



EUROPA-
KOMMISSIONEN

Bruxelles, den 11.9.2025
COM(2025) 485 final

BERETNING FRA KOMMISSIONEN

**Gennemgang af specifikke data vedrørende betalingskonti indhentet fra
medlemsstaterne i henhold til artikel 27 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv
2014/92/EU om sammenlignelighed af gebyrer i forbindelse med betalingskonti, flytning
af betalingskonti og adgang til betalingskonti med basale funktioner**

INDHOLD

1.	INDLEDNING.....	2
2.	BETALINGSTJENESTEUDBYDERNES EFTERLEVELSE AF ARTIKEL 4, 5 OG 6 ..	2
3.	MEDLEMSSTATERNES EFTERLEVELSE AF KRAVENE OM AT SIKRE, AT DER FINDES SAMMENLIGNINGSWEBSTEDER I HENHOLD TIL ARTIKEL 7.....	5
4.	ANTAL FLYTTEDE BETALINGSKONTI OG ANDELEN AF ANSØGNINGER OM AT FLYTTE BETALINGSKONTI, SOM ER BLEVET AFSLÅET.....	7
5.	ANTAL KREDITINSTITUTTER, DER TILBYDER BETALINGSKONTI MED BASALE FUNKTIONER, ANTALLET AF SÅDANNE KONTI, SOM ER BLEVET ÅBNET, OG ANDELEN AF ANSØGNINGER OM BETALINGSKONTI MED BASALE FUNKTIONER, SOM ER BLEVET AFSLÅET.....	11
6.	KONKLUSION	14

1. INDLEDNING

Direktivet om betalingskonti trådte i kraft i september 2014. Medlemsstaterne havde frem til den 18. september 2016 til at vedtage og offentliggøre de nødvendige love og administrative bestemmelser for at efterkomme direktivet. I henhold til direktivets artikel 27 skal Kommissionen udarbejde en rapport med følgende oplysninger:

1. betalingstjenesteudbydernes efterlevelse af direktivets artikel 4, 5 og 6
2. medlemsstaternes efterlevelse af kravene om at sikre, at der findes sammenligningswebsteder i henhold til direktivets artikel 7
3. antal flyttede betalingskonti og andelen af ansøgninger om at flytte betalingskonti, som er blevet afslået
4. antal kreditinstitutter, der tilbyder betalingskonti med basale funktioner, antallet af sådanne konti, som er blevet åbnet, og andelen af ansøgninger om betalingskonti med basale funktioner, som er blevet afslået.

Som fastsat i artikel 27 er rapporten udelukkende baseret på oplysninger fra medlemsstaterne. Der er dog visse mangler i dataene (f.eks. forelå oplysningerne ikke i en af medlemsstaterne). Dataindsamlingsmetoderne og -kilderne kan også have været forskellige fra medlemsstat til medlemsstat, hvilket kan gøre det vanskeligt at sammenligne og vurdere.

Dette er den anden rapport baseret på artikel 27 i direktivet om betalingskonti, som omfatter oplysninger vedrørende 2022 og 2023¹. Den er udarbejdet på grundlag af et spørgeskema, der blev drøftet og aftalt med regeringsrepræsentanter fra de 27 EU-medlemsstater.

2. BETALINGSTJENESTEUDBYDERNES EFTERLEVELSE AF ARTIKEL 4, 5 OG 6

Med kapitel II i direktivet indføres regler, der skal sikre, at betalingstjenesteudbydere stiller klare og gennemsigtige oplysninger om gebyrer i forbindelse med betalingskonti til rådighed. Dets to primære mål er, som anført i betragtningerne til direktivet om betalingskonti, i) at styrke det indre marked for detailbankydelse og ii) sætte forbrugerne i stand til reelt at sammenligne tilbud og træffe beslutninger på et mere oplyst grundlag.

Det første skridt i at nå disse mål er at indføre en standardiseret terminologi, som beskrevet i direktivets artikel 3. For at opnå dette råder medlemsstaterne over en liste over de mest almindelige gebyrbaserede tjenester, der er knyttet til en betalingskonto, som er udarbejdet ved at anvende en omfattende og trinvis tilgang. Denne standardiserede terminologi er fastsat i en delegeret forordning². Den fungerer også som grundlag for de efterfølgende artikler i kapitel II, da betalingstjenesteudbydere er forpligtet til at anvende disse aftalte udtryk for at opfylde de resterende bestemmelser i kapitlet.

¹ Rapporten indeholder også ajourførte/fuldstændige data for 2021, som de medlemsstater, der endnu ikke rådede over data for 2021 i den første rapport, har anmodet om.

²Kommissionens delegerede forordning (EU) 2018/32 af 28. september 2017 om supplerende regler til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/92/EU for så vidt angår reguleringsmæssige tekniske standarder vedrørende en standardiseret EU-terminologi for mest repræsentative tjenester, der er knyttet til en betalingskonto, C/2017/6451 (EUT L 6 af 11.1.2018, s. 3).

I overensstemmelse med direktivets artikel 27 har medlemsstaterne givet underretning om følgende oplysninger vedrørende betalingstjenesteudbydernes efterlevelse af artikel 4, 5 og 6.

a) Artikel 4: Gebyroplysningsdokument og glossar

Det fastsættes i artikel 4, at udbydere af betalingstjenester, i god tid inden de indgår en aftale om en betalingskonto, skal udlevere et gebyroplysningsdokument til forbrugerne. Dokumentet skal udleveres i papirform eller på et andet varigt medium og indeholde de standardiserede udtryk og gebyrerne for hver enkelt tjeneste, der udbydes af betalingstjenesteudbyderen. Præsentationen af gebyroplysningsdokumentet er underlagt præcise regler, der er fastlagt i en gennemførelsesforordning³. Betalingstjenesteudbyderne skal desuden stille et glossar over de standardiserede udtryk og definitioner til rådighed for forbrugerne og sikre, at gebyroplysningsdokumentet og glossaret til enhver tid stilles til rådighed for forbrugerne på en let tilgængelig måde, vederlagsfrit og i forskellig form, herunder i elektronisk form, på deres websteder og på betalingstjenesteudbydernes forretningssted og endvidere i papirform eller på et andet varigt medium på forbrugernes anmodning.

