

Notat fra arbejdsgruppen om udfordringer som følge af lukkede kontantkasser

Baggrund og formål

Bankerne har over en årrække lukket mange af deres bemandede kontantkasser i filialerne af bl.a. økonomiske og sikkerhedsmæssige grunde. Lukningerne er sket i takt med, at danskerne benytter elektroniske betalingsalternativer frem for kontanter, så stadig færre personer benytter kontantkasserne.¹ Denne tendens er eskaleret som følge af COVID-19, og har også medført, at nogle ufrivilligt er tvunget væk fra brugen af kontanter.

Lukningen af kontantkasserne giver problemer for de mindre grupper i samfundet, som er afhængige af de bemandede kontantkasser. Det er borgere som af forskellige grunde ikke kan gøre brug af hæveautomater.

Det er en vigtig forudsætning for alle mennesker for at kunne leve et selvstændigt liv så vidt muligt, at man selv kan administrere sin personlige økonomi herunder tilgå sine penge på en rimelig og smidig måde. Det gælder også for mennesker, der ikke kan bruge elektroniske betalingsmidler, og for mennesker, for hvem det at have kontanter er en helt afgørende del af at føle magt over tilværelsen. Man skal have reel adgang til sine penge, hvis man ellers kan administrere sin privatøkonomi.

Selvom alle borgere, der ikke er sat under værgemål, skal kunne tilgå egne penge, kan det godt for nogle være en god løsning også at få hjælp fra familie og venner, sådan som nogle var henvist til under nedlukningen. Man skal så vidt muligt selv have mulighed for at få adgang til kontanter, men for nogle kan det også være en løsning at få hjælp fra familie og venner. Der har under corona-nedlukningen været forskellige ad hoc løsninger, som har været både nyttige og nødvendige, men som også har vist sig at være for begrænsede og tilfældige til at være et generelt tilbud til de mennesker, der måtte have behov.

¹ Nationalbankens seneste undersøgelse af de danske husholdningers betalingsvalg fra andet halvår 2019 viser, at kun hver 6. betaling i fysisk handel blev foretaget med kontanter i 2019. Til sammenligning var næsten halvdelen af betalingerne i fysisk handel med kontanter i 2009. Corona-pandemien har accelereret denne udvikling. Ifølge oplysninger fra Coop Danmark og Salling Group faldt mere end hver tredje kontantbetaling bort i foråret 2020, hvor brugen af kontanter var lavest.

Digitaliseringen og indførelsen af Nemkonto betyder ydermere, at alle overførselsindkomster indsættes på Nemkontoen. Staten forudsætter altså, at alle borgere har en Nemkonto, som ydelser indsættes på og hæves fra. Derfor er det også en rettighed for alle mennesker at kunne hæve sine penge, og det er en rettighed, at dette skal kunne gøres på en smidig måde.

Der er altså brug for, at der findes løsninger hurtigst muligt, så ingen borgere kommer i klemme. På længere sigt vil udviklingen i retning af mere og mere digitaliseret økonomi, som muligvis ender i en afskaffelse af kontanter, som vi kender det i dag, skabe et behov for nye digitale løsninger, der kan rumme alle borgere.

På den baggrund er der nedsat en arbejdsgruppe med Rådet for Socialt Udsatte som tovholder, som vil belyse problemstillingen.

Arbejdsgruppen

Arbejdsgruppen består af repræsentanter fra Finans Danmark, Finansforbundet, KL, 3F, Danske Handicaporganisationer, Forbrugerrådet Tænk, Det Centrale Handicapråd og Rådet for Socialt Udsatte.

På baggrund af drøftelserne i arbejdsgruppen er det Rådet for Socialt Udsattes forhåbning at:

- dette notat vil inspirere Regeringen og Folketingets partier til at sikre, at der er tilgængelige løsninger, der kan dække forskellige målgruppers behov hurtigst muligt, så ingen borgere kommer i klemme som følge af de lukkede kontantkasser.
- der bliver igangsat en proces, så der kan findes langtidsholdbare løsninger, der gør det muligt for de forskellige målgrupper at være en del af en digital fremtid.

