

PRAKSISOVERSIGT · DET FINANSIELLE ANKENÆVN

Praksisoversigt over basal betalingskonto og opsigelse af kundeforhold

Det Finansielle Ankenævns praksis om afslag, spærring og opsigelse af konti – hvidvasklovens kundekendskabsprocedurer over for retten til basal betalings- og erhvervskonto

Version 2 Opdateret 8. sep. 2026 56 afgørelser · 2005-2026

[Læs online](#)

INTRODUKTION

Praksisoversigten kortlægger Det Finansielle Ankenævns afgørelser om pengeinstitutters adgang til at nægte, spærre og opsiges konti og kundeforhold – og om forbrugerens modstående ret til en basal indlånskonto efter god skik-bekendtgørelsen og en basal betalingskonto efter lov om betalingskonti og basale erhvervskonti. Det bærende mønster er en fast formuleret praksissætning om, at det "som udgangspunkt er op til pengeinstitutterne selv at afgøre", hvilken dokumentation der kræves efter hvidvasklovens kundekendskabsprocedurer, og at Det Finansielle Ankenævn kun helt undtagelsesvist tilsidesætter dette skøn. Omvendt griber nævnet ind, når afslaget eller opsigelsen bygger på en begrundelse, der ikke er individuel og saglig – fx gæld, RKI-registrering, geografisk bopæl eller lav kontoaktivitet. Oversigten dækker desuden det nye regelsæt om basal erhvervskonto, der trådte i kraft 1. januar 2025, og som har givet nævnet en helt ny – og snævert afgrænset – kompetence.

PRINCIPPER UDLEDT AF PRAKSIS

- 01** Det Finansielle Ankenævn fastslår i fast praksis, at det som udgangspunkt er op til pengeinstituttet selv at afgøre, hvilke krav der stilles til dokumentation og forklaringer på større eller usædvanlige transaktioner – og nævnet tilsidesætter kun undtagelsesvist dette skøn.
- 02** Retten til en basal betalingskonto efter lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 11, stk. 1, viger, hvis oprettelse eller opretholdelse ville føre til en overtrædelse af hvidvaskloven.
- 03** Det Finansielle Ankenævn kræver, at et afslag på en basal indlånskonto er individuelt og sagligt begrundet; en generel henvisning til bankens forretningsmodel, kundens "attitude" eller kundens bopæl i udlandet er ikke tilstrækkelig.
- 04** Det Finansielle Ankenævn afviser gæld, restancer og RKI-registrering som saglig afslagsgrund – erkender banken dette under klagesagen, får klageren klagegebyret tilbage.
- 05** Det Finansielle Ankenævn accepterer gennemstrømningsmønstre, uforklarede kontantindsættelser, skiftende forklaringer og sammenblanding af privat- og erhvervsøkonomi som tilstrækkeligt grundlag for opsigelse efter hvidvasklovens § 14, stk. 5.

- 06** Erhvervsmæssig anvendelse af en privat- eller basal betalingskonto er en selvstændig og udtrykkelig opsigelsesgrund, som nævnet konsekvent anerkender – særligt når banken forinden har advaret kunden skriftligt.
- 07** Det Finansielle Ankenævn kan ikke behandle rent erhvervsmæssige kundeforhold; klager fra selskaber afvises efter vedtægterne, dog med undtagelse af den særskilte klageordning for basale erhvervskonti fra 1. januar 2025.
- 08** Grænsen på 20.000 kr. pr. måned for kontantindsættelse på en basal erhvervskonto er en pligtgrænse for instituttet – ikke en afslagsgrund, og elektroniske overførsler fra kontanthåndteringsfirmaer medregnes ikke.
- 09** Manglende varsel og manglende begrundelse gør opsigelsen kritisabel, men udløser efter nævnets praksis kun erstatning, hvis klageren dokumenterer et konkret økonomisk tab.
- 10** Det Finansielle Ankenævn afviser krav om undskyldning, påtale og kritik samt godtgørelse for eget tidsforbrug, fordi de ikke vedrører et konkret økonomisk mellemværende.
- 11** Det Finansielle Ankenævn afviser sager, hvis afgørelse forudsætter parts- og vidneforklaringer – de må i givet fald føres for de almindelige domstole.
- 12** Et pengeinstitut er kun forpligtet til at tilbyde én basal konto; kravet på en yderligere budget- eller opsparingskonto beror på bankens egen forretningsmæssige afgørelse.

To parallelle kontraheringspligter: basal indlånskonto og basal betalingskonto

§ 1

Adgangen til en konto hviler i dansk ret på to spor, som Det Finansielle Ankenævn konsekvent holder adskilt.

Det første spor er [bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 15, stk. 1](#), hvorefter et pengeinstitut ikke uden en *individuel og saglig begrundelse* kan nægte at oprette en **basal indlånskonto** til en privatkunde. Kontoen skal som minimum kunne modtage og udbetale kontanter, gennemføre betalingstransaktioner med debetkort med saldokontrol og modtage indgående kredittransaktioner – dvs. fungere som NemKonto – og må højst koste 180 kr. om året, jf. [§ 15, stk. 5](#). Finanstilsynets [vejledning til god skik-bekendtgørelsen § 15](#) udlægger saglighedskriteriet sådan:

Pengeinstitutter kan afvise at oprette eller videreføre en basal indlånskonto, hvis det er sagligt begrundet. Det kan f.eks. være tilfældet, hvis kunden optræder anstødeligt eller er til gene for pengeinstitutets øvrige kunder og/eller ansatte, eller hvis kontoen anvendes til ulovlige formål. Tilsvarende kan et pengeinstitut nægte at oprette en basal indlånskonto, hvis kunden ikke vil udlevere de oplysninger, som pengeinstituttet skal indhente for at efterleve hvidvaskloven. Et pengeinstitut kan ikke nægte at oprette en basal indlånskonto, fordi kunden ikke vil give oplysning om gæld. Et pengeinstitut kan endvidere ikke afvise at oprette en basal indlånskonto med den begrundelse, at kunden er registreret i RKI.

Det andet spor er [lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 11, stk. 1](#), der gennemfører betalingskontodirektivets artikel 16 og 17 ([direktiv 2014/92/EU](#)). Pengeinstitutter *skal* tilbyde en forbruger en **basal betalingskonto** med de tjenesteydelser, der er opregnet i [§ 9](#), »medmindre åbning af en sådan konto vil føre til en overtrædelse af« hvidvaskloven. Retten gælder efter [§ 11, stk. 2](#) forbrugere med lovligt ophold i EU/EØS og personer uden opholdstilladelse, som ikke kan udsendes. Afslagsgrundene i [§ 11, stk. 3](#) er udtømmende: manglende reel interesse, eksisterende betalingskonto i Danmark, strafbare handlinger mod instituttet og anstødelig/generende adfærd.

Forskellen mellem sporene er ikke teoretisk. I **168/2022** tilsidesatte nævnet netop et afslag, fordi banken havde anvendt afslagsgrunden om eksisterende konti i [§ 11, stk. 3, nr. 2](#) på en anmodning om en *basal indlånskonto* – en afslagsgrund, der ikke findes i god skik-bekendtgørelsens § 15. Samme sondring bar resultatet i **493/2023**, hvor Lægernes Bank blev pålagt at tilbyde en basal indlånskonto til en kunde bosat i udlandet, men frifundet for kravet om en basal betalingskonto, fordi klageren allerede havde en sådan i et andet dansk pengeinstitut.

Forarbejderne til § 11 understreger, at undtagelserne skal fortolkes **restriktivt**, og at et afslag kun kan begrundes i hvidvaskhensyn, »hvis forbrugeren ikke efterlever den pågældende lovgivning«:

Et afslag kan derimod ikke være berettiget, fordi proceduren med at kontrollere, om lovgivningen efterleves, er for besværlig eller dyr.

Forarbejderne fastslår videre, at forskelsbehandling af forbrugere med lovligt ophold i EU/EØS på grund af nationalitet, bopæl, beskæftigelsesstatus, indkomstniveau, kredithistorik eller personlig konkurs udgør en overtrædelse af god skik-reglerne, og at »gentagne overtræk på en betalingskonto ved brug af betalingskort« ikke er en gyldig afslagsgrund.

Kommende ændring: Ved lov af 17. december 2025 indsættes med virkning fra **1. januar 2026** et nyt kapitel 3 a og en [§ 8 a](#) i loven, der udtrykkeligt forbyder pengeinstitutter at forskelsbehandle forbrugere med lovligt ophold i EU/EØS på grund af nationalitet, bopæl eller andre grunde omfattet af chartrets artikel 21. Bestemmelsen er endnu ikke konsolideret ind i lovbekendtgørelsen. Forarbejderne understreger, at der ikke tilsigtes nogen materiel ændring, og at »en forskelsbehandling, der er sagligt begrundet, ikke vil udgøre diskrimination« – herunder kan det være sagligt at behandle kunder inden for og uden for instituttets sædvanlige forretningsområde forskelligt, når hvidvaskkontrollen er forbundet med ekstra omkostninger.