For så vidt angår rettidig udlevering af gebyroplysningsdokumentet til forbrugerne som fastsat i **artikel 4, stk. 1, viser dataene, at betalingstjenesteudbyderne generelt efterlever reglerne**. Denne konklusion er draget på grundlag af gennemførte undersøgelser, inspektioner eller andre tilsynskontroller og analyser (f.eks. fra BE, CZ, DE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO, SI)⁴, samt den meget lave forekomst af klager eller andre tegn på, at udbydere af betalingstjenester ikke efterlever sine forpligtelser (f.eks. fra AT, BG, CY, DK, EE, EL, ES, FI, LT, NL, SE og SK). Samlet set tyder disse konklusioner på, at betalingstjenesteudbyderne efterlever reglerne. Gebyroplysningsdokumenterne præsenteres også på forskellige måder for forbrugerne, herunder ved fysisk tilstedeværelse på forretningssteder og digitalt på websteder. I den forbindelse fremhævede Nederlandene, at selv om gebyroplysningsdokumenterne er tilgængelige på websteder, er det ikke nemt for forbrugerne at finde dem. Frankrig bemærkede den nylige bemærkning fra et kreditinstitut, som via en QR-kode giver prisoplysning, der anser det for at overholde kravene, hvis det linker til et varigt medium, der kan downloades, udskrives eller gemmes, og hvis oplysningerne er tilgængelige på forbrugers anmodning.

Med hensyn til kravet om, at betalingstjenesteudbyderne skal stille et glossar over standardiserede udtryk til rådighed, som beskrevet i **artikel 4, stk. 4, tyder dataene på, at betalingstjenesteudbyderne generelt efterlever reglerne**. Denne konklusion er draget på grundlag af undersøgelser, inspektioner eller andre tilsynskontroller og analyser (f.eks. fra BE, BG, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO, SI) samt den meget lave forekomst af klager eller andre tegn på, at udbydere af betalingstjenester ikke efterlever sine forpligtelser (f.eks. fra AT, CY, DK, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SK). Samlet set tyder disse konklusioner på, at betalingstjenesteudbyderne efterlever reglerne.

For så vidt angår kravet om, at gebyroplysningsdokumentet og glossaret til enhver tid skal stilles til rådighed for forbrugerne (og ikkekunder) på websteder og forretningssteder, jf. **artikel 4, stk. 5, tyder dataene på, at betalingstjenesteudbyderne generelt efterlever reglerne**. Denne konklusion er igen draget på grundlag af undersøgelser, inspektioner eller andre

³Kommissionens gennemførelsesforordning (EU) 2018/34 af 28. september 2017 om fastsættelse af gennemførelsesmæssige tekniske standarder vedrørende det standardiserede præsentationsformat af gebyroplysningsdokumentet og det fælles symbol herfor i overensstemmelse med Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/92/EU, C/2017/6456 (EUT L 6 af 11.1.2018, s. 37).

⁴ Landekoder anvendt i denne rapport: AT (Østrig), BE (Belgien), BG (Bulgarien), CY (Cypern), CZ (Tjekkiet), DE (Tyskland), DK (Danmark), EE (Estland), EL (Grækenland), ES (Spanien), FI (Finland), FR (Frankrig), HR (Kroatien), HU (Ungarn), IE (Irland), IT (Italien), LT (Litauen), LU (Luxembourg), LV (Letland), MT (Malta), NL (Nederlandene), PL (Polen), PT (Portugal), RO (Rumænien), SE (Sverige), SI (Slovenien) og SK (Slovakiet).

tilsynskontroller og analyser (f.eks. fra BE, BG, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO, SI) samt den meget lave forekomst af klager eller andre tegn på, at udbydere af betalingstjenester ikke efterlever sine forpligtelser (f.eks. fra AT, CY, DK, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SK). Samlet set tyder disse konklusioner på, at betalingstjenesteudbydere efterlever reglerne.

I et begrænset antal tilfælde blev der konstateret uregelmæssigheder med hensyn til anvendelsen af ikkestandardiserede udtryk og udleveringen af gebyroplysningsdokumentet og glossaret. De respektive betalingstjenesteudbydere blev pålagt at udbedre de konstaterede fejl ved at træffe passende afhjælpende foranstaltninger, men der blev ikke pålagt sanktioner, idet betalingstjenesteudbydere havde truffet foranstaltninger for at sikre, at reglerne efterleves (f.eks. ES, IT, PT). I Frankrig fik en virksomhed, som ikke havde udleveret gebyroplysningsdokumentet, et påbud om at efterleve reglerne efter gentagne tilfælde af manglende efterlevelse. Ikke desto mindre rapporterede **næsten alle medlemsstater**, at der ikke er **truffet nogen håndhævelsesforanstaltninger** på grundlag af **overtrædelser af artikel 4**.