Deltagerne i arbejdsgruppen repræsenterer forskellige synspunkter på denne problemstilling. Dette notat beskriver problemstillingen, forskellige midlertidige løsninger, som er kommet til arbejdsgruppens kendskab og beskriver konturerne af nogle løsninger, der kan arbejdes videre med. Arbejdsgruppens enkelte medlemmer kan ikke tages til indtægt for de konkrete formuleringer eller for tilslutning til de skitserede løsninger.

Arbejdsgruppen og enkeltmedlemmerne står til rådighed for videre dialog.

Hvem rammes af kontantkasselukningen?

Der er især tre hovedgrupper, der rammes af kontantkasselukningerne og som ikke kan håndtere de digitale løsninger, der findes i dag. Det drejer sig om:

- Socialt udsatte borgere herunder hjemløse
- Ikke-digitale ældre, herunder fx ældre med demens
- Personer med handicap fx kognitive handicap og synshandicap

Der er ingen tilgængelig statistik over brugen af kontantkasser og der er ikke viden om præcis hvor mange, der er ramt af kontantkasselukningerne.

Socialt udsatte borgere

Blandt socialt udsatte er der en gruppe borgere, som ikke kan håndtere et hævekort, koder osv. Det handler primært om hjemløse personer. Der er omkring 6.400 hjemløse i Danmark, men der findes ikke præcis viden om, hvor mange der er ramt af kontantkasselukningen. Nogle i arbejdsgruppen skønner, at det drejer sig om 300-500 personer blandt gruppen af hjemløse, men andre i gruppen skønner, at det drejer sig om en større gruppe af socialt udsatte.

Ikke-digitale ældre borgere

Der er ældre borgere, som har holdt fast i brugen af kontanter og som har fastholdt at penge hæves i en bemandet kontantkasse. En del af disse borgere er fritaget for e-boks og NemId. For nogle borgere er det ikke kun en præference, men en nødvendighed, idet de af forskellige grunde ikke kan oplæres i at bruge hæveautomater. Det kan fx være ældre med demens. Der findes ikke data for, hvor mange ældre borgere det drejer sig om.

Personer med handicap

Der findes grupper af personer med handicap, der på nuværende tidspunkt er afhængige af at betale med kontanter, fordi de ikke kan bruge de alternative løsninger, der eksisterer på nuværende tidspunkt. Når det bliver sværere og sværere at få fat på kontanter, bliver de nød til at have hjælp til noget, som de før har kunnet klare selv. Gruppen omfatter personer med udviklingshandicap, der ikke kan håndtere en pinkode (genkende og huske tal) og kan derfor ikke bruge hævekort eller betalingskort. Desuden er det digitale sprog på terminaler for udviklet og teknisk for denne gruppe.

Gruppen omfatter også personer med synshandicap, der ikke kan benytte hæveautomater, da mange af automaterne ikke har audiooutput. Desuden er mange ældre mennesker med synshandicap utrygge ved at bruge kort i hæveautomater og bruger fx hævekort som 'bankbog' i kassen. Der er ikke data for, hvor mange det drejer sig om.

Hvem har forpligtelsen?

Selvom antal personer, der ikke længere benytter kontantkasser, er faldet under coronanedlukningen, så ved vi ikke, hvor mange af disse borgere, der har fået hjælp af andre til at hæve i hæveautomaterne eller via fuldmagt.

Der er ikke noget lovgivningsmæssigt, der tilsiger bankerne at gøre mere end de allerede gør. Så længe der er borgere, der kommer i klemme, vil det derfor være offentlige myndigheder, der skal fylde hullet med mindre der lovgives om andet.

I det følgende beskrives:

- *Pengeinstitutternes tilbud*, som på forskellig vis hjælper en del af de borgere, der har brug for hjælp til at hæve deres penge.

- *Udvalgte eksempler på kommunale løsninger* typisk udviklet i et samarbejde med pengeinstitutter om en løsning, så borgerne kan hæve penge.

