



RAPPORT

Konsumenternas ställning på bankmarknaden

23 maj 2024



Innehåll

Förord	3
Sammanfattning	4
Marknaderna för bolån och sparkonto fungerar i huvudsak väl .5	
Konsumenter vill ha enklare och tydligare information.....5	
Konsumenter vill ha bättre möjligheter att påverka	5
Amorteringsunderlag och ränteskillnadsersättning kan hindra bankbyte	6
Åtgärder för att stärka konsumenternas ställning.....	7
Enkel och användbar information till konsumenter	7
Enklare för konsumenter att påverka.....	8
FI ska fortsätta bevaka konsumenternas ställning.....	12

Finansinspektionen
Box 7821, 103 97 Stockholm
Besöksadress Brunnsgatan 3
Telefon +46 8 408 980 00
finansinspektionen@fi.se
www.fi.se

Förord

I regleringsbrevet för 2023 gav regeringen Finansinspektionen (FI) i uppdrag att kartlägga och analysera behovet av åtgärder för att stärka konsumenternas ställning på bankmarknaden. Uppdraget är särskilt inriktat på bolån och sparkonton.

I uppdraget ingår också att lämna förslag på eventuella åtgärder. I oktober 2023 redovisade FI den första delen av uppdraget i form av en kartläggning och analys till Regeringskansliet (Finansdepartementet). I denna slutrapport redovisar vi åtgärder för att stärka konsumenternas ställning på bankmarknaden. Åtgärderna bygger på kartläggningen som vi lämnade i den första delrapporten.

Rapportens inledande kapitel beskriver huvudslutsatserna från den första rapporten. Det andra kapitlet beskriver de åtgärder som FI föreslår för att stärka konsumenternas ställning. Förslaget omfattar en åtgärd som rör enkel och användbar information och fyra åtgärder som förenklar för konsumenterna att påverka sin situation. Genom denna rapport slutredovisar vi uppdraget.

Stockholm den 23 maj 2024

Daniel Barr
Generaldirektör

Sammanfattning

I uppdragets första delrapport, som FI lämnade i höstas, framgår att de svenska marknaderna för bolån och banksparande fungerar väl i en internationell jämförelse.¹ FI konstaterade att konsumenterna har tillgång till mycket information om både bolån och sparkonton, och att det finns goda möjligheter för konsumenter att påverka sin situation.

Men många konsumenter tycker att det finns *för mycket* information och att de därför har svårt att förstå vad som är viktigt. Vissa konsumenter upplever också att det finns hinder som försvårar möjligheten att påverka sina villkor. För att ytterligare stärka konsumenterna på bankmarknaden föreslår därför FI ett antal åtgärder.

FI vill att konsumenterna ska bli mer aktiva på bankmarknaden. För att främja det kommer vi därför att tillhandahålla enkel och tydlig information om bolån och sparkonton. Syftet med det är att fler ska få goda förutsättningar att förhandla eller jämföra sina villkor.

FI har infört en ändring i amorteringsföreskrifterna som innebär att banker ska kunna lämna amorteringsunderlaget till kunderna elektroniskt och på andra lämpliga sätt. Det kommer att underlätta för konsumenter att byta bank. Vidare har FI föreslagit att regeringen ska ta fram ett lagförslag med nya regler om hur ränteskillnadsersättningen ska beräknas. Förslaget främjar konkurrensen och ökar rörligheten på bolånemarknaden genom att minska risken för att ersättningen blir ett hinder för konsumenter med bunden ränta att byta bank.

För att ytterligare underlätta för konsumenterna att påverka sina bolåneräntor ska FI verka för att bankerna tydligt informerar sina kunder när rabatten på bolåneräntan löper ut. Dessutom ska bankerna tydligt informera om genomsnittsräntan vid villkorsändringar eller ränteerbjudanden.