De fleste medlemsstater meddelte, at skade for forbrugerne faldt som følge af kravene i artikel 4. Flere medlemsstater påpegede imidlertid, at der ikke er tilstrækkelige data til fuldt ud at vurdere dette spørgsmål med sikkerhed.

b) Artikel 5: Gebyropgørelse

Direktivets artikel 5 regulerer gebyropgørelsen. Opgørelsen skal indeholde en detaljeret oversigt over alle gebyrer, der er påløbet for tjenester, der er knyttet til en betalingskonto. For at sikre konsistens og læsbarhed har Europa-Kommissionen vedtaget en gennemførelsesforordning⁵, der standardiserer præsenteringsformatet af gebyropgørelsen og det fælles symbol herfor. Denne forpligtelse har til formål at fremme gennemsigtigheden og gøre det lettere for forbrugerne at forstå de gebyrer, der er forbundet med deres betalingskonti.

Med hensyn til forpligtelsen til mindst en gang om året og vederlagsfrit at udlevere en opgørelse over alle påløbne gebyrer, jf. **artikel 5, viser dataene, at betalingstjenesteudbydere generelt efterlever reglerne**. Denne konklusion er draget på grundlag af undersøgelser, inspektioner eller andre tilsynskontroller og analyser (f.eks. fra CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, SI) samt den manglende forekomst af klager eller andre tegn på, at udbydere af betalingstjenester ikke efterlever sine forpligtelser (f.eks. fra AT, BE, BG, CY, EL, ES, FI, LT, PL, RO, SE, SK). Samlet set tyder disse konklusioner på, at betalingstjenesteudbydere efterlever reglerne.

I et begrænset antal tilfælde er der konstateret mangler, f.eks. i Ungarn og Portugal med hensyn til efterlevelse af oplysningskravene i opgørelsen. Der er også konstateret visse mangler i Italien med hensyn til forkert kategorisering af produkter, som er uden for direktivets anvendelsesområde, samt udlevering af gebyropgørelsen mindre hyppigt end krævet. Disse mangler krævede, at de kompetente myndigheder traf foranstaltninger for at sikre efterlevelse af kravene (f.eks. i HU og IT). Ikke desto mindre rapporterede **næsten alle medlemsstater**, at der ikke er **truffet nogen håndhævelsesforanstaltninger** på grundlag af **overtrædelser af artikel 5**.

⁵Kommissionens gennemførelsesforordning (EU) 2018/33 af 28. september 2017 om fastsættelse af gennemførelsesmæssige tekniske standarder vedrørende det standardiserede præsenteringsformat af gebyropgørelsen og det fælles symbol herfor i overensstemmelse med Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/92/EU (C/2017/6453 (EUT L 6 af 11.1.2018, s. 26).

De fleste medlemsstater meddelte, at skade for forbrugerne faldt som følge af kravene i artikel 5. Flere medlemsstater påpegede imidlertid, at der ikke er tilstrækkelige data til fuldt ud at vurdere dette spørgsmål med sikkerhed.

c) Artikel 6: Forbrugeroplysning

I henhold til direktivets artikel 6 skal udbyderne af betalingstjenester i deres aftaleoplysninger, kommercielle oplysninger og markedsføringsoplysninger til forbrugere anvende de standardiserede udtryk. Det betyder, at der skal anvendes et klart og forståeligt sprog for at gøre det lettere for forbrugerne at forstå de tjenester og gebyrer, der er forbundet med deres betalingskonti. Selv om udbyderne af betalingstjenester kan anvende deres handelsnavne i gebyroplysningsdokumentet og gebyropgørelsen, kan disse handelsnavne kun anvendes som en sekundær betegnelse for tjenesteydelserne.

Med hensyn til forpligtelsen til at indarbejde standardiserede udtryk i aftaleoplysningerne, de kommercielle oplysninger og markedsføringsoplysningerne til forbrugere, jf. **artikel 6, stk. 1, tyder dataene på, at betalingstjenesteudbydere generelt efterlever reglerne.** Denne konklusion fremgår af undersøgelser, inspektioner eller andre tilsynskontroller (f.eks. fra BE, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO) samt den manglende forekomst af klager eller andre tegn på, at udbydere af betalingstjenester ikke efterlever sine forpligtelser (f.eks. fra AT, CY, BG, DK, EE, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SI, SK). Dataene tyder på, at betalingstjenesteudbydere generelt efterlever reglerne.

Hvad angår, hvor ofte udbyderne af betalingstjenester **medtager deres handelsnavn i gebyroplysningsdokumentet og gebyropgørelsen, er det generelle indtryk, at betalingstjenesteudbydere ofte medtager handelsnavnet.** Flere medlemsstater meddelte, at de ikke havde tilstrækkelige data til at vurdere dette spørgsmål.

For så vidt angår håndhævelsesforanstaltninger på grundlag af **overtrædelser af artikel 6, rapporterede næsten alle medlemsstater, at der ikke er truffet sådanne foranstaltninger.** Portugal bemærkede, at der mellem 2022 og 2023 blev konstateret tre overtrædelser, som blev fulgt op med advarsler om at efterleve reglerne. Der er imidlertid ikke truffet yderligere håndhævelsesforanstaltninger. På baggrund af en undersøgelse gennemført i 2022 fremhævede Frankrig, at én betalingstjenesteudbyder ikke havde medtaget alle de krævede oplysninger. Efter et påbud efterlevede betalingstjenesteudbyderen imidlertid forpligtelsen i direktivets artikel 6.

De fleste medlemsstater meddelte, at skade for forbrugerne faldt som følge af kravene i artikel 6. Flere medlemsstater påpegede dog, at der ikke foreligger tilstrækkelige data til fuldt ud at vurdere dette spørgsmål med sikkerhed, og et par andre medlemsstater fremhævede også, at artikel 6 sandsynligvis kun vil have begrænset indvirkning.