LOV

[Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 15, stk. 1, 5](#)

[Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 8a](#)

[Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 9](#)

[Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 11, stk. 1-3](#)

PRAKSIS

Det finansielle ankenævn · Delvist medhold i klage over afslag på oprettelse af basal indlånskonto og betalingskonto ved bopæl i udlandet 18.04.2024

Det finansielle ankenævn · Møns Bank forpligtet til at oprette basal indlånskonto trods indvendinger om eksisterende bankforbindelser og kundens attitude 16.01.2023

Det Finansielle Ankenævns prøvelseskompetence og sagernes formelle rammer

§ 2

Nævnets kompetence er snævrere, end klagerne ofte forudsætter, og en betydelig del af praksis handler om afvisning.

Privat- kontra erhvervsforhold. Efter nævnets vedtægter § 2, stk. 3 og 4, kan klager fra erhvervsdrivende kun behandles, hvis de ikke adskiller sig væsentligt fra en klage om et privat kundeforhold. Klager fra selskaber afvises konsekvent – se [288/2020](#) om afslag på erhvervskonto til et anpartsselskab og [37/2005](#), hvor sæsonbetonet drift og enkelte private posteringer ikke gjorde en erhvervskonto til et privat kundeforhold. Er en klage delt, udskiller nævnet den private del: i [415/2020](#) og [206/2022](#) blev erhvervsdelen afvist og privatdelen realitetsbehandlet, mens [730/2023](#) fulgte samme mønster. Også et køb foretaget med privat kort, men til erhvervsformål, faldt uden for kompetencen i [232/2022](#).

Kravet om et konkret økonomisk mellemværende (vedtægternes § 5, stk. 3, nr. 2) afskærer nævnet fra at behandle krav om undskyldning, påtale eller kritik. Det ses i [454/2025](#) (påtale og undskyldning), [565/2023](#) (kritik for »ulovlig sagsbehandling«) og [28/2025](#) (krav om undskyldning).

Bevisførelse. Nævnet er et skriftligt organ. Forudsætter en afgørelse parts- og vidneforklaringer, afvises sagen efter vedtægternes § 5, stk. 3, og henvises til domstolene – se prøvesagerne [465/2021](#), [478/2021](#) og [524/2021](#) om Københavns Andelskasse.

Formandsafgørelser. Fordi praksis på hvidvaskområdet er så fast, afgøres et stort antal sager af nævnets formand alene i medfør af vedtægternes § 22. Det gælder bl.a. [280/2024](#), [326/2024](#), [235/2024](#), [570/2024](#), [299/2023](#), [381/2025](#), [478/2025](#) og [342/2025](#).

Omkostninger. Efter vedtægternes § 25, stk. 1, bærer hver part sine egne omkostninger. Krav om godtgørelse for eget tidsforbrug afvises derfor – se [379/2023](#) og [340/2019](#).

LOV	Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 11, stk. 4	
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod Danske Banks opsigelse af kundeforhold grundet hvidvaskregler og krav om basal betalingskonto	19.02.2026
	Det finansielle ankenævn · Nordea Danmark frifundet for opsigelse af kundeforhold grundet manglende hvidvaskdokumentation trods krav om basalkonto	09.12.2025
	Det finansielle ankenævn · Afslag på oprettelse af dansk bankkonto til person bosiddende i Norge grundet mangelfuldt kundekendskab	09.12.2025
	Det finansielle ankenævn · 454/2025: Afslag på basal betalingskonto til udlandsdanser grundet hvidvaskregler og manglende aktuelt behov	27.11.2025
	Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold grundet manglende gennemsigtighed i pengestrømme og afvisning af krav om undskyldning	20.06.2025
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod Sparekassen Danmarks opsigelse af kundeforhold grundet manglende kundekendskab efter hvidvaskreglerne	27.02.2025
	Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold grundet mistanke om erhvervmæssig brug og manglende kundekendskab i henhold til hvidvaskloven	06.02.2025
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over opsigelse af selskabsengagement og frifindelse for erstatningsansvar vedrørende overtræk på privatkonto	04.12.2024
	Det finansielle ankenævn · Opsigelse og spærring af kundeforhold grundet hvidvaskregler samt afslag på basal indlånskonto pga. tilknyttet forsikring	19.08.2024
	Det finansielle ankenævn · Afslag på oprettelse af basal betalingskonto hos Middelfart Sparekasse begrundet i hvidvaskregler	13.08.2024
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod Arbejdernes Landsbanks opsigelse af kundeforhold grundet manglende hvidvaskdokumentation	13.08.2024
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod hurtig opsigelse af kundeforhold grundet mistanke om hvidvask uden forudgående varsel	07.05.2024
	Det finansielle ankenævn · 465/2021 Krav om tilbageførsel af svindelbeløb afvist pga. bevisførelse og manglende kundeforhold	07.12.2023

Det finansielle ankenævn · Krav om erstatning for svindeloverførsler til tredjemands konto i Københavns Andelskasse afvist på grund af bevisførelse	07.12.2023
Det finansielle ankenævn · Afvisning af erstatningskrav mod Københavns Andelskasse pga. behov for bevisførelse om svindel og ansvar	07.12.2023
Det finansielle ankenævn · Pengeinstituts opsigelse af kundeforhold grundet manglende dokumentation for kontantbeløbs oprindelse	28.06.2023
Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over manglende tilbageførsel af kortbetalinger foretaget i erhvervsmæssigt øjemed	21.03.2023
Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold grundet hvidvaskregler og spørgsmål om erstatning for tre år uden konto	23.02.2023
Det finansielle ankenævn · Opsigelse af privat- og erhvervskundeforhold grundet manglende gennemsigtighed i transaktionsmønstre og hvidvasklovens kundekendskabsprocedurer	20.12.2021
Det finansielle ankenævn · Danske Banks afslag på oprettelse af erhvervskonto til selskab afvist af Ankenævnet	05.03.2021
Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over afslag på erhvervskonto og krav om erstatning for tidsforbrug ved oprettelse af private konti	27.02.2020
Det finansielle ankenævn · Erhvervsdrivendes klage over gebyrer på erhvervskonto afvist på grund af manglende kompetence	20.04.2005

§ 3 Hovedreglen: pengeinstituttets vide skøn over hvidvaskdokumentation

Den helt centrale retssætning i Det Finansielle Ankenævns praksis er gentaget nærmest ordret gennem mere end fem år. Den er senest formuleret således i [326/2024](#):

Efter Ankenævnets faste praksis er det som udgangspunkt op til pengeinstitutterne selv at afgøre, hvilke krav de af hensyn til overholdelse af reglerne i hvidvaskloven om kundekendskabsprocedurer bør stille i henseende til dokumentation, behandling af dokumentation eller forklaringer på større eller usædvanlige transaktioner på kunders konti i banken. Der er ikke grundlag for at fravige dette udgangspunkt i denne sag.

Retsgrundlaget er kæden [hvidvaskloven § 10 → § 11 → § 14, stk. 5](#). Kan kravene i [§ 11, stk. 1, nr. 1-4](#), samt stk. 2 og 3 ikke opfyldes, **skal** en etableret forretningsforbindelse afbrydes eller afvikles, og der må ikke gennemføres yderligere transaktioner. Er oplysningerne blot utilstrækkelige og ikke kan ajourføres, skal instituttet efter [§ 15](#) træffe »passende foranstaltninger« og overveje afvikling.

Forarbejderne til hvidvasklovens § 14 sætter dog en grænse, som mindretallet i [127/2025](#) senere har påberåbt sig:

Der er således alene hjemmel i forslaget til stk. 5 til at afbryde eller afvikle en forretningsforbindelse, hvis det efter at have udtømt mulighederne herfor ikke er muligt for virksomheden eller personen at gennemføre kundekendskabsprocedurerne.

Forarbejderne præciserer også, at det »f.eks. ikke [vil] udgøre et tilstrækkeligt grundlag for at afvikle en forretningsforbindelse, at en kunde ikke vil udlevere en kopi af kundens pas«, hvis der kan indhentes oplysninger på anden vis, og at bestemmelsen »ikke i øvrigt regulerer en virksomheds eller persons adgang til at afslå indgåelse af kundeforhold«.

I nævnets praksis er skønnet ikke desto mindre næsten uangribeligt. Frifindelse blev resultatet i [65/2021](#), [466/2020](#), [239/2021](#), [423/2021](#), [136/2022](#), [278/2022](#), [299/2023](#), [81/2023](#), [174/2023](#), [235/2024](#), [570/2024](#), [28/2025](#), [165/2025](#), [381/2025](#) og [342/2025](#).

Afgørende er også, at retten til en basal betalingskonto **viger** for hvidvaskhensynet. I [342/2025](#) kunne banken derfor hverken pålægges at trække opsigelsen tilbage eller at tilbyde en basal konto, netop fordi den risiko, der begrundede opsigelsen, fortsat bestod. Samme kobling ses i [32/2022](#), [558/2023](#) og [232/2024](#).