För att genomföra dessa åtgärder föreslår FI att regeringen ser över de krav på att lämna information som regleras i konsumentkreditlagen. Vidare har FI påbörjat ett arbete för att se över Finansinspektionens allmänna råd (FFFS 2023:20) om krediter i konsumentförhållanden.

¹ FI (2023), *Konsumenternas ställning på bankmarknaden*, delrapport.

Marknaderna för bolån och sparkonto fungerar i huvudsak väl

Finansinspektionens kartläggning och analys visar att de svenska marknaderna för bolån och banksparande på sparkonton fungerar väl i en internationell jämförelse. Men samtidigt uppger tillfrågade bolånetagare att det finns vissa hinder. Dessa hinder gäller både otydlighet i den information som konsumenterna får och deras möjligheter att påverka sina villkor.

I regleringsbrevet för 2023 fick FI i uppdrag att se över konsumenternas ställning på bankmarknaden och ge förslag på hur den kan bli starkare. I uppdraget ligger fokus på bolån och inlåning på sparkonton. Analysen utgår från den information som konsumenterna har tillgång till och de möjligheter de har att påverka sin situation.

Konsumenter vill ha enklare och tydligare information

Konsumenterna hittar i dag information på webbplatser hos privata och offentliga aktörer, till exempel hos bankerna och Konsumenternas Bank- och finansbyrå. Dessutom arbetar FI aktivt för att förbättra informationen till konsumenterna i syfte att stärka deras kunskap om bolån. De åtgärder som vi har genomfört är krav på publiceringen av faktiska genomsnittliga bolåneräntor och information om anledningen till att bolånetagare har fått en viss ränta. Det finns även ett standardiserat EU-faktablad (ESIS) som ger bolånetagare fakta om ett låneerbjudande.

I den första delrapporten slår vi fast att konsumenterna har tillgång till mycket information om både bolån och sparkonton. Men många konsumenter tycker att det finns *för mycket* information och att de därför har svårt att förstå vad som är viktigt. Det gäller i synnerhet bolån. Vidare tycker konsumenterna att språket ofta är otydligt och att bankerna alltför ofta blandar ihop rollerna som rådgivare och säljare. De åtgärder vi föreslår i denna rapport syftar till att hjälpa konsumenter att hitta enkel och användbar information om bolån och sparkonton, vilket ger dem goda förutsättningar att förhandla eller jämföra sina villkor.

Konsumenter vill ha bättre möjligheter att påverka

Möjligheten att påverka handlar om att konsumenter ska kunna använda information och sin konsumentmakt på ett bra sätt. I den första delrapporten konstaterar FI att det i dag finns goda möjligheter för konsumenter att påverka sin situation. Det kan de göra genom att vara aktiva i meningen att utmana de banker

de har avtal med och vid behov byta bank. Samtidigt upplever vissa konsumenter att det finns hinder som försvårar möjligheten att påverka. Det kan gälla vid byte mellan banker och det kan handla om möjligheten att påverka sin situation hos sin nuvarande bank.

Amorteringsunderlag och ränteskillnadsersättning kan hindra bankbyte

I den första delrapporten påpekade vi att amorteringsunderlaget och ränteskillnadsersättningen kan vara hinder för kundrörlighet. För att förenkla har FI beslutat om nya föreskrifter för amorteringsunderlaget och föreslagit att regeringen ska ta fram ett lagförslag med nya regler om hur ränteskillnadsersättningen ska beräknas.²

I den första delrapporten avsåg FI även att fortsatt utreda hur andra hinder kan begränsas. Ett exempel på det var att inkludera bolån i den så kallade flyttrutinen som banker har i dag för att smidigt flytta kunder mellan banker. Utredningen visade att det i dagsläget inte är önskvärt att inkludera bolån i flyttrutinen. Det är redan aktiva kunder som påbörjar flytt av bolån och de har redan tagit steget att flytta till en ny bank. Därför skulle bolån i flyttrutinen inte nödvändigtvis underlätta för kunder att bli mer aktiva.