3. MEDLEMSSTATERNES EFTERLEVELSE AF KRAVENE OM AT SIKRE, AT DER FINDES SAMMENLIGNINGSWEBSTEDER I HENHOLD TIL ARTIKEL 7

I henhold til direktivets artikel 7 skal medlemsstaterne sikre, at forbrugerne har vederlagsfri adgang til mindst ét websted, der sammenligner de gebyrer, som udbydere af betalingstjenester mindst opkræver for tjenesteydelser på den nationale liste over de mest repræsentative tjenesteydelser, der er knyttet til en betalingskonto, og som er underlagt et gebyr. Det fremgår også heraf, at sammenligningswebstedet kan drives enten af en privat operatør eller en offentlig myndighed, at det skal være operationelt uafhængigt, tydeligt angive webstedets ejer, fastsætte klare, objektive kriterier, som sammenligningen vil bygge på, anvende et letforståeligt og

utvetydigt sprog, være ajourført, dække en signifikant del af markedet og tilbyde en effektiv procedure til indberetning af forkerte oplysninger om offentliggjorte gebyrer.

Næsten alle medlemsstater⁶ har mindst ét sammenligningswebsted, som er operationelt, jf. artikel 7. De fleste medlemsstater har overdraget ansvaret for at oprette og ajourføre webstedet til en offentlig myndighed. I Irland, Polen og Spanien findes der flere private websteder ud over et offentligt websted. I Danmark og Tjekkiet drives de tilgængelige websteder af private operatører. I Finland, Nederlandene og Sverige er både offentlige og private operatører involveret.

Kroatien bemærkede, at der på dets websted også skelnes mellem forskellige typer konti, såsom basiskonti for svagtstillede forbrugere. **Nogle websteder indeholder også oplysninger om andre produkter eller andre sammenligningswebsteder, der er knyttet til forskellige produkter,** som findes i de respektive medlemsstater. Yderligere produkter omfatter kreditkort, forsikringer, realkreditlån, forbrugslån og opsparingskonti. Bortset fra nogle private websteder i Tjekkiet ser ingen af de offentligt tilgængelige sammenligningswebsteder i medlemsstaterne ud til at yde personlig rådgivning til forbrugerne.

Generelt tyder det på, at sammenligningswebsteder bliver ajourført regelmæssigt. Desuden påpeger flere medlemsstater, at de kræver, at betalingstjenesteudbyderne underretter webstedsoperatørerne om enhver ændring, før eller senest når de nye betingelser træder i kraft (f.eks. BG, DE, ES, HR, HU, LT, MT, LV, PL, PT, RO, SI, SK).

Kun få medlemsstater rapporterede, at mekanismen til indberetning af forkerte oplysninger om offentliggjorte gebyrer var blevet udløst (f.eks. BE, BG, EL, FI, FR, LU, MT), hvilket typisk kun krævede mindre rettelser. **Samlet set tyder dette på, at der vises korrekte oplysninger på sammenligningswebstederne.** Med hensyn til at rette fejl fremhævede Frankrig sin automatiske verifikationsproces, som foretager kvalitetskontrol af de oplysninger, der offentliggøres på webstedet under indtastningen af oplysningerne. Malta understregede også, at landets kompetente myndighed gennemgår alle ændringer, inden de offentliggøres på sammenligningswebstedet, for at forhindre, at der offentliggøres forkerte oplysninger.

Flere medlemsstater har også iværksat specifikke oplysningskampagner gennem forskellige kommunikationskanaler, såsom tv, radio og sociale medier (f.eks. BE, DE, EE, HR, IE, PT). Desuden formidler flere andre medlemsstater relevante oplysninger på relaterede offentlige websteder, pressemeddelelser og rapporter (f.eks. BG, ES, FI, LV, NL, PL, SE, SI). Østrig og Ungarn påpegede endvidere, at betalingstjenesteudbyderne skal informere forbrugerne om, at sammenligningswebstedet er tilgængeligt.

Kun få medlemsstater har foretaget specifikke vurderinger af deres websteder, eller planlægger at gøre det i fremtiden. I 2020 blev der f.eks. foretaget en evaluering af det nederlandske sammenligningswebsted, herunder spørgeskemaer rettet mod både brugere og

⁶ I Tyskland blev et nyt sammenligningswebsted gjort tilgængeligt af den offentlige myndighed BaFin i januar 2025. Det tidligere tilgængelige sammenligningswebsted fra en privat udbyder efterlevede ifølge en tysk domstolsafgørelse ikke kravene i direktivet om betalingskonti. Hovedårsagen var utilstrækkelig dækning af markedet. Oplysningerne på webstedet var heller ikke altid ajourført, fordi bankerne ikke var forpligtet til at indberette deres oplysninger til betalingstjenesteudbyderen. Derfor er bankerne nu forpligtet til løbende at indberette de relevante oplysninger til BaFin. Selv om nogle private sammenligningswebsteder har været tilgængelige online i nogle år, er Italien også stadig i gang med at udvikle et sammenligningswebsted, der efterlever kravene i direktivets artikel 7.

betalingstjenesteudbydere. På baggrund af den feedback, som blev modtaget af evalueringen, er der tilføjet klare oplysninger om, hvornår webstedet ajourføres. Luxembourgs websted blev revideret i 2023 og gjort mere forbrugervenligt og nemmere at bruge. Selv om Spanien ikke foretog en bred vurdering, tydede noget på, at forbrugerne oplevede vanskeligheder med at bruge webstedet, og at oplysningerne ikke altid synes at være helt ajour med de aktuelle forbrugerpræferencer. Derfor er Spanien i færd med at revidere sit websted. Malta nævnte, at det gennemfører regelmæssige øvelser med henblik på at registrere besøg på webstedet og vurdere effektiviteten af sammenligningswebstedet. Rumænien vil gennemføre et projekt, der medfinansieres af Den Europæiske Socialfond. Målet er at reducere den administrative byrde for enkeltpersoner og virksomheder i forbindelse med forbrugerbeskyttelse, hvilket omfatter forbedring af sammenligningswebstedet, så det bliver mere brugervenligt.