Pengeinstitutternes tilbud

I Danmark er der over 70 forskellige pengeinstitutter, der tilbyder forskellige produkter til kunderne og også forskellige tilbud til forskellige målgrupper. Alle institutter tilbyder personlig betjening til at komme i gang med selvbetjening samt løbende personlig hjælp til fx NemID, betalingskort, Netbank og andre digitale løsninger. I de seneste år er der kommet mange nye betalingsformer på markedet. Det er i dag muligt at få forskellige typer af kontaktløse betalingskort, MobilePay og Apple Pay for bare at nævne nogle få. For at benytte disse skal man have et tilknyttet betalingskort.

Stort set alle pengeinstitutter tilbyder at hæve kontanter i automater. Der er i dag over 2000 hæveautomater fordelt over hele landet. Det er i mange pengeinstitutter muligt at få hjælp til at betjene pengeautomaterne, hvor personalet går med ud til automaten og hjælper kunden, hvis der er brug for hjælp til at hæve penge.

Alle pengeinstitutter tilbyder flere forskellige betalingskort og hjælper kunder i gang med brug af kort. Hvis man ikke kan huske en kode, så kan man ofte finde koden i netbanken. Én bank tilbyder et Kontantkort, som man kan hæve og betale med uden brug af kode. Kortet kræver, at man har NemID. Der er også et eksempel på, at digitalt fritagne kunder har mulighed for at foretage overførsler og betalinger, enten i filial eller via bankens kundeservice.

Endelig er der nogle banker, som fortsat har en kassefunktion i en eller flere af deres afdelinger. Fx har Danske Bank én bemandet kassefunktion i hver af de fem største byer. I kassen hjælper man kunder, med at betale regninger og for eksempel udbetaling af kontanter. Der er også tilbud om, at kunder med fast bopæl mod betaling har mulighed for at få fremsendt kontanter til privatadressen. I en enkelt bank har personer med synshandicap mulighed for en særlig ordning, som fx giver adgang til en månedlig levering.

Fuldmagt

Der kan gives en anden person fuldmagt til en konto. Der er flere forskellige muligheder.

Dispositionsfuldmagt. Her gives en anden person dispositionsfuldmagt til kontoen. Her giver man ham eller hende fuldstændig den samme råderet, som man selv har. Det vil sige, at fuldmagtshaver kan se alle ind- og udbetalinger og kan hæve på kontoen.

Forespørgselsfuldmagt. Her kan man vælge at give en person forespørgselsfuldmagt, så fuldmagtshaver kun får fuldmagt til at spørge om saldi og bevægelser på konti og se dem i netbanken.

Der er tilbud om etablering af fuldmagtsordninger, fx hvor kunden kan udstede én fuldmagt til en hjælper, og hjælper kan få et fuldmagtskort, som kan benyttes i pengeautomaterne.

Hjælp til betaling af regninger

Alle pengeinstitutter tilbyder hjælp til betaling af regninger for deres kunder. Man kan komme ind i filialerne og få vejledning og hjælp. Det er også muligt at få hjælp til at få regningerne tilmeldt Betalingsservice og hjælp over telefonen. Der tilbydes også her fuldmagtsordninger, hvor en værge, bostøtte eller anden fuldmagtshaver fx kan oprette i Netbanken.

Tilbud om undervisning i brug af NemID og Netbank

Alle banker tilbyder at hjælpe kunder i gang. Typisk kan man få hjælp til NemID, betalingskort, Netbank og andre digitale løsninger ved skranken, samt til at hæve kontanter i hæveautomater. Der er hovedsageligt tale om målrettet oplæring til den enkeltes behov. Mange tilbyder guide på hjemmesiden.

Pengeautomater og tilgængelighed

De over 2000 hæveautomater i Danmark er jævnt fordelt over landet. Selv om tallet har været faldende betyder det ifølge Finans Danmark ikke nødvendigvis, at dækningen er blevet dårligere. Det skyldes, at flere pengeinstitutter samarbejder om fælles automater, ligesom opstillingen er optimeret med placeringer mere centrale steder som i storcentre mv. Over for det mener Forbrugerrådet TÆNK, at der er blevet længere imellem pengeautomater til gene for borgerne.