LOV

[Hvidvaskloven § 10](#)
[Hvidvaskloven § 11, stk. 1](#)
[Hvidvaskloven § 14, stk. 5](#)
[Hvidvaskloven § 15](#)
[Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 11, stk. 1](#)

PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod Danske Banks opsigelse af kundeforhold grundet hvidvaskregler og krav om basal betalingskonto	19.02.2026
	Det finansielle ankenævn · Nordea Danmark frifundet for opsigelse af kundeforhold grundet manglende hvidvaskdokumentation trods krav om basalkonto	09.12.2025
	Det finansielle ankenævn · Afslag på oprettelse af basal erhvervskonto til selskaber begrundet i hvidvaskhensyn og ejers adfærd	04.12.2025
	Det finansielle ankenævn · 165/2025 Indsigelse mod opsigelse af kundeforhold grundet hvidvaskregler og manglende dokumentation	27.10.2025
	Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold grundet manglende gennemsigtighed i pengestrømme og afvisning af krav om undskyldning	20.06.2025
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod Sparekassen Danmarks opsigelse af kundeforhold grundet manglende kundekendskab efter hvidvaskreglerne	27.02.2025
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod manglende oprettelse af en basal betalingskonto som følge af manglende kundekendskabsoplysninger	12.02.2025
	Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold grundet mistanke om erhvervsmæssig brug og manglende kundekendskab i henhold til hvidvaskloven	06.02.2025
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod Arbejdernes Landsbanks opsigelse af kundeforhold grundet manglende hvidvaskdokumentation	13.08.2024
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af oprettelse af basal betalingskonto grundet manglende hvidvask-dokumentation	14.06.2024
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod Jyske Banks opsigelse af kundeforhold som følge af manglende opfyldelse af kundekendskabsprocedurer efter hvidvaskloven	18.01.2024
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod opsigelse af kundeforhold grundet utilstrækkelig dokumentation i henhold til hvidvaskloven	12.09.2023
	Det finansielle ankenævn · Pengeinstituts opsigelse af kundeforhold grundet manglende dokumentation for kontantbeløbs oprindelse	28.06.2023
	Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold og sletning af fuldmagter grundet manglende gennemsigtighed og hvidvaskhensyn	21.04.2023
	Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold grundet mangelfulde oplysninger til kundekendskabsprocedure i henhold til hvidvaskloven	22.12.2022
	Det finansielle ankenævn · Opsigelse af basal betalingskonto grundet mistanke om erhvervsmæssig anvendelse og manglende hvidvaskdokumentation	20.10.2022
	Det finansielle ankenævn · Pengeinstituts opsigelse af kundeforhold som følge af manglende dokumentation for midlers oprindelse og kundekendskab i henhold til hvidvaskloven	20.09.2022
	Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold grundet utilstrækkelige oplysninger om transaktioner i henhold til hvidvaskreglerne	05.05.2022
	Det finansielle ankenævn · Opsigelse af bankengagement pga. uigennemsigtige transaktionsmønstre og hvidvaskkrav	04.03.2022
	Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold i Danske Bank grundet manglende indsigt i transaktionsmønstre og hvidvaskregler	01.10.2021

§ 4 Hvad Det Finansielle Ankenævn lægger vægt på i hvidvasksagerne

På tværs af afgørelserne tegner der sig et tydeligt mønster i de faktiske omstændigheder, der afgør udfaldet. Det Finansielle Ankenævn lægger navnlig vægt på følgende **skærpende forhold**:

- **Gennemstrømningsmønstre** – midler, der indsættes og straks videreføres. I [326/2024](#) ændrede mønstret sig, så kontantindbetalinger »umiddelbart efter indbetalingen blev udbetalt eller overført til en anden konto«; i [278/2022](#) indgik 50.000 kr. fra ét pengeinstitut, hvorefter 60.000 kr. samme dag gik videre til et tredje.
- **Skiftende eller indbyrdes modstridende forklaringer**. I [278/2022](#) forklarede klageren først, at en ekstern konto var hans egen opsparingskonto, dernæst at han ikke kendte den, og endelig at den tilhørte sønnen. I [269/2022](#) var telefonnummer og e-mailadresse næsten identiske med en tredjemands, og CPR-registret viste udrejse.
- **Misforhold mellem selvangiven indkomst og kontoomsætning**. I [280/2024](#) var der indgået 3,8 mio. kr. i 2023 mod en personlig indkomst på 207.546 kr., sammen med 184 MobilePay-transaktioner.
- **Uforklarede kontantindsættelser**. [299/2023](#) (290.000 kr. i kontanter side om side med et uindfriet forbrugslån) og [415/2020](#) (ca. 473.000 kr. over 16 måneder, kontant løn).
- **Geografiske og adfærdsmæssige afvigelser**. I [342/2025](#) lagde banken vægt på, at ca. en tredjedel af midlerne blev hævet kontant, at 94 % af hævningerne skete mere end 4,5 km fra bopæl/virksomhed, og at der næsten ingen lokale dagligvaretransaktioner var – og nævnet tilsidesatte ikke vurderingen.
- **Sammenblanding af privat- og erhvervsøkonomi** – se [81/2023](#), [65/2021](#) og [298/2021](#), hvor uoverensstemmelser i et selskabs forhold smittede af på det private engagement.
- **Manglende eller for sen besvarelse af bankens henvendelser** – [406/2019](#), [220/2021](#) og [565/2023](#).

Omvendt har følgende **ikke** kunnet redde kundeforholdet: at midlerne var beskattede og lovligt erhvervede ([32/2022](#)); at kunden havde været kunde siden 1985 ([278/2022](#)) eller siden 1993 ([81/2023](#)); at der stod under 10.000 kr. på kontoen, så tabsrisikoen var minimal ([466/2020](#)); at kunden havde fremsendt alt efterspurgt materiale ([299/2023](#), [235/2024](#)); eller at banken ikke ville specificere, hvad der konkret manglede ([326/2024](#), [239/2021](#)).

Bevisbyrde og tavshedspligt. Bevisbyrden for, at kundekendskabet er tilstrækkeligt, ligger efter [hvidvaskloven § 11, stk. 4](#) hos instituttet over for tilsynsmyndigheden – men i klagesagen kan banken ikke tvinges til at udlevere sine interne risikovurderinger til kunden. I [466/2020](#) og [326/2024](#) accepterede nævnet, at banken under henvisning til hvidvasklovens tavshedspligtsregler undlod at oplyse, hvilke konkrete forhold der havde udløst mistanken. Konsekvensen er, at klagerens reelle mulighed for at imødegå bankens vurdering er meget begrænset.

LOV	Hvidvaskloven § 11, stk. 1, 4	Hvidvaskloven § 14, stk. 5
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod Danske Banks opsigelse af kundeforhold grundet hvidvaskregler og krav om basal betalingskonto 19.02.2026 Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold grundet mistanke om erhvervmæssig brug og manglende kundekendskab i henhold til hvidvaskloven 06.02.2025 Det finansielle ankenævn · Opsigelse og spærring af kundeforhold grundet hvidvaskregler samt afslag på basal indlånskonto pga. tilknyttet forsikring 19.08.2024	

Det finansielle ankenævn · Afslag på oprettelse af basal betalingskonto hos Middelfart Sparekasse begrundet i hvidvaskregler	13.08.2024
Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod Arbejdernes Landsbanks opsigelse af kundeforhold grundet manglende hvidvaskdokumentation	13.08.2024
Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod opsigelse af kundeforhold grundet utilstrækkelig dokumentation i henhold til hvidvaskloven	12.09.2023
Det finansielle ankenævn · Pengeinstituts opsigelse af kundeforhold grundet manglende dokumentation for kontantbeløbs oprindelse	28.06.2023
Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold og sletning af fuldmagter grundet manglende gennemsigtighed og hvidvaskhensyn	21.04.2023
Det finansielle ankenævn · Spar Nord Bank berettiget til at afvise oprettelse af NemKonto grundet uoverensstemmelser i identifikationsoplysninger	30.03.2023
Det finansielle ankenævn · Sparekassens opsigelse af kundeforhold pga. erhvervsmæssig brug af privatkonto og manglende hvidvaskdokumentation var berettiget	27.01.2023
Det finansielle ankenævn · Opsigelse af basal betalingskonto grundet mistanke om erhvervsmæssig anvendelse og manglende hvidvaskdokumentation	20.10.2022
Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod opsigelse af privat engagement grundet hvidvaskregler og mistillid efter tvivlsomme selskabstransaktioner	04.10.2022
Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold grundet utilstrækkelige oplysninger om transaktioner i henhold til hvidvaskreglerne	05.05.2022
Det finansielle ankenævn · Opsigelse af bankengagement pga. uigennemsigtige transaktionsmønstre og hvidvaskkrav	04.03.2022
Det finansielle ankenævn · Opsigelse af privat- og erhvervskundeforhold grundet manglende gennemsigtighed i transaktionsmønstre og hvidvasklovens kundekendskabsprocedurer	20.12.2021
Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold i Danske Bank grundet manglende indsigt i transaktionsmønstre og hvidvaskregler	01.10.2021
Det finansielle ankenævn · Jyske Banks krav om hvidvaskoplysninger og efterfølgende spærring af netbankadgang og betalingskort	30.04.2020

§ 5 Grænserne for skønnet: hvornår klageren får medhold

Nævnet fraviger udgangspunktet, når begrundelsen ikke er individuel og saglig – altså når sagen ikke reelt handler om kundekendskab.