4. ANTAL FLYTTEDE BETALINGSKONTI OG ANDELEN AF ANSØGNINGER OM AT FLYTTE BETALINGSKONTI, SOM ER BLEVET AFSLÅET

a) Flyttede betalingskonti

Direktivet fastsætter en hurtig procedure for forbrugere, der ønsker at flytte deres konto fra en bank til en anden i samme medlemsstat.

Tabel 1 viser antallet af betalingskonti, som er blevet flyttet mellem 2016 og 2023. Ikke alle oplysninger er tilgængelige i alle medlemsstater, og der er visse mangler i dataene i tabellen. På grund af den forsinkede gennemførelse i nogle medlemsstater har en flytningsservice muligvis endnu ikke været tilgængelig i 2016 eller 2017, eller data er ikke blevet indsamlet for disse år. Desuden er dataene i nogle medlemsstater ikke altid blevet indhentet hvert år.

Derudover er de indberettede data muligvis ikke altid sammenlignelige på grund af de forskellige dataindsamlingsmetoder. Selv om det i nogle medlemsstater er obligatorisk for kreditinstitutter at indberette periodisk (eller på ad hoc-basis), kan data i andre medlemsstater kun indhentes på frivillig basis eller kun fra et udsnit af kreditinstitutter. I nogle tilfælde kan medlemsstaternes data for 2016 omfatte flytninger, der fandt sted i månederne før direktivet om betalingskonti trådte i kraft (hvis der f.eks. allerede fandtes en lignende flytningsservice i disse medlemsstater inden gennemførelsen af direktivet).

Siden indsamlingen af oplysninger begyndte, **er 17,6 mio. betalingskonti blevet flyttet ved hjælp af flytningsservicen.**

Tabel 1: Antal flytninger pr. år

Land	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Flytninger i alt
Belgien	0	37,873	69,868	68,504	71,149	78,739	64,646	74,763	465,542
Bulgarien	0	3	0	2	2	0	0	0	7
Tjekkiet		61,418	74,458	89,412	75,107	75,477	97,963	59,896	533,731
Danmark	184,674	189,643	188,204	190,402	199,334	205,582	180,721	182,611	1,521,171
Tyskland		755,000		467,549		482,131	467,783	493,394	2,665,857
Estland		179		362				75	616
Irland	1,421	5,221	4,440	6,668	2,369	5,746	25,877	2,039	53,781
Grækenland						2,499	3,069	2,822	8,390
Spanien			177	2,928	24,903	49,337	70,479	70,486	218,310
Frankrig		1,106,000	1,214,000	1,361,000	1,251,000	1,387,425	1,566,097	1,243,861	9,129,383
Kroatien		70	2,026	3,943	1,676	2,766	2,128	2,191	14,800
Italien	54,276	96,628	129,740	148,653	150,956	181,613	159,671	181,561	1,103,098
Cypern		0	0	3	6	6	3	1	19
Letland		0	0	66	32	103	86	44	331
Litauen		274	259	1,334	944	900	1,008	877	5,596
Luxembourg		251	477	477	519	507	377	235	2,843
Ungarn	22	1,616	1,069	1,386	2,332	2,032	2,234	5,648	16,339
Malta				0	0	0	0	0	0
Nederlande	77,473	67,345	90,798	60,529	51,376	36,731	39,452	38,959	462,663
Østrig		127,465	97,364	119,097	110,259	97,911	92,767	87,024	731,887
Polen	32,168	34,206	34,206	49,824	22,674	9,552	11,638	18,667	212,935
Portugal			22	12	40	45	38	52	209
Rumænien			42	56		148	162	7	415
Slovenien		3,114	8,215	10,777	10,502	11,445	8,575	7,470	60,098
Slovakiet	9,606	10,896	5,436	56,508	31,659	53,126	41,376	34,235	242,842
Finland		23,045	41,277	27,264	25,067	18,824	27,028	22,158	184,663
Sverige									
I alt	359,640	2,520,247	1,962,078	2,666,756	2,031,906	2,702,645	2,863,178	2,529,076	17,635,526

I betragtning af manglerne på data og fuldt sammenlignelige data⁷ er det vanskeligt at drage klare konklusioner med hensyn til anvendelsen af flytningsservicen eller at identificere nogen klar tendens over tidshorisonten. Det er dog muligt at bemærke signifikante forskelle. Selv om der i nogle medlemsstater har fundet et betydeligt antal flytninger sted, forekommer tallene i andre tilfælde meget lave. Det er værd at bemærke det store antal flyttede betalingskonti i Frankrig (1,2 mio. i 2023, et fald fra 1,5 mio. i 2022), hvor processen er blevet rodfæstet.

Ifølge svarene fra medlemsstaterne kan det lave antal flyttede betalingskonti i nogle medlemsstater tilskrives en række faktorer. Disse omfatter i) manglende kendskab til flytningsservicen, ii) manglende efterspørgsel (på grund af minimale forskelle mellem betalingskonti og brug af flere konti hos forskellige betalingstjenesteudbydere), iii) negative opfattelser af, hvor vanskelig processen er, iv) passivitet, v) vanskeligheder ved at identificere alternativer med bedre værdi eller vi) kreditfaciliteter eller andre tilknyttede tjenesteydelser hos en finansiel institution, som kan være vanskelige at overføre, og vii) besvær med ændring af IBAN-nummer. Nogle medlemsstater har truffet foranstaltninger til at gøre det nemmere at flytte betalingskonti⁸. Den lave udbredelse af flytningsservicen i nogle medlemsstater bør underkastes yderligere vurderinger og drøftelser.