Stort set alle pengeautomater er tilgængelige for personer med fysiske handicap, enkelte er dog placeret inde i filialen. Typisk er pengeautomaten placeret udvendig i facaden, og overholder gældende krav ift. højde over gadeniveau mv. I forhold til øvrige handicap er det lidt forskelligt. Nogle banker har automater, der er udstyret med stik til headset, og taster er lavet med blindskrift og/eller talegenkendelse. Nogen har ekstra god visualisering i display.

Eksempler på løsninger i kommunerne

Som det fremgår af forrige afsnit, så er der forskellige tilbud fra pengeinstitut til pengeinstitut, som hjælper borgere med at få adgang til deres kontanter. I forbindelse med corona-nedlukningen har nogle kommuner taget initiativer til lokale løsninger, der kan hjælpe de borgere, der har brug for mere end det, der ligger i pengeinstitutternes faste tilbud. Der er eksempler på midlertidige ordninger, Covid-19 ordninger, permanente tilbud og tilbud rettet mod botilbud. De er beskrevet nedenfor som inspiration til, hvordan borgere kan få adgang til deres kontanter og altså være en løsning på problemet her og nu.

1. Midlertidig ordning i kommune pga. lukning af kontantkasser

Aftale mellem kommune og pengeinstitut

I aftalen mellem kommunen og dens pengeinstitut er det beskrevet, at pengeinstituttet skal stille kontanter til rådighed for byens udsatte borgere. I forbindelse med at pengeinstituttet lukkede den sidste kontantkasse i oktober 2020, blev det mellem pengeinstituttet og kommunen aftalt, at pengeinstituttet i en midlertidig periode hjalp de relevante udsatte borgere med hjælp til at få kontanter. Kommunen har i samarbejde med kommunens pengeinstitut fundet en løsning, som ifølge kommunens kontaktperson har fungeret godt i forhold til de personer, der blev ramt af kasselukningen. Antallet af brugere ved de to banker, som kommunen lavede aftaler med var i alt 100 personer omkring den 1. og dertil kom brugere, der benyttede

muligheden på andre tidspunkter også. Flexibiliteten var et plus, fordi udsatte borgere kan have svært ved at planlægge og forudse behovet. 2/3 var ældre borgere.

Pengeinstituttet har omkring månedsskifte under corona-nedlukningen hjulpet udsatte borgere med kontantudbetaling ved henvendelse trods lukkede døre. Identifikation er nødvendig for udbetaling af kontanter. I praksis overføres det ønskede beløb fra borgerens konto til filialens nødkortkonto, hvor pengene så hæves fra i pengeautomaten af en medarbejder. Der kan kun hæves beløb i hele hundreder.

Konsekvensen af denne løsning er, at medarbejderen skal hæve penge i automaten udenfor, hvilket kan være forbundet med sikkerhedsudfordringer.

2. Midlertidige ordninger under Corona

Samarbejde mellem pengeinstitut og kommune om udbetaling af kontanter under Covid-19

Kommunen indgik i foråret 2020 en aftale med kommunens pengeinstitut, der sikrede, at socialt udsatte borgere kunne få udbetalt kontanter, selvom bankfilialerne var lukkede for fysisk fremmøde. Aftalen gjaldt den gruppe af borgere, som var kommet i klemme, enten fordi de ikke havde et hævekort eller ikke kunne huske pinkoden.

Almindeligvis møder udsatte borgere op i en bestemt filial i et bestemt tidsrum hver uge for at få udbetalt kontanter, hvilket var suspenderet under corona-nedlukningen i foråret 2020. I stedet havde kommunen og pengeinstituttet aftalt en midlertidig praksis, hvor borgerne kunne betjenes ekstraordinært, samtidig med at de gældende retningslinjer for hygiejne og samvær var overholdt.