Sag	Begrundelse for afslag/opsigelse	Udfald
168/2022	Gæld i skattemappen, konti i andre institutter, kundens »attitude«	Banken pålagt at tilbyde basal indlånskonto inden 30 dage; klagegebyr retur
199/2021	Lav kontoaktivitet (11 transaktioner) og overtræk på 311,50 kr. og 6,63 kr.	Usagligt; banken pålagt at tilbyde basal indlånskonto, der kan fungere som NemKonto
493/2023	Permanent bopæl i udlandet stred mod bankens forretningskoncept	Delvist medhold: basal indlånskonto ja, basal betalingskonto nej
280/2024	Første afslag begrundet i »gamle gældsforpligtelser«	Banken erkendte usaglighed; klageren tabte på hvidvaskgrundlaget, men fik klagegebyret retur
125/2025	Eksisterende konti med begrænset anvendelsesområde; kontantvolumen over 20.000 kr.	Banken pålagt at oprette basal erhvervskonto (3-2)

Mønstret er, at nævnet **ikke** accepterer begrundelser, der reelt angår kundens **kreditværdighed, aktivitetsniveau eller kommercielle attraktivitet**. I [199/2021](#) fremhævede nævnet både saglighedskravet i [god skik § 15](#) og kravet om saglig begrundelse og passende varsel efter [§ 6](#). I [493/2023](#) blev bankens eget argument vendt imod den: da bankens forretningsmodel tillod eksisterende kunder at beholde engagementet efter flytning til udlandet, var det ikke sagligt at afvise nye kunder på samme grundlag.

Dissenser viser, hvor tæt afgørelserne undertiden ligger. I [298/2021](#) mente et mindretal på to, at banken som minimum burde have tilbudt en basal betalingskonto efter [§ 11](#), fordi der ikke var konstateret mistænkelige transaktioner på de private konti. I [127/2025](#) fandt mindretallet det ikke godtgjort, at banken havde »udtømt alle muligheder for kundekendskabsprocedurer«, og at gentagne opkald til en medarbejders private nummer ikke nåede den grovhedstærskel, som en restriktiv fortolkning af [§ 13 c, stk. 4, nr. 4](#) kræver.

Endelig gælder, at kontraheringspligten er **kvantitativt begrænset**: instituttet skal tilbyde én basal konto, ikke flere. Det fastslog nævnet i [104/2017](#) og [257/2019](#), i overensstemmelse med forarbejderne til [§ 11](#), hvorefter bestemmelsen »kun [giver] forbrugeren ret til at oprette én konto i et pengeinstitut«.

LOV

[Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 6, stk. 5](#)

[Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 15, stk. 1](#)

[Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 11, stk. 1](#)

[Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 13c, stk. 4](#)

PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Afslag på oprettelse af basal erhvervskonto til selskaber begrundet i hvidvaskhensyn og ejers adfærd	04.12.2025
	Det finansielle ankenævn · Sydbank pålagt at oprette basal erhvervskonto til selskab trods eksisterende konti til agentvirksomhed	14.05.2025
	Det finansielle ankenævn · Afslag på oprettelse af basal betalingskonto hos Middelfart Sparekasse begrundet i hvidvaskregler	13.08.2024
	Det finansielle ankenævn · Delvist medhold i klage over afslag på oprettelse af basal indlånskonto og betalingskonto ved bopæl i udlandet	18.04.2024
	Det finansielle ankenævn · Møns Bank forpligtet til at oprette basal indlånskonto trods indvendinger om eksisterende bankforbindelser og kundens attitude	16.01.2023
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod opsigelse af privat engagement grundet hvidvaskregler og mistillid efter tvivlsomme selskabstransaktioner	04.10.2022
	Det finansielle ankenævn · Vestjysk Bank pålagt at genåbne Nemkonto efter usaglig opsigelse begrundet i begrænset brug og små overtræk	23.11.2021
	Det finansielle ankenævn · Spørgsmål om krav på flere betalingskonti og pengeinstituttets sagsbehandlingstid ved kontooprettelse	17.03.2020
	Det finansielle ankenævn · Pengeinstituts afslag på at oprette mere end én basal indlånskonto til samme kunde	11.09.2017

Erhvervsmæssig anvendelse af privatkontoen som selvstændig opsigelsesgrund

§ 6

[Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 13, stk. 1](#) opregner udtømmende otte grunde, hvorpå et pengeinstitut kan opsigte en rammeaftale om en basal betalingskonto. Nr. 8 – at »forbrugeren anvender sin basale betalingskonto til erhvervsmæssige formål« – er den, der oftest bærer nævnets afgørelser.

Den ledende afgørelse er [32/2022](#), hvor Coop Bank havde advaret kunden i august 2021 om, at kontoen kun måtte bruges privat, hvorefter der fortsat indgik store beløb fra selskaber, og hvor klagerens private kontonummer stod som betalingskonto på fakturaer udstedt af et selskab. Nævnet fandt hverken grundlag for at tilsidesætte bankens vurdering af den erhvervsmæssige anvendelse eller for at pålægge banken at tilbyde en ny konto.

Mønstret gentager sig med bemærkelsesværdig regelmæssighed:

- **Forudgående skriftlig advarsel er tungtvejende.** I [4/2025](#) lagde nævnet udtrykkeligt vægt på, at »banken to gange forud for opsigelsen meddelte klageren, at klagerens konto ikke måtte anvendes erhvervsmæssigt«. Samme forløb ses i [326/2024](#) og [81/2023](#).
- **Foreningsformål sidestilles med erhvervsformål.** I [220/2021](#) var en privatkonto i klagerens CPR-nummer i 20 år brugt som ejerforeningskonto; da dokumentationen til oprettelse af en korrekt CVR-konto udeblev, var opsigelsen berettiget.
- **Enkeltmandsvirksomhedens omsætning på privatkontoen.** [489/2023](#) og [415/2020](#), hvor gebyrbesparelse ikke var en gyldig undskyldning for at lade erhvervets overskud gå ind på privatkontoen.

I [4/2025](#) gav nævnet dog klageren ret i, at banken ikke efter forretningsbetingelserne kunne opkræve månedsgebyr efter opsigelsesperiodens udløb – men afviste alligevel kravet, fordi klageren i samme periode havde oppebåret 679,19 kr. i renteindtægter mod 203 kr. i gebyrer og dermed ikke havde lidt et nettotab. Det illustrerer nævnets gennemgående krav om et **dokumenteret økonomisk tab**.

LOV	Hvidvaskloven § 11, stk. 1	Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 13, stk. 1
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold grundet erhvervsmæssig brug af privatkonto og spørgsmål om gebyropkrævning efter opsigelse	28.05.2025
	Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold grundet mistanke om erhvervsmæssig brug og manglende kundeforhold i henhold til hvidvaskloven	06.02.2025
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod opsigelse af kundeforhold grundet erhvervsmæssig brug af privatkonto	18.04.2024
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod opsigelse af kundeforhold grundet utilstrækkelig dokumentation i henhold til hvidvaskloven	12.09.2023
	Det finansielle ankenævn · Sparekassens opsigelse af kundeforhold pga. erhvervsmæssig brug af privatkonto og manglende hvidvaskdokumentation var berettiget	27.01.2023
	Det finansielle ankenævn · Opsigelse af basal betalingskonto grundet mistanke om erhvervsmæssig anvendelse og manglende hvidvaskdokumentation	20.10.2022
	Det finansielle ankenævn · Opsigelse af privat- og erhvervskundeforhold grundet manglende gennemsigtighed i transaktionsmønstre og hvidvasklovens kundeforholdsprocedurer	20.12.2021

§ 7 Spærring og opsigelse uden varsel – formkrav og retsvirkninger

[Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 13, stk. 2](#) kræver, at en opsigelse af en basal betalingskonto meddeles vederlagsfrit på papir eller andet varigt medium med **mindst 2 måneders varsel**, med begrundelse og med klagevejledning til Det finansielle ankenævn og Finanstilsynet. Kun opsigelser efter § 13, stk. 1, nr. 1 (strafbare formål) eller nr. 3 (urigtige oplysninger) har øjeblikkelig virkning. Parallelt kræver [god skik-bekendtgørelsen § 6, stk. 5](#), at enhver opsigelse er sagligt begrundet og sker på varigt medium.

Nævnets praksis om formkravene er nuanceret. I [379/2023](#) – hvor en sparekasse lukkede en tre dage gammel basal indlånskonto uden overhovedet at have spurgt kunden om transaktionerne – udtalte nævnet:

Ankenævnet finder, at sparekassen dermed uden varsel og uden en saglig begrundelse lukkede kontoen uden at have iværksat forudgående kundekendskabsprocedurer efter hvidvasklovens § 14, stk. 5, jf. § 11, stk. 1, nr. 1-4, og stk. 2 og 3.