⁷ Visse data omfatter f.eks. alle typer konti og er ikke begrænset til betalingskonti.

⁸ I Portugal er der f.eks. truffet foranstaltninger for at imødekomme bekymringerne over det lave antal flyttede betalingskonti. Portugals centralbank (Banco de Portugal) har ydet vejledning i form af en [cirkulæreskrivelse](#), hvori det fremgår, at betalingstjenesteudbydere i) skal stille en formular vedrørende flytning af betalingskonti til

b) Antal (og andelen af) ansøgninger om at flytte betalingskonti, som er blevet afslået

Tabel 2 viser antallet af ansøgninger om at flytte betalingskonti, som er blevet afslået mellem 2016 og 2023. Andelene er beregnet ved at dividere antallet af ansøgninger om at flytte betalingskonti, som er blevet afslået, med det samlede antal ansøgninger⁹. Oplysningerne er ufuldstændige, fordi der i nogle medlemsstater ikke indsamles data om ansøgninger, som er blevet afslået. Derudover er de indberettede data muligvis ikke fuldt ud sammenlignelige på grund af de forskellige dataindsamlingsmetoder.

Tabel 2: *Antal flyttede og andelen af ansøgninger om at flytte betalingskonti, som er blevet afslået*

rådighed, ii) bør gøre flytning af betalingskonti muligt via digitale kanaler, hvis det også er muligt at åbne en betalingskonto via disse kanaler, iii) skal underrette forbrugerne om årsagerne til afslag på flytning af betalingskonti, iv) skal stille formularer med de nye kontooplysninger til rådighed, som forbrugerne kan forelægge deres kreditorer og/eller debitorer, hvis forbrugeren vælger selv at forestå denne opgave (i stedet for betalingstjenesteudbyderen), v) skal gøre oplysninger om flytning af betalingskonti tilgængelige på deres websteder og vi) skal forsyne deres personale med viden om flytningsservicen.

⁹ (Antal afslag) / (Antal afslag + antal flytninger).

Land	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%
Belgien									5,857	7.6%	7,308	8.5%	6,493	9.1%	9,890	11.7%
Bulgarien																
Tjekkiet			3,956	6.1%	3,675	4.7%	5,956	6.2%	5,709	7.1%	4,394	5.5%	5,050	4.9%	5,063	7.8%
Danmark															0	
Tyskland			9,500	1.2%			9,309	2.0%			20,927	4.2%	26,139	5.3%	32,458	6.2%
Estland																
Irland													4,490	14.8%	770	27.4%
Grækenland											2	0.1%	0		0	
Spanien					202	53.3%	1,786	37.9%	24,677	49.8%	20,590	29.4%	24,943	26.1%	19,442	21.6%
Frankrig							35,386	2.5%	40,032	3.1%	39,264	2.8%	51,681	3.2%	46,023	3.6%
Kroatien			6	7.9%	147	6.8%	287	6.8%	89	5.0%	132	4.6%	85	3.8%	79	3.5%
Italien	8,901	14.1%	11,045	10.3%	19,446	13.0%	17,980	10.8%	18,052	10.7%	22,421	11.0%	18,001	10.1%	21,767	10.7%
Cypern																
Letland							6	8.3%	3	8.6%	7	6.4%	2	2.3%	2	4.3%
Litauen											0		0		0	
Luxembourg			1	0.4%	2	0.4%	3	0.6%	3	0.6%	2	0.4%	0	0.0%	0	
Ungarn	3	0.12	494	23.4%	304	22.1%	359	20.6%	406	14.8%	374	15.5%	549	19.7%	2,049	26.6%
Malta											0		0		0	
Nederlandene			11,227	14.3%	11,704	11.4%	9,058	13.0%	4,681	8.4%	3,597	8.9%	3,549	8.3%	4,327	10.0%
Østrig			53	0.0%	82	0.1%	174	0.1%	97	0.1%	54	0.1%	51	0.1%	46	0.1%
Polen							201	0.4%	3,786	14.3%	3,986	29.4%	4,077	25.9%	7,631	29.0%
Portugal					4	15.4%	9	42.9%	5	11.1%	6	11.8%	5	11.6%	3	5.5%
Rumænien					27	39.1%	12	17.6%			61	29.2%	7	4.1%	41	85.4%
Slovenien											40	0.3%	59	0.7%	29	0.4%
Slovakiet	760	7.3%	773	6.6%	349	6.0%	4,727	7.7%	2,631	7.7%	4,930	8.5%	4,516	9.8%	3,819	10.0%
Finland			104	0.4%	31	0.1%	15	0.1%	13	0.1%	14	0.1%	22	0.1%	15	0.1%
Sverige																
I alt	9,664	2.6%	37,159	1.5%	35,973	1.8%	85,268	3.1%	106,041	5.0%	128,109	4.5%	149,719	5.0%	153,454	5.7%

I betragtning af manglerne på data og de forskellige metoder er det vanskeligt at drage endelige konklusioner. Det er dog muligt at bemærke meget signifikante forskelle medlemsstaterne imellem og komme med mulige forklaringer, som det fremgår af svarene på spørgeskemaet fra medlemsstaterne. Andelen af afslag nåede op på 85 % i Rumænien (2023), 49 % i Spanien (2020), 29 % i Polen (2023), 27 % i Irland (2023), 27 % i Ungarn (2023), mens andelen af ansøgninger, som er blevet afslået, i de fleste andre medlemsstater er meget lavere¹⁰. Medlemsstaterne gav flere grunde til, hvorfor ansøgninger om at flytte betalingskonti er blevet afslået. Disse omfatter i) fejl i forbindelse med ansøgningsformularen vedrørende flytning af betalingskonti (manglende, forkerte eller uensartede oplysninger, ikkestøtteberettigede kontotyper, ulæselige/manglende underskrifter osv.), ii) ufuldstændig dokumentation, iii) manglende samarbejde mellem banker, iv) negative saldi på konti, v) manglende overholdelse af specifikke frister eller vi) tilbagekaldelse af ansøgningen fra brugerens side.