Pengeinstituttet har i mellemtiden lukket kassefunktionen helt, men bankpersonalet har efterfølgende været behjælpelig med at instruere flere udsatte borgere i at anvende hævekort. Derudover er der under den seneste corona-nedlukning lavet aftale med banken om, at borgere kan komme til døren på bestemte tidspunkter, hvor personalet vil hjælpe dem med at hæve penge i pengeautomaten uden for banken. Endelig har banken et såkaldt nødkort, som vil kunne anvendes i helt særlige tilfælde med mulighed for at hæve mindre beløb i størrelsesordenen op til nogle få 100 kr., hvis borgeren har mistet hævekortet. Ordningen løber til sommeren 2021.

”Corona-banken” i København

Københavns Kommune har i samarbejde med Finans Danmark og nogle banker givet mulighed for, at socialt udsatte borgere under nedlukningen kunne hente kontanter. Nedenstående beskriver løsningen.

I foråret 2020 under nedlukningen havde nogle af de særligt udsatte hjemløse uden betalingskort i København svært ved at få adgang til kontanter, da hovedparten af bankernes fysiske filialer var lukkede for at mindske smittespredning. For at afhjælpe dette problem etablerede Københavns Kommune i dialog med Finans Danmark, og i samarbejde med tre banker en midlertidig mulighed for at få kontanter udleveret på Vesterbro.

Helt konkret foregik det ved, at kommunen udleverede kontanter til hjemløse fra et bestemt sted i København omkring månedsskifte og medio måneden. I forbindelse med udleveringen af kontanterne blev der for hver hjemløs udfyldt en blanket, hvor det bl.a. stod anført, hvem den hjemløse var, hvilken bank han/hun havde og hvilket kontantbeløb, der blev udbetalt. Kommunen afleverede herefter blanketten til rette bank, som overførte beløbet fra den hjemløses konto til Københavns Kommunes konto. Ordningen kørte et par måneder frem til bankerne åbnede for deres filialer igen.

Ordningen blev genoptaget i december 2020 under anden nedlukning.

Ordningen fungerede efter hensigten, så de særligt udsatte kunne få kontanter under ordnede forhold.

3. Permanente ordninger i kommunerne

Nedenstående er et eksempel på en ordning i en kommune målrettet en meget begrænset gruppe af borgere, der af forskellige grunde står uden en Nemkonto.

Udlevering af kontanter til visiterede borgere i en kommune

I én kommune er der ca. 25 borgere, der henter kontanter, fordi de ikke har en NemKonto. Ca. 15 er "stamkunder", der ikke kan håndtere et hævekort eller har en adfærd i pengeinstituttet, der gør, at de ikke kan få et hævekort. Nogen henter en gang om måneden – andre ugevis. Det er som udgangspunkt kommunen, der visiterer til kontantudbetaling. I praksis sker det på baggrund af henvendelse fra borger selv, institution/samarbejdspartner eller Udbetaling Danmark.

Ordninger målrettet beboere på bosteder

En del af de borgere, der er bosat på botilbud anvender kontanter og de rammes også af kontantkasselukningen.

I det følgende beskrives en række andre løsninger, som enten er i brug eller afprøvet forsøgsvis for beboere på botilbud. Det er nogle andre løsninger, og de er medtaget her, fordi der måske er elementer i dem, der kan bruges som løsning for nogle borgere.

På nogle botilbud er der beboere, der bliver hjulpet vha. en fuldmagtsordning. Den ordning er beskrevet ovenfor.

Brug af pengetransporter og centrale eller decentrale udbetalingssteder i en stor kommune

Kommunen har en aftale med et værdihåndteringsfirma, der leverer kontanter til Beskæftigelsesforvaltningen.

Der har på enkelte tilbud været gjort forsøg med, at beboerne/værgen giver fuldmagt til, at beløbene hæves på borgers konto. Værdihåndteringsfirmaet leverer beløbet i særskilte poser til Beskæftigelsesforvaltningen, hvorfra de transporteres ud til de respektive botilbud eller væresteder, som udleverer dem til borgerne.