Alligevel fik klageren ikke medhold: fordi han under klagesagen fik lejlighed til at fremlægge dokumentation, og fordi banken fortsat ikke var betrygget, var lukningen ikke uberettiget – og da klageren havde sin NemKonto et andet sted, var der intet dokumenteret tab. Konstateringen af, at banken havde handlet i strid med sine egne forretningsbetingelser, stod altså uden retsfølge.

Ældre praksis er strengere over for banken, når spærringen ikke hviler på hvidvaskhensyn, men på overtræk. I [534/2010](#) var både den øjeblikkelige opsigelse og kortspærringen uberettigede, fordi der ikke var sendt rykkerbrev, og banken blev pålagt at reetablere indlånskonti med valør. I [325/2018](#) var overtræk på henholdsvis 70,74 kr. og 1.153,76 kr. ikke »særligt grove eller gentagne«, og den øjeblikkelige spærring var derfor i strid med kortreglerne – men kortene skulle ikke genåbnes på grund af kundens efterfølgende misligholdelse. Modsat i [63/2024](#), hvor gentagne og grove ubevilgede overtræk gjorde spærring uden varsel berettiget.

Spærring som **risikobegrænsende foranstaltning** efter [hvidvaskloven § 15](#) blev tiltrådt i [406/2019](#), hvor kunden nægtede at udfylde bankens kundekendskabsskema, og i [565/2023](#), hvor kontoen blev spærret efter manglende reaktion på anmodning og rykker.

LOV

[Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 6, stk. 5](#)

[Hvidvaskloven § 14, stk. 5](#)

[Hvidvaskloven § 15](#)

[Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 13, stk. 2](#)

PRAKSIS

Det finansielle ankenævn · Nordea berettiget til at spærre Visa/dankort uden varsel efter gentagne og grove ubevilgede overtræk	04.12.2024
Det finansielle ankenævn · Opsigelse og spærring af kundeforhold grundet hvidvaskregler samt afslag på basal indlånskonto pga. tilknyttet forsikring	19.08.2024
Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod hurtig opsigelse af kundeforhold grundet mistanke om hvidvask uden forudgående varsel	07.05.2024
Det finansielle ankenævn · Jyske Banks krav om hvidvaskoplysninger og efterfølgende spærring af netbankadgang og betalingskort	30.04.2020
Det finansielle ankenævn · Sparekassen Djurslands spærring af Visa/dankort uden varsel efter flytning af Nemkonto var uberettiget	05.03.2019
Det finansielle ankenævn · Opsigelse af engagement og spærring af betalingskort uden varsel var i strid med bankens forretningsbetingelser	07.10.2011

§ 8 Basal erhvervskonto: Det Finansielle Ankenævns nye og snævre kompetence fra 1. januar 2025

Ved lov af 30. december 2024 blev der indsat et nyt regelsæt om **basal erhvervskonto** i lov om betalingskonti, som samtidig skiftede navn til lov om betalingskonti og basale erhvervskonti. Reglerne trådte i kraft **1. januar 2025** og forpligter institutter til at tilbyde erhvervsdrivende og foreninger med hjemsted i Danmark en basal erhvervskonto, jf. [§ 13 c, stk. 1 og 2](#). Tjenesteydelserne fremgår af [§ 13 a, stk. 1](#), herunder muligheden for at

indsætte kontanter »svarende til i alt 20.000 kr. pr. måned«. Efter § 13 f skal institutterne være tilsluttet et uafhængigt, landsdækkende klagenævn, hvilket er udmøntet i en særskilt vedtægt for Det Finansielle Ankenævn om klager om basal erhvervskonto.

De første afgørelser tegner fire linjer:

1. 20.000-kr.-grænsen er en pligtgrænse, ikke en afslagsgrund. I 125/2025 udtalte flertallet:

... et institut [kan] ikke afslå en basal erhvervskonto til en erhvervsdrivende alene af den grund, at den erhvervsdrivende eventuelt håndterer mere end 20.000 kr. i kontanter om måneden. Instituttet er blot ikke forpligtet til at modtage mere end 20.000 kr. i kontanter om måneden fra den erhvervsdrivende med en basal erhvervskonto.

Flertallet fastslog samtidig, at overførsler fra **kontanthåndteringsfirmaer ikke er kontanter** i lovens forstand, fordi forarbejderne skelner mellem »kontanter« (danske mønter og sedler) og »midler« (penge på konto). Sydbank frafaldt det modsatte standpunkt under sagen i 128/2025.

2. Eksisterende konti udelukker kun, hvis de reelt giver adgang til de basale ydelser. Afslagsgrunden i § 13 c, stk. 4, nr. 1 kunne ikke bruges i 125/2025, hvor selskabets 11 konti alene måtte anvendes til agentvirksomhed efter betalingslovens § 63 og ikke til driftsudgifter. Afgørelsen faldt 3-2; mindretallet lagde vægt på Erhvervsministeriets høringsnotat af 6. november 2024.

3. Ydelseskataloget fortolkes bogstaveligt. I 128/2025 fandt flertallet (3-2), at MobilePay Faste betalinger og automatisk kortbetaling opfyldte kravet om direkte debitering, så banken ikke behøvede at tilbyde Betalingsservice, og at integrerede lønsystemer med ATP- og skattehåndtering falder uden for § 13 a. Nævnet afviste samtidig at prøve bankens **generelle hvidvaskpolitik** over for kontantbaseret spilvirksomhed – kompetencen rækker kun til konkrete tvister om afslag, opsigelse eller gebyr vedrørende en basal erhvervskonto.

4. Kompetencen er tidsmæssigt og genstandsmæssigt afgrænset. I 167/2025 faldt opsigelsen af en driftskonto fra juli 2024 uden for nævnets sagsområde, fordi kontoen med netbank, to debetkort, Leverandørservice og kontantindbetalinger over 20.000 kr. oversteg de basale funktioner, og fordi reglerne først trådte i kraft 1. januar 2025. Tilsvarende afviste nævnet i 127/2025 at prøve spæringer og opsigelser fra 2024, men stadfæstede afslaget på en basal erhvervskonto i 2025 med henvisning til § 13 c, stk. 3, nr. 2 om mistanke, der udløser underretningspligt efter hvidvaskloven § 26, stk. 1.

Note til opsigelse: § 13 e, stk. 1 indeholder elleve opsigelsesgrunde – flere end for privatkunder – herunder nr. 10 om »grov eller gentagen sammenblanding« af virksomhedens og ejernes midler og nr. 11 om pligten til at afbryde forbindelsen efter hvidvaskloven § 14, stk. 5 eller § 15.

LOV

Hvidvaskloven § 26, stk. 1

Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 13a, stk. 1

Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 13c, stk. 1-4

Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 13e, stk. 1

Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 13f

PRAKSIS

Det finansielle ankenævn · Opsigelse af erhvervskonto grundet hvidvaskregler og spørgsmål om ret til basal erhvervskonto 11.12.2025

Det finansielle ankenævn · Afslag på oprettelse af basal erhvervskonto til selskaber begrundet i hvidvaskhensyn og ejers adfærd 04.12.2025

Det finansielle ankenævn · Sydbanks vilkår for basal erhvervskonto til spillefirma delvist tilsidesat efter indsigelse om kontanthåndtering 20.06.2025

Det finansielle ankenævn · Sydbank pålagt at oprette basal erhvervskonto til selskab trods eksisterende konti til agentvirksomhed

14.05.2025

§ 9 Bopæl i udlandet, nationalitet, sanktioner og forskelsbehandling

En stor gruppe klager angår kunder med tilknytning til udlandet. Her ligger nævnets linje tættere på pengeinstituttet, end forarbejdernes restriktive fortolkning kunne antyde.

Bopæl i udlandet. Forarbejderne til [§ 11, stk. 3, nr. 1](#) fastslår, at manglende bopæl i Danmark »aldrig i sig selv [kan] anvendes som den eneste begrundelse«, og at bestemmelsen skal fortolkes restriktivt. I [493/2023](#) blev en nichebank derfor pålagt at tilbyde en basal indlånskonto. Men i [454/2025](#) fandt nævnet, at en dansker bosat i Norge i 20 år ikke havde dokumenteret »en reel interesse i eller et aktuelt behov« for en dansk konto, når han fortsat kunne betale fra sin norske konto – kombineret med at han ikke havde besvaret bankens spørgsmål om overførselsbeløb og midlernes oprindelse. Samme resultat i [478/2025](#).

Geografisk markedsområde. I [183/2025](#) accepterede nævnet, at en lille sparekasse afviste en kommerciel lønkonto til en kunde uden tilknytning til Thy og Mors – uanset klagerens påberåbelse af [betalingskontodirektivets artikel 15](#) om forbud mod forskelsbehandling. Nævnet lagde vægt på, at et pengeinstitut som udgangspunkt frit vælger sit markedsområde, og at klageren ikke havde oplyst, om han i forvejen havde en basal konto i Danmark, jf. [§ 11, stk. 3, nr. 2](#). Afgørelsen skal læses sammen med den kommende [§ 8 a](#), hvis forarbejder netop udtaler, at det »ikke nødvendigvis [vil] være en usaglig forskelsbehandling at behandle kunder henholdsvis inden for og uden for et pengeinstituts særlige forretningsområde forskelligt«, når hvidvaskkontrol uden for området er dyrere.

