

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2023-626

4.9.2023

Grue Sparebank

Innskudd

Kontraheringsplikt – saklig grunn? – fast bosatt.

Foretaket avsto klagerne søknad om kunde-/kontoforhold. Søknaden ble avslått på grunnlag av at klagerne ikke var fast bosatt i foretakets nedslagsfelt. Klagerne anførte at foretaket ikke hadde saklig grunn til å avvise dem som kunder. Foretaket viste til sin "policy" og anførte at det kun unntaksvis kunne tilbys kundeforhold til personer som ikke var fast bosatt i deres nedslagsfelt. Klagerne fikk medhold.

Saksfremstilling

Saken gjelder spørsmålet om klagerne har krav på kundeforhold hos foretaket.

Foretaket avviste ti filippinske statsborgeres forespørsel om å opprette kundeforhold. Klagerne er ansatt i F.V. AS. Arbeidet er sesongbasert, og klagerne omtaler seg som "*sesongarbeidere*". F.V. AS har Næringsbanken som sin bankforbindelse. Dette er en bedriftsbank, slik at det ikke er mulig for klagerne som privatpersoner å opprette konto der.

Klagerne har opplyst at de har gyldig legitimasjon og D-nummer. De har gyldig arbeidstillatelse og kan fremlegge arbeidskontrakter.

Foretaket har blant annet vist til at det kun unntaksvis oppretter kundeforhold for "*sesongarbeidere/arbeidsinnvandrere*". Foretaket har fremlagt deler av sin "*policy*":

Sesongarbeidere/arbeidsinnvandrere; Kun kundeforhold hvis arbeidsgiver er kunde her (bistår arbeidsgiver).
Arbeidsgiver skal være fysisk tilstede + dokumentert arbeidsavtale. Bor lokalt (i vårt nedslagsfelt).
Lønnsinngang/trygd (dokumenteres). Hvis ingen av delene; ikke behov for konto.

Klagerne har anført at det ikke foreligger "*saklig grunn*" jf. finansavtaleloven § 14 for avvisning av kundeforholdene. At arbeidsgiveren deres ikke er kunde i foretaket, er ikke slik "*saklig grunn*". Foretaket kan heller ikke lovlig avvise kunder på grunnlag av at de ikke er fast bosatt i distriktet hvor foretaket har sitt primære nedslagsfelt. Andre ansatte fra Filippinene har fått konto i foretaket ved tidligere anledninger. Dette viser at foretakets rutiner tydeligvis ikke er så godt innarbeidet. Klagerne kan fremlegge gyldig legitimasjon, fylle ut foretakets kundeerklærings skjema og fremlegge arbeidskontrakt. Foretakets interesser i å sikre seg mot at kontoer misbrukes, ansees tilstrekkelig ivaretatt gjennom foretakets rett til avslutning av kundeforhold ved misbruk. Ved avslaget opplyste ikke foretaket om kundens klageadgang etter finansavtaleloven § 14.

Finansforetaket har vist til sin "*policy*" og anført at det er en "*lokal/regional bank*" som har sitt nedslagsfelt i lokalmiljøet. I utgangspunktet betyr dette at kunden må være fast bosatt innenfor dette området. Det gjøres enkelte unntak etter nøye vurdering av den enkelte kunde, men da må kunden bo i Norge i tillegg til å benytte foretaket på flere produktområder. Unntak kan også foretas for sesongarbeidere som har en arbeidsgiver som benytter foretaket som sin hovedbank. Filippinene er av Finanstilsynet definert som et høyrisikoland etter hvitvaskingsloven, noe som gjør

at kunder derfra må gå gjennom en ekstra grundig kontroll før de eventuelt får tilbud om bruk av foretakets tjenester. Lønn til utenlandske sesongarbeidene kan overføres til deres konto i hjemlandet, eller via tjenesten Wise.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Avslag på kundeforhold krever saklig grunn etter finansavtaleloven av 1999 § 14.

Foretaket har dokumentert sin policy (sine rutiner) for kundeforhold med sesongarbeidere og arbeidsinnvandrere. Foretaket aksepterer ikke disse gruppene som kunder, med unntak for tilfeller hvor arbeidsgiveren har kundeforhold til banken for sin virksomhet. Foretakets begrunnelse for denne begrensningen i hvem som aksepteres som kunder, fremgår ikke av den dokumentasjonen som er lagt frem. Hvis det er hvitvaskingshensyn som ligger bak, kan foretakets holdning til disse gruppene oppfattes som de-risking. Dette uttrykket brukes når bestemte grupper ikke aksepteres som kunder fordi foretaket får ekstra arbeid og ressursbruk med å overholde sine plikter etter regelverket mot hvitvasking og terrorfinansiering. De-risking kan vanligvis ikke benyttes som åpen eller skjult selvstendig begrunnelse for avslag på eller avvikling av kundeforhold, heller ikke når kundegruppen har tilknytning til høyrisikoland.

Foretakets anførsler om naturlig nedslagsfelt og fast bosetting innenfor dette nedslagsfeltet synes etter opplysningene i saken langt på vei å være begrunnet med "kjenn din kunde" (KYC) etter regelverket om hvitvasking og terrorfinansiering. Også disse anførselene kan være problematiske ut fra de-risking som grunnlag for avslag. Det er for øvrig opplyst at klagerne er bosatt i bankens nedslagsfelt når de er i Norge.

Nemnda antar at klagerne kan ha behov for banktjenester gjennom norsk bank i den tiden de befinner seg i Norge. At det finnes løsninger for utbetaling av lønn direkte til hjemlandet, kan derfor i seg selv ikke være et avgjørende argument for å avslå kundeforhold.

Nemnda er kommet til at foretaket ikke har saklig grunn for å avslå kundeforhold med klagerne.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Klagerne gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Monica Ervik (selskapsrepresentant) og Bodil Kristoffersen (forbrukerrepresentant).