En sådan løsning kræver, at spørgsmålet om hjemmel undersøges nærmere. Fremgangsmåden rejser en række spørgsmål i forhold til personalets arbejdsmiljø og sikkerhed i forbindelse med håndtering af kontanter.

Oprettelse af særlige ”institutionskonti” som borgerne kan overføre penge til

De store banker kan levere en løsning, hvorefter der oprettes en særlig ”institutionskonto” til beboernes/brugernes penge. Borger/værgen kan overføre beløbet fra borgers egen konto til institutionskontoen, og til denne institutionskonto er der tilknyttet en række særlige medarbejderbankkort, som medarbejderne kan bruge til at hjælpe borgerne med netkøb eller med at hæve penge i en automat (for de borgere, som ikke selv kan huske en kode og benytte en hæveautomat).

Denne løsning kan evt. kombineres med en aftale mellem værdihåndteringsfirma og det enkelte tilbud, således at borgernes kontanter leveres direkte til tilbuddet. Men også i forhold til denne løsning er spørgsmålet, om der er tale om en opgave, som kommunen har hjemmel til at løse, og også udfordringer i forhold til personalets arbejdsmiljø og sikkerhed i forbindelse med håndtering af kontanter. Løsningen vil desuden medføre nogle merudgifter både for tilbuddet til oprettelse af ekstra konti og medarbejderbankkort samt for brugerne i forhold til gebyr for levering af kontanter.

Værgen og lommepekonto

I en anden kommune forsøger man at tildele borgere på kommunens institutioner en økonomisk værgen, hvis de ikke kan håndtere egen økonomi. Kommunen aftaler med værgen, at der overføres et fast beløb til en bankkonto, som tilhører kommunen, som personalet på institutionen kan hæve fra med et visa-debit. Hver institution har en sådan konto (lommepekonto). Pengene lægges i en kasse tilhørende den enkelte borger, så de på den måde har adgang til kontanter.

Løsningen kræver en del administration fra personalets side og er derfor relativt ressourcekrævende.

Fremtidige løsninger

I forbindelse med nedlukningen er det lykkedes bankerne at gøre nogle selvhjulpne med de eksisterende digitale løsninger, men der er stadig en restgruppe, der har brug for håndholdte løsninger.

Målet må være, at alle borgere, der ikke er sat under værgemål, skal kunne tilgå deres egne penge på den NemKonto, der er forudsætningen for at få udbetalt pension, kontanthjælp, løn mv. Det skal ikke være nødvendigt for borgere at få hjælp af pårørende eller anden uformel hjælp for at tilgå sine penge. Finans Danmark mener, at målet bør være, at flest mulige borgere, kan tilgå deres penge. Hvis borgere ikke kan bruge pengeautomater pga. fysiske eller psykiske handicap eller ikke kan huske koder mv. til et betalings- eller hævekort, skal der være adgang til professionel hjælp til at hæve kontanter fra sin konto. Det skal være et mål, at i øvrigt selvhjulpne borgere ikke skal være henvist til fuldmagtsløsninger, hvor man trækker på familie eller venner. Det er en forudsætning, at løsningen eller løsningerne er kendte og kommunikeret bredt ud til de relevante borgere og aktører på feltet.

Det skal være en ret for alle i kommuner landet over og kunder i alle banker, der administrerer NemKonti.

Arbejdsgruppen har drøftet forskellige løsningskitser, hvoraf ingen er beskrevet udførligt og analyseret i bund ud fra forskellige hensyn. Et spor, der lægger vægten på retten til at kunne tilgå sine penge, har været en løsning, der kunne basere sig på borgerservice. Borgerservice skulle så have pligt til at hjælpe borgeren til at hæve penge på sin konto enten via en kontantkasse eller via en pengeautomat opstillet i borgerservice. Det vil indebære en ny opgave for kommunerne, og der vil være behov for en central regulering af området. Et andet spor har lagt vægten på ikke at indføre en regulering, hvis ikke problemet er stort nok til det. Det spor har peget på, at de midlertidige ordninger skal baseres på lokale aftaler mellem kommunen og pengeinstitutterne i kommunen.