Sanktioner. I [70/2023](#) ønskede en hviderussisk statsborger med lovligt ophold i Danmark en konto med betydelig overførselstrafik til Hviderusland og Rusland. Banken tilbød i stedet en basal indlånskonto med MasterCard debit, netbank og NemKonto-registrering. Nævnet fandt, at banken dermed havde opfyldt sine forpligtelser, at det er op til instituttet selv at afgøre kravene efter hvidvaskloven, og at der hverken var grundlag for at pålægge udvidede tjenester eller for erstatning eller tortgodtgørelse. Sagen viser, at **tilbud om den basale konto er en effektiv opfyldelse** af kontraheringspligten, selv når kunden ønsker mere.

Diskriminationspåstande afvises konsekvent som udokumenterede: [342/2025](#) (påstand om forskelsbehandling af en PTSD-ramt førtidspensionist), [95/2022](#) (gebyr på 1.000 kr. årligt for en basal betalingskonto – inden for Finanstilsynets rammer for »rimeligt gebyr« efter [§ 12](#)) og [340/2019](#). En strategisk markedsudtræden er ligeledes saglig, jf. [483/2024](#) om Saxo Banks exit fra det albanske marked.

Identitet og bopælsdokumentation. Kravene skærpes, når registeroplysninger ikke stemmer. I [269/2022](#) og [232/2024](#) (ansøger uden MitID, e-Boks og dansk adresse) accepterede nævnet, at instituttet stillede krav om supplerende dokumentation, før ansøgningen kunne anses for »fuldstændig« i [§ 11, stk. 4's](#) forstand.

LOV [Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 8a](#)

[Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 11, stk. 3-4](#)

[Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 12, stk. 1-4](#)

PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod Danske Banks opsigelse af kundeforhold grundet hvidvaskregler og krav om basal betalingskonto 19.02.2026 Det finansielle ankenævn · Afslag på oprettelse af dansk bankkonto til person bosiddende i Norge grundet mangelfuldt kundekendskab 09.12.2025
---------	--

Det finansielle ankenævn · 454/2025: Afslag på basal betalingskonto til udlandsdanske grundet hvidvaskregler og manglende aktuelt behov	27.11.2025
Det finansielle ankenævn · Afslag på oprettelse af lønkonto til udlandsdanske begrundet i pengeinstituttets geografiske markedsområde	31.10.2025
Det finansielle ankenævn · Saxo Banks opsigelse af kunde-forhold grundet markedsudtræden i Albanien var berettiget	21.03.2025
Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod manglende oprettelse af en basal betalingskonto som følge af manglende kundekendskabsoplysninger	12.02.2025
Det finansielle ankenævn · Delvist medhold i klage over afslag på oprettelse af basal indlånskonto og betalingskonto ved bopæl i udlandet	18.04.2024
Det finansielle ankenævn · Arbejdernes Landsbank frifundet i sag om afvisning af udvidet konto-forhold pga. sanktioner mod Rusland og Hviderusland	22.12.2023
Det finansielle ankenævn · Spar Nord Bank berettiget til at afvise oprettelse af NemKonto grundet uoverensstemmelser i identifikationsoplysninger	30.03.2023
Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod gebyrstigning på basal betalingskonto til 1.000 kr. årligt	15.11.2022
Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage over afslag på erhvervskonto og krav om erstatning for tidsforbrug ved oprettelse af private konti	27.02.2020

§ 10 Sagsgang, frister og retsvirkninger af nævnets afgørelser

Fristerne på bankens side. Efter § 11, stk. 4 skal pengeinstituttet »hurtigst muligt og senest 10 arbejdsdage efter modtagelsen af en **fuldstændig** ansøgning« åbne kontoen eller give afslag. Forarbejderne kalder det »en absolut frist, som ikke kan forlænges i forbindelse med spidsbelastningsperioder«, men fastslår samtidig, at overskridelse ikke i sig selv giver forbrugeren krav på kontoen. Netop ordet *fuldstændig* er nøglen i praksis: i 232/2024 var ansøgningen ikke fyldestgørende, og i 257/2019 fandt nævnet ikke grundlag for at fastslå ansvarspådragende fejl trods ca. tre måneders sagsbehandlingstid – banken beklagede og oprettede kontoen under sagen, hvorefter klagegebyret blev tilbagebetalt.

Afslaget skal være vederlagsfrit, gives på varigt medium og indeholde **klagevejledning** til Det finansielle ankenævn og Finanstilsynet, jf. § 11, stk. 4. Henvisningen til nævnet blev indsat ved ændringen af 30. december 2024, hvis bemærkninger forklarer, at Pengeinstitutankenævnet den 1. februar 2019 blev sammenlagt med Realkreditankenævnet og Ankenævnet for investeringsfonde til Det finansielle ankenævn.

Nævnets afgørelsestyper. Giver nævnet medhold, formuleres afgørelsen typisk som et **påbud med 30 dages frist** om at tilbyde kontoen – se 168/2022, 199/2021, 493/2023 og 125/2025.

Klagegebyret er i praksis et selvstændigt sanktionsinstrument. Det tilbagebetales, når

- banken under klagesagen erkender, at den oprindelige begrundelse var usaglig – 280/2024 (gældsforpligtelser);
- banken under sagen retter fejlagtige gebyropkrævninger eller overførsler – 220/2021, 565/2023;
- banken erklærer sig villig til at behandle en ny ansøgning – 167/2025;
- klagen afvises af kompetencegrunde – 288/2020, 37/2005, 415/2020, 465/2021.

Erstatning tilkendes stort set aldrig. Kravet er dokumenteret økonomisk tab og årsagssammenhæng. Afvist i 206/2022 (tre år uden NemKonto – klageren kunne selv have anvist et andet institut), 466/2020, 220/2021-, 379/2023, 70/2023 og 4/2025. Selv hvor opsigelsen har haft alvorlige erhvervsmæssige følger – som i

81/2023, hvor en revisor efterfølgende fik 19 afslag fra andre banker – fører det ikke til ansvar, når opsigelsen i sig selv var berettiget.

LOV

[Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 11, stk. 4](#)

[Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 13, stk. 2](#)

PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Opsigelse af erhvervskonto grundet hvidvaskregler og spørgsmål om ret til basal erhvervskonto	11.12.2025
	Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold grundet erhvervsmæssig brug af privatkonto og spørgsmål om gebyropkrævning efter opsigelse	28.05.2025
	Det finansielle ankenævn · Sydbank pålagt at oprette basal erhvervskonto til selskab trods eksisterende konti til agentvirksomhed	14.05.2025
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod manglende oprettelse af en basal betalingskonto som følge af manglende kundekendskabsoplysninger	12.02.2025
	Det finansielle ankenævn · Opsigelse og spærring af kundeforhold grundet hvidvaskregler samt afslag på basal indlånskonto pga. tilknyttet forsikring	19.08.2024
	Det finansielle ankenævn · Afslag på oprettelse af basal betalingskonto hos Middelfart Sparekasse begrundet i hvidvaskregler	13.08.2024
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod hurtig opsigelse af kundeforhold grundet mistanke om hvidvask uden forudgående varsel	07.05.2024
	Det finansielle ankenævn · Delvist medhold i klage over afslag på oprettelse af basal indlånskonto og betalingskonto ved bopæl i udlandet	18.04.2024
	Det finansielle ankenævn · Arbejdernes Landsbank frifundet i sag om afvisning af udvidet kontoforhold pga. sanktioner mod Rusland og Hviderusland	22.12.2023
	Det finansielle ankenævn · 465/2021 Krav om tilbageførsel af svindelbeløb afvist pga. bevisførelse og manglende kundeforhold	07.12.2023
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod opsigelse af kundeforhold grundet utilstrækkelig dokumentation i henhold til hvidvaskloven	12.09.2023
	Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold grundet hvidvaskregler og spørgsmål om erstatning for tre år uden konto	23.02.2023
	Det finansielle ankenævn · Sparekassens opsigelse af kundeforhold pga. erhvervsmæssig brug af privatkonto og manglende hvidvaskdokumentation var berettiget	27.01.2023
	Det finansielle ankenævn · Møns Bank forpligtet til at oprette basal indlånskonto trods indvendinger om eksisterende bankforbindelser og kundens attitude	16.01.2023
	Det finansielle ankenævn · Opsigelse af privat- og erhvervskundeforhold grundet manglende gennemsigtighed i transaktionsmønstre og hvidvasklovens kundekendskabsprocedurer	20.12.2021
	Det finansielle ankenævn · Vestjysk Bank pålagt at genåbne Nemkonto efter usaglig opsigelse begrundet i begrænset brug og små overtræk	23.11.2021
	Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold i Danske Bank grundet manglende indsigt i transaktionsmønstre og hvidvaskregler	01.10.2021
	Det finansielle ankenævn · Danske Banks afslag på oprettelse af erhvervskonto til selskab afvist af Ankenævnet	05.03.2021
	Det finansielle ankenævn · Spørgsmål om krav på flere betalingskonti og pengeinstituttets sagsbehandlingstid ved kontooprettelse	17.03.2020
	Det finansielle ankenævn · Erhvervsdrivendes klage over gebyrer på erhvervskonto afvist på grund af manglende kompetence	20.04.2005

§ 11 Forholdet til domstolene og til Finanstilsynet

Domstolene. Det Finansielle Ankenævns afgørelser er ikke endelige – parterne kan indbringe tvisten for de almindelige domstole. Nævnet henviser selv aktivt til denne vej, når sagen kræver mundtlig bevisførelse. I prøvesagerne [465/2021](#), [478/2021](#) og [524/2021](#) om Københavns Andelskasse formulerede nævnet det direkte: en stillingtagen ville forudsætte parts- og vidneforklaringer, som »ikke kan finde sted for Ankenævnet, men må i givet fald ske for de almindelige domstole«.