Flytt av bolån kräver en kreditprövning och kunden behöver därför göra en ny ansökan. Det innebär att kunden måste vara engagerad i processen. Samtidigt hittade FI inga självklara möjligheter att förenkla hämtning eller lämning av de olika dokument som kan krävas vid ett bolåneflytt, utöver amorteringsunderlaget. I den mån möjligheten finns, hämtar banker redan i dag information automatiskt och utan kundens inblandning.

² FFFS 2024:1, *Föreskrifter om ändring i Finansinspektionens föreskrifter (FFFS 2016:16) om amortering av krediter mot säkerhet i bostad* och FI (2022), *Hemställan om ändring av reglerna om ränteskillnadsersättning*, dnr. 22-2458.

Åtgärder för att stärka konsumenternas ställning

FI:s förslag för att stärka konsumenternas ställning på bankmarknaden innehåller åtgärder som förbättrar informationen om bolån och inlåning på sparkonto. Vi föreslår också att bankerna tydligt informerar sina kunder när rabatten på bolåneräntan löper ut samt hur och när kunderna ska få information om den genomsnittliga bolåneräntan. FI har redan beslutat om nya regler för amorteringsunderlag.

Enkel och användbar information till konsumenter

Det är bra om konsumenter är aktiva när de söker information om och väljer bolån och sparkonton. Genom att vara aktiva har de större möjlighet att hitta bra villkor. Räntebetalningar på bolån är bland de största utgifter som hushållen har. Om varje låntagare kan hitta den lägsta möjliga räntan, så handlar det om mycket pengar.³

FI tycker att det är bra att det finns mycket information för de konsumenter som i dag är intresserade och aktiva. Men vi anser också att det behöver finnas alternativ som presenterar den viktigaste informationen på ett tydligt sätt. Det kan hjälpa fler att bli aktiva och sammanfaller med konsumenternas önskemål. De som ska låna till att köpa sin första bostad eller öppna sitt första sparkonto behöver viss information – exempelvis vad som är viktigt att tänka på och hur de ska jämföra olika erbjudanden. Sedan finns det kunder som vill få bättre villkor än de har i dag. De behöver till stor del samma information som de som tar ett nytt lån, men de behöver också veta hur de byter bank.

FI kan bidra till detta genom att tillhandahålla information om sådant som konsumenter framför allt undrar över och som främjar att de är aktiva. Därför kommer vi bland annat att ge information till konsumenter om bolån och sparkonton på FI:s webbplats.⁴

FI har genom fokusgrupper undersökt vilken information som konsumenter tycker är användbar och hur de vill få den presenterad. Bland annat framgick det att konsumenter är intresserade av mindre information än den de ofta möter, men att informationen ska vara användbar.

³ Om alla bolånetagare som i dag har rörlig ränta skulle kunna få 0,1 procentenheter lägre ränta skulle det innebära 3 miljarder kronor lägre räntebetalningar (efter skatteavdrag) varje år.

⁴ FI har för avsikt att erbjuda ett komplement till andra offentliga informationskanaler. Till exempel kommer Konsumenternas Bank- och finansbyrås vägledning och webbplats fortsatt vara en viktig källa för information till konsumenter.

Den genomsnittliga bolåneräntan – en bra jämförelse med den egna räntan

Det är svårt för konsumenter att veta om de har en bra ränta på sina bolån. Därför vill FI fokusera på den genomsnittliga bolåneräntan. Den visar vad andra låntagare har fått för ränta (i genomsnitt) och ger konsumenten underlag för att förhandla med banken. Även de som funderar på att byta bank har nytta av att veta vad de genomsnittliga räntorna är. På webbplatsen konsumenternas.se publicerar Konsumenternas Bank- och finansbyrå olika bankers genomsnittsräntor för bolån, men inte genomsnittet i Sverige. Det kan underlätta för kunder att ha en enda, enkel referenspunkt att jämföra den egna bolåneräntan med. Därför kommer FI att publicera den genomsnittliga bolåneräntan regelbundet.