Arbejdsgruppen er dog enig om, at der bør arbejdes på et langsigtet spor, som udvikler de digitale løsninger, så de kan bruges af alle, der kan bruge kontanter og administrere sine egne penge.

På den baggrund anbefaler arbejdsgruppen:

- *at problemets omfang afdækkes, så løsningerne bygger på viden om de forskellige målgruppers behov. Forskellige målgrupper kan kræve forskellige løsninger.*
- *at der findes løsninger, der hjælper alle de forskellige grupper af borgere med behov hurtigst muligt og i hele landet. Det kan være med inspiration i de løsninger, der allerede anvendes i kommunerne, enten ovenstående eksempler på løsninger eller i andre løsninger, der anvendes af kommunerne i dag.*
- *at Regeringen igangsætter en proces, der kan munde ud i andre løsninger, der holder på den lange bane. Løsninger, der er anvendelige for forskellige målgrupper i en digital fremtid, hvor man ikke længere kan regne med kontanter som gangbart betalingsmiddel. Arbejdsgruppens medlemmer vil gerne rådgive og foreslår en proces med involvering af brugerorganisationer.*

Bilag 1. Gældende lov

Lovgivningen på området er i dag sådan, at pengeinstitutter hverken er lovgivningsmæssigt forpligtede til at have filialer eller til at have kontantkasser i deres eventuelle filialer.

Det følger af § 12, stk. 1, i lov om betalingskonti, at et pengeinstitut skal tilbyde en forbruger en basal betalingskonto vederlagsfrit eller mod betaling af et rimeligt gebyr.

Det fremgår af § 9, stk. 1, i lov om betalingskonti, at en basal betalingskonto skal omfatte en række tjenesteydelser, som en forbruger skal kunne gøre brug af i ubegrænset omfang. Konkret følger det af § 9, stk. 1, nr. 1, at en basal betalingskonto skal omfatte muligheden for at indsætte midler på betalingskontoen. Det følger videre af § 9, stk. 1, nr. 2, at en basal betalingskonto skal omfatte muligheden for at hæve kontanter fra betalingskontoen i et land inden for Den Europæiske Union eller et land, som Unionen har indgået aftale med på det finansielle område, ved henvendelse i pengeinstitutts forretningslokale eller i pengeautomater både inden for og uden for pengeinstitutts åbningstider. En basal betalingskonto skal endvidere give mulighed for direkte debiteringer, betalingstransaktioner med et betalingskort, og kredittransaktioner jf. § 9, stk. 1, nr. 3.

Det fremgår dog af § 9, stk. 2, i lov om betalingskonti, at et pengeinstitut kun er forpligtet til at tilbyde de i stk. 1 nævnte tjenesteydelser, i det omfang tjenesteydelserne i forvejen udbydes til forbrugere, som har andre betalingskonti end en basal betalingskonto. Af bemærkningerne fremhæves som eksempel, at hvis et pengeinstitut ikke tilbyder sine kunder adgang til kontanthævning i sit forretningslokale, skal denne adgang heller ikke tilbydes en forbruger med en basal betalingskonto.

Det fremgår endvidere af § 15, stk. 1, i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder, at et pengeinstitut ikke uden en individuel og saglig begrundelse kan nægte at oprette en basal indlånskonto til en privatkunde. Pengeinstitutter skal tilbyde en basal indlånskonto vederlagsfrit eller mod et gebyr, der højst må udgøre 180 kr. om året, uanset antallet af transaktioner på kontoen, jf. § 15, stk. 5. En basal indlånskonto skal give mulighed for at indsætte og hæve kontanter, gennemføre betalingstransaktioner med et debetkort med saldokontrol, og give mulighed for indgående kredittransaktioner, jf. § 15, stk. 2. Bekendtgørelsen stiller imidlertid ikke krav om, at indsættelse og hævnning af kontanter skal gennemføres ved personlig henvendelse i pengeinstituttet.