Søgning i domstolsdatabasen viser, at der på nuværende tidspunkt ikke findes offentliggjorte **civile** byrets-, landsrets- eller højesteretsdomme om pengeinstitutters opsigelse af kundeforhold begrundet i hvidvasklovens kundekendskabsprocedurer eller om retten til en basal betalingskonto. Den domstolspraksis, der findes på området, angår den **strafferetlige** side af hvidvask – fx dommene om at stille sin konto til rådighed for andre – og ikke det civile forhold mellem bank og kunde. Domstolene har således endnu ikke prøvet den praksissætning om pengeinstituttets vide skøn, som bærer hele Det Finansielle Ankenævns praksis. Retsstillingen hviler derfor i praksis på nævnets egne afgørelser, suppleret af Finanstilsynets vejledning.

Nævnet henter dog selv støtte i domstolspraksis om **partsedition**: i [326/2024](#) påberåbte banken sig **U1999.1028H** og **U2002.1734H** til støtte for, at interne og fortrolige hvidvaskvurderinger er undtaget fra editionspligt. Og i [326/2024](#) indgik en udskrift af skifterettens retsbog og en kendelse fra Vestre Landsret af 12. januar 2024 om klagerens gældssaneringssag som en del af det faktiske grundlag, nævnet lagde til grund.

Finanstilsynet. Der er en klar arbejdsdeling. Nævnet afgør den konkrete civile tvist mellem kunde og institut; Finanstilsynet fører det generelle tilsyn med, om institutterne overholder hvidvask- og god skik-reglerne. Det er udtrykkeligt fastslået i [406/2019](#) og [466/2020](#), hvor nævnet afviste bankens indsigelse om, at hele sagen hørte under tilsynet – »Finanstilsynet træffer ikke afgørelser i konkrete civile tvister«. Omvendt bemærkede nævnet i [104/2017](#), at spørgsmålet om, hvorvidt en bank *generelt* lever op til god skik-bekendtgørelsen, hører under Finanstilsynet. Derfor indeholder både [§ 11, stk. 4](#) og [§ 13, stk. 2](#) krav om, at afslag og opsigelser oplyser om **begge** klageveje.

Denne oversigt afgrænses over for [hvidvasktilsyn](#), [finanstilsynets-afgørelser](#) og [hvidvask](#).

LOV	Hvidvaskloven § 14, stk. 5	Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 11, stk. 4
	Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 13, stk. 2	
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold grundet mistanke om erhvervsmæssig brug og manglende kundekendskab i henhold til hvidvaskloven	06.02.2025
	Det finansielle ankenævn · 465/2021 Krav om tilbageførsel af svindelbeløb afvist pga. bevisførelse og manglende kundeforhold	07.12.2023
	Det finansielle ankenævn · Krav om erstatning for svindeloverførsler til tredjemands konto i Københavns Andelskasse afvist på grund af bevisførelse	07.12.2023
	Det finansielle ankenævn · Afvisning af erstatningskrav mod Københavns Andelskasse pga. behov for bevisførelse om svindel og ansvar	07.12.2023
	Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold i Danske Bank grundet manglende indsigt i transaktionsmønstre og hvidvaskregler	01.10.2021
	Det finansielle ankenævn · Jyske Banks krav om hvidvaskoplysninger og efterfølgende spærring af netbankadgang og betalingskort	30.04.2020
	Det finansielle ankenævn · Pengeinstituts afslag på at oprette mere end én basal indlånskonto til samme kunde	11.09.2017

§ 12 Sammenfatning: en stærk ret på papiret, et vidt skøn i praksis

Retten til en konto er i dansk ret formuleret som en kontraheringspligt med udtømmende og restriktivt fortolkede undtagelser. I Det Finansielle Ankenævns praksis er billedet mere nuanceret.

Hovedreglen er, at pengeinstituttet selv fastlægger kravene til dokumentation og forklaringer under hvidvasklovens kundekendskabsprocedurer, og at nævnet ikke tilsidesætter denne vurdering. Formuleringen er gentaget nærmest ordret i snesevis af afgørelser fra [65/2021](#) til [342/2025](#), og den bevirker, at retten til en basal betalingskonto efter [§ 11, stk. 1](#) i realiteten er subsidieret i forhold til bankens hvidvaskvurdering.

Undtagelsen indtræder, når begrundelsen ikke handler om kundekendskab: gæld og RKI ([168/2022-](#), [280/2024](#)), lav aktivitet og bagatelovertæk ([199/2021](#), [325/2018](#)), forretningsmodel og bopæl ([493/2023](#)) og misforståede afslagsgrunde ([125/2025](#)).

Praktiske konsekvenser for rådgivningen:

- Klageren bør fokusere på, at begrundelsen ikke er individuel og saglig – ikke på at bestride bankens risikovurdering, som nævnet næsten aldrig efterprøver.
- Klageren bør nedlægge påstand om et **konkret økonomisk** krav; krav om undskyldning, påtale eller kritik afvises efter vedtægternes [§ 5, stk. 3, nr. 2](#).
- Erstatning kræver dokumenteret tab og årsagssammenhæng; formfejl som manglende varsel eller begrundelse fører i sig selv sjældent til mere end en kritisk bemærkning og tilbagebetaling af klagegebyret.
- Erhvervsdrivende bør sikre sig, at ansøgningen udtrykkeligt angår en **basal erhvervskonto** efter [§ 13 a](#) – ellers falder tvisten uden for nævnets kompetence, jf. [167/2025](#).
- Privatkunder bør holde erhvervs- og foreningsomsætning helt ude af privatkontoen; efter en skriftlig advarsel er opsigelsen efter [§ 13, stk. 1, nr. 8](#) reelt uangribelig, jf. [4/2025](#) og [32/2022](#).

Udviklingstendens: Med reglerne om basal erhvervskonto (1. januar 2025) og det udtrykkelige diskriminationsforbud i [§ 8 a](#) (1. januar 2026) udvides nævnets sagsområde. De første erhvervskontosager – [125/2025](#), [128/2025](#) og [127/2025](#) – er alle afgjort med dissens 3-2, hvilket tyder på, at praksis her endnu ikke er lige så fastlagt som på privatkundeområdet.

LOV [Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 8a](#)

[Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 11, stk. 1](#)

[Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 13, stk. 1](#)

[Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 13a, stk. 1](#)

PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod Danske Banks opsigelse af kundeforhold grundet hvidvaskregler og krav om basal betalingskonto	19.02.2026
	Det finansielle ankenævn · Opsigelse af erhvervskonto grundet hvidvaskregler og spørgsmål om ret til basal erhvervskonto	11.12.2025
	Det finansielle ankenævn · Afslag på oprettelse af basal erhvervskonto til selskaber begrundet i hvidvaskhensyn og ejers adfærd	04.12.2025
	Det finansielle ankenævn · Sydbanks vilkår for basal erhvervskonto til spillefirma delvist tilsidesat efter indsigelse om kontanthåndtering	20.06.2025
	Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold grundet erhvervsmæssig brug af privatkonto og spørgsmål om gebyropkrævning efter opsigelse	28.05.2025
	Det finansielle ankenævn · Sydbank pålagt at oprette basal erhvervskonto til selskab trods eksisterende konti til agentvirksomhed	14.05.2025
	Det finansielle ankenævn · Afslag på oprettelse af basal betalingskonto hos Middelfart Sparekasse begrundet i hvidvaskregler	13.08.2024

Det finansielle ankenævn · Delvist medhold i klage over afslag på oprettelse af basal indlånskonto og betalingskonto ved bopæl i udlandet	18.04.2024
Det finansielle ankenævn · Møns Bank forpligtet til at oprette basal indlånskonto trods indvendinger om eksisterende bankforbindelser og kundens attitude	16.01.2023
Det finansielle ankenævn · Opsigelse af basal betalingskonto grundet mistanke om erhvervsmæssig anvendelse og manglende hvidvaskdokumentation	20.10.2022
Det finansielle ankenævn · Opsigelse af kundeforhold grundet utilstrækkelige oplysninger om transaktioner i henhold til hvidvaskreglerne	05.05.2022
Det finansielle ankenævn · Vestjysk Bank pålagt at genåbne Nemkonto efter usaglig opsigelse begrundet i begrænset brug og små overtræk	23.11.2021
Det finansielle ankenævn · Sparekassen Djurslands spærring af Visa/dankort uden varsel efter flytning af Nemkonto var uberettiget	05.03.2019