Vi avser även att publicera information om bolåneräntor som är mer individbaserade, det vill säga uppdelade efter olika individuella faktorer. Det är bara FI som har de uppgifterna. Dessutom kommer vi att publicera och kommunicera annan information för att få konsumenter att bli mer aktiva på bolånemarknaden. Ett exempel på detta är skillnaden mellan olika bankers räntor. Det kan också vara svårt för låntagare att välja räntebindingstid. Även detta är ett område där vi kommer publicera bättre information. Det handlar dels om att förklara vad som är viktigt att tänka på vid valet av bank, dels om statistik för olika räntebindingstider.

Förutom att publicera information som hjälper konsumenter att fatta bra beslut kommer vi att fortsätta vårt arbete med finansiell folkbildning, där bolån och sparkonton ingår.⁵

Enklare för konsumenter att påverka

Vanligen använder banker en prissättningsmodell för bolån där konsumenter får en individanpassad rabatt på en så kallad listränta. Listräntan är bankernas officiella utgångsränta som de använder i marknadsföringen, till exempel på sina webbplatser. Konsumenter som FI tillfrågade i den första delrapporten upplever att den prissättningsmodellen är komplicerad. Rabatterna är ofta tidsbegränsade och gör att den slutliga räntan som en konsument blir erbjuden kan vara betydligt lägre än listräntan. Det innebär att ränterabatten många gånger är viktig för den enskilda konsumentens ekonomi. Den konsument som inte uppmärksammar att rabatten löper ut kan i värsta fall få en betydligt högre räntekostnad på bolånet, även om inga andra förhållanden har ändrats än att den avtalade rabattperioden har löpt ut.

⁵ I regleringsbrevet för budgetåret 2024 gav regeringen FI i uppdrag att utvärdera arbetet med finansiell folkbildning. Dessutom ska FI ”[...] bedöma inom vilka finansiella tjänster konsumentgrupper är som mest sårbara och i vilken utsträckning detta är ett resultat av bristande finansiell förmåga. Vidare ska myndigheten vid behov lämna förslag på åtgärder på området finansiell folkbildning som bidrar till målet att upprätthålla ett starkt konsumentskydd.”

Tydlig information om att ränterabatten löper ut gör det möjligt för den enskilda konsumenten att agera för att undvika ökade räntekostnader. Det ger därmed ett bättre konsumentskydd.

Dessutom är information om den faktiska genomsnittliga bolåneräntan en viktigare referens- och jämförelsepunkt för bolånekunder än listräntan. FI:s utredning har visat att de flesta konsumenter, också de som är passiva, får rabatt på listräntan. Den konsument som får information om att hen har erbjudits en ränta som är lägre än listräntan riskerar därför att tro att erbjudandet är bättre än vad det i själva verket är. En jämförelse mellan erbjuden ränta och listränta riskerar därför att vara missvisande. Enligt FI ger alltså en jämförelse som utgår från genomsnittsräntan en bättre möjlighet att utvärdera den erbjudna räntan.

Mot denna bakgrund vill FI stärka konsumenternas möjlighet att påverka sin bolåneränta och därmed få bättre villkor på bolånet.

Information om ränterabatter ska bli tydligare

I dag påminner inte alla banker sina bolånekunder om att en ränterabatt är på väg att löpa ut. Då bankerna faktiskt informerar kunderna är informationen inte standardiserad – vare sig när det gäller innehållet eller den tidpunkt när de skickar informationen till kunden. Olikheterna i hur bankerna informerar sina kunder kan innebära att en kund i en viss bank får utförlig information där det tydligt framgår att en ränterabatt håller på att löpa ut. Och en kund i en annan bank får endast information om att de kommer att ändra ett villkor.