¹⁰ For Danmarks vedkommende vurderer Finans Danmark, at der ikke er nogen ansøgninger om at flytte betalingskonti, som er blevet afslået. Tilsvarende vurderes det i Litauen, at der ikke er nogen ansøgninger om at flytte betalingskonti, som er blevet afslået.

5. ANTAL KREDITINSTITUTTER, DER TILBYDER BETALINGSKONTI MED BASALE FUNKTIONER, ANTALLET AF SÅDANNE KONTI, SOM ER BLEVET ÅBNET, OG ANDELEN AF ANSØGNINGER OM BETALINGSKONTI MED BASALE FUNKTIONER, SOM ER BLEVET AFSLÅET

a) Kreditinstitutter, der tilbyder betalingskonti med basale funktioner

I de fleste medlemsstater skal alle kreditinstitutter, der tilbyder standardbetalingskonti, også tilbyde betalingskonti med basale funktioner (BE¹¹, BG, CZ, DK, DE, EE, IE, ES, FR, IT, LV, LT, HU, NL¹², AT, PL, PT, RO, SI, FI, SE). I andre medlemsstater er det kun udvalgte kreditinstitutter, dvs. kreditinstitutter, der opfylder specifikke kriterier fastsat af den enkelte medlemsstat, der er forpligtede til at tilbyde betalingskonti med basale funktioner. I sidstnævnte tilfælde dækker de forpligtede kreditinstitutter generelt en stor markedsandel målt i antal betalingskonti.

Tabel 3: Medlemsstater, hvor kun visse kreditinstitutter tilbyder betalingskonti med basalefunktioner

Land	Medlemsstaternes specifikke kriterier for, at kreditinstitutterne skal tilbyde betalingskonti med basale funktioner	Samlet antal kreditinstitutter, der er forpligtet til at tilbyde en betalingskonto med basale funktioner (set i forhold til det samlede antal kreditinstitutter, som stiller betalingskonti til rådighed) og deres markedsandel
Grækenland	Alle kreditinstitutter, der leverer betalingstjenester til kunderne, med undtagelse af kreditinstitutter, der kun stiller betalingskonti med internetfaciliteter til rådighed	
Kroatien	Kreditinstitutter, hvis aktiver overstiger 1,99 mia. EUR, skal tilbyde betalingskonti med basale funktioner. Andre kreditinstitutter kan tilbyde betalingskonti med basale funktioner.	Syv banker ud af 20 (aktiver på over 1,99 mia. EUR), hvilket svarer til 94 % af markedsandelen
Cypern	Alle kreditinstitutter, der driver virksomhed i Cypern, er forpligtet til at tilbyde betalingskonti med basale funktioner, undtagen tre meget små lokalt registrerede banker.	14 kreditinstitutter med en markedsandel på omkring 94 %
Luxembourg	Kreditinstitutter med mindst 25 filialer i Luxembourg og med mindst 2,5 % af de dækkede indskud skal stille betalingskonti med basale funktioner til rådighed.	Fem kreditinstitutter, som tilsammen udgør størstedelen af markedet
Malta	Kreditinstitutter, der har fem eller flere filialer i Malta, er forpligtet til at tilbyde betalingskonti med basale funktioner	Fem kreditinstitutter tilbyder betalingskonti med basale funktioner med en markedsandel på 93,7 %

¹¹ 14 kreditinstitutter tilbød betalingskonti med basale funktioner ved udgangen af 2023. De tegner sig for 95 % af markedet for forbrugernes betalingskonti.

¹² De fleste banker tilbyder betalingskonti med basale funktioner som den mest begrænsede udgave af deres standardbetalingskonto; nogle banker tilbyder betalingskonti med basale funktioner som et særskilt produkt, der adskiller sig fra en standardbetalingskonto.

Land	Medlemsstaternes specifikke kriterier for, at kreditinstitutterne skal tilbyde betalingskonti med basale funktioner	Samlet antal kreditinstitutter, der er forpligtet til at tilbyde en betalingskonto med basale funktioner (set i forhold til det samlede antal kreditinstitutter, som stiller betalingskonti til rådighed) og deres markedsandel
Slovakiet	Kun kreditinstitutter, som tilbyder alle de banktjenester, der er knyttet til en betalingskonto med basale funktioner, som en del af privatkundeforretning	10 kreditinstitutter

b) Antal betalingskonti med basale funktioner

Oplysningerne fra medlemsstaterne om antal betalingskonti med basale funktioner i Tabel 4 er for nogle år ikke udtømmende. I nogle medlemsstater skelner kreditinstitutterne ikke mellem en standardbetalingskonto og en betalingskonto med basale funktioner, og dermed foreligger data om betalingskonti med basale funktioner ikke. På samme måde er oplysningerne ikke altid sammenlignelige på grund af forskellige dataindsamlingsmetoder. I nogle medlemsstater er det udvalgte kreditinstitutter, der tilbyder betalingskonti med basale funktioner som et særskilt produkt, mens andre kreditinstitutter ikke skelner mellem forskellige typer konti. I disse lande dækker tallene derfor kun betalingskonti med basale funktioner, der tilbydes som et særskilt produkt.