REFERENCE Lovgrundlag

9 paragraffer

Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 6	stk. 5	Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 15	stk. 1
Hvidvaskloven § 11	stk. 1	Hvidvaskloven § 14	stk. 5
Hvidvaskloven § 15		Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 11	stk. 1
Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 13	stk. 1	Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 13a	stk. 1
Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti § 13c	stk. 3-4		

MATERIALE Citerede afgørelser

56 afgørelser

DET FINANSIELLE ANKENÆVN · NÆVN / KLAGEINSTANS			56
19.02.2026	Indsigelse mod Danske Banks opsigelse af kundeforhold grundet hvidvaskregler og krav om basal betalingskonto		342/2025
11.12.2025	Opsigelse af erhvervskonto grundet hvidvaskregler og spørgsmål om ret til basal erhvervskonto		167/2025
09.12.2025	Nordea Danmark frifundet for opsigelse af kundeforhold grundet manglende hvidvaskdokumentation trods krav om basalkonto		381/2025
09.12.2025	Afslag på oprettelse af dansk bankkonto til person bosiddende i Norge grundet mangelfuldt kundekendskab		478/2025
04.12.2025	Afslag på oprettelse af basal erhvervskonto til selskaber begrundet i hvidvaskhensyn og ejers adfærd		127/2025
27.11.2025	454/2025: Afslag på basal betalingskonto til udlandsdanser grundet hvidvaskregler og manglende aktuelt behov		454/2025

31.10.2025	Afslag på oprettelse af lønkonto til udlandsdanser begrundet i pengeinstituttets geografiske markedsområde	183/2025
27.10.2025	165/2025 Indsigelse mod opsigelse af kundeforhold grundet hvidvaskregler og manglende dokumentation	165/2025
20.06.2025	Sydbanks vilkår for basal erhvervskonto til spillefirma delvist tilsidesat efter indsigelse om kontanthåndtering	128/2025
20.06.2025	Opsigelse af kundeforhold grundet manglende gennemsigthed i pengestrømme og afvisning af krav om undskyldning	28/2025
28.05.2025	Opsigelse af kundeforhold grundet erhvervsmæssig brug af privatkonto og spørgsmål om gebyropkrævning efter opsigelse	4/2025
14.05.2025	Sydbank pålagt at oprette basal erhvervskonto til selskab trods eksisterende konti til agentvirksomhed	125/2025
21.03.2025	Saxo Banks opsigelse af kundeforhold grundet markedsudtræden i Albanien var berettiget	483/2024
27.02.2025	Indsigelse mod Sparekassen Danmarks opsigelse af kundeforhold grundet manglende kundekendskab efter hvidvaskreglerne	570/2024
12.02.2025	Indsigelse mod manglende oprettelse af en basal betalingskonto som følge af manglende kundekendskabsoplysninger	232/2024
06.02.2025	Opsigelse af kundeforhold grundet mistanke om erhvervsmæssig brug og manglende kundekendskab i henhold til hvidvaskloven	326/2024
04.12.2024	Nordea berettiget til at spærre Visa/dankort uden varsel efter gentagne og grove ubevilgede overtræk	63/2024
04.12.2024	Afvisning af klage over opsigelse af selskabsengagement og frifindelse for erstatningsansvar vedrørende overtræk på privatkonto	730/2023
19.08.2024	Opsigelse og spærring af kundeforhold grundet hvidvaskregler samt afslag på basal indlånskonto pga. tilknyttet forsikring	565/2023
13.08.2024	Indsigelse mod Arbejdernes Landsbanks opsigelse af kundeforhold grundet manglende hvidvaskdokumentation	235/2024
13.08.2024	Afslag på oprettelse af basal betalingskonto hos Middelfart Sparekasse begrundet i hvidvaskregler	280/2024
14.06.2024	Afvisning af oprettelse af basal betalingskonto grundet manglende hvidvask-dokumentation	558/2023
07.05.2024	Indsigelse mod hurtig opsigelse af kundeforhold grundet mistanke om hvidvask uden forudgående varsel	379/2023
18.04.2024	Indsigelse mod opsigelse af kundeforhold grundet erhvervsmæssig brug af privatkonto	489/2023
18.04.2024	Delvist medhold i klage over afslag på oprettelse af basal indlånskonto og betalingskonto ved bopæl i udlandet	493/2023

18.01.2024	Indsigelse mod Jyske Banks opsigelse af kundeforhold som følge af manglende opfyldelse af kundekendskabsprocedurer efter hvidvaskloven	174/2023
22.12.2023	Arbejdernes Landsbank frifundet i sag om afvisning af udvidet kontoforhold pga. sanktioner mod Rusland og Hviderusland	70/2023
07.12.2023	465/2021 Krav om tilbageførsel af svindelbeløb afvist pga. bevisførelse og manglende kundeforhold	465/2021
07.12.2023	Krav om erstatning for svindeloverførsler til tredjemands konto i Københavns Andelskasse afvist på grund af bevisførelse	478/2021
07.12.2023	Afvisning af erstatningskrav mod Københavns Andelskasse pga. behov for bevisførelse om svindel og ansvar	524/2021
12.09.2023	Indsigelse mod opsigelse af kundeforhold grundet utilstrækkelig dokumentation i henhold til hvidvaskloven	81/2023
28.06.2023	Pengeinstituts opsigelse af kundeforhold grundet manglende dokumentation for kontantbeløbs oprindelse	299/2023
21.04.2023	Opsigelse af kundeforhold og sletning af fuldmagter grundet manglende gennemsigtighed og hvidvaskhensyn	278/2022
30.03.2023	Spar Nord Bank berettiget til at afvise oprettelse af NemKonto grundet uoverensstemmelser i identifikationsoplysninger	269/2022
21.03.2023	Afvisning af klage over manglende tilbageførsel af kortbetalinger foretaget i erhvervsmæssigt øjemed	232/2022
23.02.2023	Opsigelse af kundeforhold grundet hvidvaskregler og spørgsmål om erstatning for tre år uden konto	206/2022
27.01.2023	Sparekassens opsigelse af kundeforhold pga. erhvervsmæssig brug af privatkonto og manglende hvidvaskdokumentation var berettiget	220/2021
16.01.2023	Møns Bank forpligtet til at oprette basal indlånskonto trods indvendinger om eksisterende bankforbindelser og kundens attitude	168/2022
22.12.2022	Opsigelse af kundeforhold grundet mangelfulde oplysninger til kundekendskabsprocedure i henhold til hvidvaskloven	136/2022
15.11.2022	Indsigelse mod gebyrstigning på basal betalingskonto til 1.000 kr. årligt	95/2022
20.10.2022	Opsigelse af basal betalingskonto grundet mistanke om erhvervsmæssig anvendelse og manglende hvidvaskdokumentation	32/2022
04.10.2022	Indsigelse mod opsigelse af privat engagement grundet hvidvaskregler og mistillid efter tvivlsomme selskabstransaktioner	298/2021
20.09.2022	Pengeinstituts opsigelse af kundeforhold som følge af manglende dokumentation for midlers oprindelse og kundekendskab i henhold til hvidvaskloven	423/2021
05.05.2022	Opsigelse af kundeforhold grundet utilstrækkelige oplysninger om transaktioner i henhold til hvidvaskreglerne	65/2021

04.03.2022	Opsigelse af bankengagement pga. uigennemsigtige transaktionsmønstre og hvidvaskkrav	239/2021
20.12.2021	Opsigelse af privat- og erhvervskundeforhold grundet manglende gennemsigtighed i transaktionsmønstre og hvidvasklovens kundekendskabsprocedurer	415/2020
23.11.2021	Vestjysk Bank pålagt at genåbne Nemkonto efter usaglig opsigelse begrundet i begrænset brug og små overtræk	199/2021
01.10.2021	Opsigelse af kundeforhold i Danske Bank grundet manglende indsigt i transaktionsmønstre og hvidvaskregler	466/2020
05.03.2021	Danske Banks afslag på oprettelse af erhvervskonto til selskab afvist af Ankenævnet	288/2020
30.04.2020	Jyske Banks krav om hvidvaskoplysninger og efterfølgende spærring af netbankadgang og betalingskort	406/2019
17.03.2020	Spørgsmål om krav på flere betalingskonti og pengeinstituttets sagsbehandlingstid ved kontooprettelse	257/2019
27.02.2020	Afvisning af klage over afslag på erhvervskonto og krav om erstatning for tidsforbrug ved oprettelse af private konti	340/2019
05.03.2019	Sparekassen Djurslands spærring af Visa/dankort uden varsel efter flytning af Nemkonto var uberettiget	325/2018
11.09.2017	Pengeinstituts afslag på at oprette mere end én basal indlånskonto til samme kunde	104/2017
07.10.2011	Opsigelse af engagement og spærring af betalingskort uden varsel var i strid med bankens forretningsbetingelser	534/2010
20.04.2005	Erhvervsdrivendes klage over gebyrer på erhvervskonto afvist på grund af manglende kompetence	37/2005