Bristen på tydlig information kan därför leda till att stora grupper av kunder får bankens listränta eller i varje fall en högre ränta än de hade kunnat få om de hade förhandlat med sin bank. Det leder till att kunder får högre bolånekostnader. Utifrån ett konsumentskyddsperspektiv är det inte bra.

För att komma till rätta med den situationen har FI påbörjat ett arbete för att se över Finansinspektionens allmänna råd (FFFS 2023:20) om krediter i konsumentförhållanden. Syftet är att klargöra på vilket sätt en bank bör informera en konsument om att rabatten på bolåneräntan håller på att löpa ut.⁶

Kunden bör få tydligare information om genomsnittsräntan på sitt bolån

Bankens genomsnittsränta för bolån ger en bild av vilken ränta som bankens bolånekunder i genomsnitt har fått den senaste månaden. Det kan hjälpa konsumenten att förstå den ränta som banken erbjuder, jämfört med när konsumenten enbart får information om listräntan. Om konsumenten bara har

⁶ Av de gällande allmänna råden följer bland annat att en konsument ska påminnas om när en ändring av villkorsperioden eller räntebindningstiden kommer att ske.

listräntan att utgå från kan alla erbjudna räntor som är lägre än listräntan framstå som ett bra erbjudande.

Informationen om genomsnittsräntan är som mest värdefull vid, till exempel villkorsändringar, eftersom då har kunden möjlighet att påverka sin bolåneränta. Dagens regler innebär att en bank som vill ingå ett avtal om en bostadskredit med en konsument, och därmed lämnar konsumenten ett bindande erbjudande, ska förklara vad som har påverkat den erbjudna räntan.⁷ Förklaringen ska bland annat innehålla information om den genomsnittliga räntan för motsvarande räntebindningstid som andra kunder har fått senaste tolv månaderna. Under avtalets löptid ska kunden också få den informationen snarast om hen begär det. Men för att kunna utnyttja denna rätt måste kunden känna till möjligheten att begära informationen. De flesta kunder på bolånemarknaden är förhållandevis passiva och skaffar därför inte den informationen. Om kunden i stället skulle få informationen från banken – på ett enkelt och tydligt sätt och utan att själv behöva begära ut den – skulle det underlätta för och motivera kunden att vara mer aktiv. Det skulle även ge annars passiva kunder en god chans att jämföra och ta steget till att förhandla om sin ränta.

Mot den bakgrunden anser FI att det i konsumentkreditlagen bör ställas krav på att en bank – också utan att kunden begär det – under lånets löptid lämnar information till kunden om genomsnittsräntan. Detta bör ske i god tid innan lånets räntebindningstid löper ut för lån med bunden ränta, och minst en gång per år för lån med rörlig ränta. Bankerna bör presentera informationen på ett sätt som gör det enkelt för kunden att jämföra sitt erbjudande med den genomsnittliga räntan. Detta kan i sin tur vara ett viktigt underlag till kundens eventuella fortsatta förhandlingar med banken, alternativt kundens beslut att byta bank. Sammantaget bedömer FI att detta förslag kan leda till att stärka konsumentens ställning i förhållande till banken. Det är FI:s bedömning att det är lämpligast att Konsumentkreditutredningen tar hand om frågan. Utredningen har i uppdrag att analysera och föreslå författningsändringar i svensk rätt för att genomföra det nya konsumentkreditdirektivet och direktivet om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter.

Amorteringsunderlaget blir lättillgängligt

För att en bolånekund ska kunna byta långivare behöver den övertagande banken få information om kunden från den befintliga banken. Det så kallade amorteringsunderlaget från kundens befintliga bank samlar den informationen. Eftersom en bolånekund inte kan byta bank utan att först ha fått sitt amorteringsunderlag står kunden i ett visst beroendeförhållande till sin befintliga bank. Den befintliga banken skulle kunna missbruka det förhållandet, exempelvis

⁷ Se 13 a § konsumentkreditlagen (2010:1846).

genom att inte hantera amorteringsunderlag så snabbt och smidigt som en kund bör kunna förvänta sig.

