiko for, at betaleren ikke kan opfylde sin betalingsforpligtelse.

Stk. 2. Udbyderen skal underrette betaleren om spærringen af betalingsinstrumentet og årsagerne hertil inden spærringen eller, såfremt dette ikke er muligt, umiddelbart derefter, medmindre dette vil skade hensynet til sikkerheden.

Stk. 3. Når årsagerne til spærringen ikke længere er til stede, skal udbyderen ophæve spærringen eller udstede et nyt betalingsinstrument.

Diskriminerende betingelser for brug af netbank

Betingelserne for udstedelse og brug af et betalingsinstrument skal være objektive, ikke-diskriminerende og proportionale:

§ 93. En betaler, der har fået udstedt et betalingsinstrument, skal gøre følgende:

[...]

2) Anvende betalingsinstrumentet i overensstemmelse med betingelserne for udstedelse og brug af betalingsinstrumentet. Disse skal være objektive, ikkediskriminerende og proportionale.

For yderligere information, kontakt:

Forbrugerombudsmandens pressesekretariat på tlf. 41 71 50 98.

Kilde / Logo: Forbrugerombudsmanden

Online: <https://pressemeddelelse.dk/pressemeddelelser/pressemeddelelse-sparekasse-maatte-ikke-fratage-aeldre-kunder-mulighed-for-at-overfoere-penge-i-netbank/>

Pressemeddelelsen er videreformidlet af Pressemeddelelse.dk. Pressemeddelelse.dk er ikke ansvarlig for indholdet. Spørgsmål til indholdet rettes til Forbrugerombudsmanden.