För att göra det enklare och snabbare för kunderna att begära och få del av amorteringsunderlag, har FI nyligen infört en ändring i amorteringsföreskrifterna.⁸ Ändringen innebär att en bank både ska kunna ta emot en begäran om amorteringsunderlag och lämna underlaget till kunden i elektronisk form, och på andra lämpliga sätt. Underlaget ska lämnas skyndsamt, vilket innebär att inget onödigt dröjsmål får ske. Åtgärden kommer att stärka konsumenternas ställning på bolånemarknaden. Digitala underlag kan öka rörligheten och därmed också konkurrensen på bolånemarknaden. De kan också underlätta för passiva kunder, som lätt kan få tillgång till amorteringsunderlaget utan att behöva kontakta banken. Samtidigt minskar utrymmet för banker att missbruka kundernas beroende av sina amorteringsunderlag. De nya reglerna börjar gälla den 1 september 2024.

Bättre modell för ränteskillnadsersättning

En konsument som säger upp ett bolån med bunden ränta i förtid blir skyldig att betala en så kallad ränteskillnadsersättning till banken om bolåneräntorna har sjunkit sedan lånet togs. Konsumentkreditlagens regler för att beräkna ränteskillnadsersättning innebär att det oftast blir omotiverat dyrt för konsumenter att säga upp bolån med bunden ränta. Och att det blir omotiverade skillnader i hur hög ersättning olika konsumenter betalar. Den nuvarande modellen för ränteskillnadsersättning skapar därför inlåsnings effekter och hindrar kundrörlighet.

Mot bakgrund av detta har FI föreslagit att regeringen ska ta fram ett lagförslag med nya regler för beräkning av ränteskillnadsersättningen.⁹ Justitiedepartementet remitterade i oktober 2023 en promemoria med förslag till ändringar i konsumentkreditlagen, som är i linje med det som FI har föreslagit.¹⁰

I promemorian föreslås att lagändringen ska träda i kraft den 1 januari 2025. FI har tillstyrkt promemorians förslag om ändrade regler för ränteskillnadsersättning och anser att det är angeläget att de genomförs.¹¹ Genom de föreslagna ändringarna skulle reglerna generellt ge mer rättvisande och lägre ersättningsbelopp, samtidigt som de omotiverade skillnaderna mellan olika låntagare som uppstår genom dagens regler upphör. De föreslagna ändringarna minskar också risken för att ersättningen blir ett hinder för konsumenter med bunden ränta att byta bank. Det främjar konkurrensen och ökar rörligheten på bolånemarknaden.

⁸ FFFS 2024:1, *Föreskrifter om ändring i Finansinspektionens föreskrifter (FFFS 2016:16) om amortering av krediter mot säkerhet i bostad.*

⁹ FI (2022), *Hemställan om ändring av reglerna om ränteskillnadsersättning*, dnr. 22-2458.

¹⁰ Promemoria (2023), *En rättvis ränteskillnadsersättning som minskar hindren mot längre räntebindningstider*, Ju2023/02346.

¹¹ FI (2024), *Remissvar till promemorian En rättvis ränteskillnadsersättning som minskar hindren mot längre räntebindningstider*, dnr 23-29084.

FI ska fortsätta bevaka konsumenternas ställning

Frågan om konsumenternas ställning på marknaderna för bolån och inlåning på sparkonto är ständigt relevant. FI kommer därför att fortsätta att bevaka konsumenternas ställning på dessa marknader i den löpande tillsynen. Genom att följa utvecklingen med olika indikatorer kan vi upptäcka förändringar som kan motivera en närmare granskning och eventuellt ytterligare förslag på åtgärder.