Tabel 4: Samlet antal åbnede betalingskonti med basale funktioner pr. år

Land	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	I alt
Belgien	1,545	1,248	1,867	9,224	9,442	12,771	42,672	32,083	110,852
Bulgarien	76	615	309	335	527	337	208	2,157	4,564
Tjekkiet		39,973	37,155	16,207	7,996	11,609	10,902	1,682	125,524
Danmark						1,920	7,503	9,819	19,242
Tyskland			540,500	144,194		122,425	261,886	175,367	1,244,372
Estland		144,455		228,567			192,700	98,900	664,622
Irland	9,153	38,847	43,974	47,116	14,410	34,520	121,365	136,992	446,377
Grækenland		198,258	286,141	223,640	189,090	387,149	428,824	521,461	2,234,563
Spanien			7,645	13,831	18,775	18,399	27,265	17,143	103,058
Frankrig	55,979	60,093	55,979	51,668	36,056	34,594		26,052	320,421
Kroatien		47	106	175	140	186	5,112	2,649	8,415
Italien	10,994	14,304	12,450	12,512	11,251	12,447	14,913	19,211	108,082
Cypern		429		1,380	38,503	3,637	42,030	25,206	111,185
Letland		142	131	66	85	169	3,663	809	5,065
Litauen		26,000	7,600	7,100	7,600	7,246	7,364	5,366	68,276
Luxembourg		119	32	24	17	15	39	33	279
Ungarn						533	568	761	1,862
Malta			36	4,858	6,410	3,196	2,755	2,511	19,766
Nederlandene									
Østrig		6,877	4,668	3,545	3,323	4,809	6,884	7,028	37,134
Polen				5,774	7,262	14,125	23,066	23,752	73,979
Portugal	12,736	11,992	17,201	47,587	30,073	25,935	42,432	41,265	229,221
Rumænien			2,654	4,203		422,984	529,852	557,924	1,517,617
Slovenien		72	430	263	252	987	2,686	2,579	7,269
Slovakiet	1,309	797	872	741	555	535	509	487	5,805
Finland	54,926	11,032	9,951	11,099	9,749	10,457	18,000	15,753	140,967
Sverige						486,108	445,853	228,135	1,160,096
I alt	146,718	555,300	1,029,701	834,109	391,516	1,617,093	2,239,051	1,955,125	

I betragtning af manglerne på data og sammenlignelige data er det vanskeligt at drage klare konklusioner¹³. Eftersom det ikke er et krav i henhold til artikel 27, foreligger der ikke data, der kan angive det samlede antal udestående betalingskonti med basale funktioner ved årets udgang. Oplysningerne i tabel 4 viser, at **der er åbnet et betydeligt antal betalingskonti med basale funktioner i perioden, og tallet nåede op på næsten 2 mio. i 2023**. Det meget store antal kontoåbninger i Rumænien skyldes, at dataene omfatter alle typer kontoåbninger og ikke er begrænset til betalingskonti med basale funktioner. Tilsvarende i Grækenland skyldes det store antal nye kontoåbninger, at kunderne anvender standardkonti som betalingskonti med basale funktioner. Antallet af nye konti, der er blevet åbnet i Frankrig, Italien¹⁴ og Slovakiet, er påfaldende lavt.

c) Antal (og andel af) ansøgninger om betalingskonti med basale funktioner, som er blevet afslået

¹³ F.eks. er tallet for Tyskland, som vises i 2018, et konsolideret tal for årene 2016-2018, eller også er data i nogle medlemsstater ikke tilgængelige for alle år.

¹⁴ I Italien anses forpligtelsen til at tilbyde "basiskontoen" for opfyldt, hvis betalingstjenesteudbyderen tilbyder betalingskontoen med basale funktioner som et specifikt produkt, eller hvis betalingstjenesteudbyderen tilbyder en "standard" betalingskonto, der som minimum tilbydes vederlagsfrit for de tjenester og det antal transaktioner, der skal indgå i betalingskontoen med basale funktioner. I sidstnævnte tilfælde skal det fremgå af oplysningerne om kontoen forud for aftaleindgåelsen, at kontoen træder i stedet for "basiskontoen".

Data om antallet af ansøgninger om betalingskonti med basale funktioner, som er blevet afslået, er indsamlet af medlemsstaterne (tabel 5). Andelene er beregnet som antal betalingskonti med basale funktioner, der er blevet åbnet, og antal ansøgninger om betalingskonti med basale funktioner, der er blevet afslået, som det samlede antal ansøgninger¹⁵.

Tabel 5: Antal og andel af ansøgninger om betalingskonti med basale funktioner, som er blevet afslået

Land	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%
Belgien	3	0.2%	0	0.0%	0		2	0.0%	6	0.1%	17	0.1%	10	0.0%	0	
Bulgarien	0		0	0.0%	0		0		0		0		0		40	1.8%
Tjekkiet			6	0.0%	26	0.1%	45	0.3%	129	1.6%	42	0.4%	53	0.5%	73	4.2%
Danmark																
Tyskland					14,600	2.6%	5,158	3.5%			5,325	4.2%	6,545	2.4%	2,968	1.7%
Estland													2,437	1.2%	1,917	1.9%
Irland	23	0.3%	17	0.0%	25	0.1%	5	0.0%	2	0.0%	2	0.0%	7,249	5.6%	4,642	3.3%
Grækenland			0		0		143	0.1%	2,870	1.5%	1,718	0.4%	2,838	0.7%	230	0.0%
Spanien					7	0.1%	986	6.7%	2,227	10.6%	2,175	10.6%	2,457	8.3%	3,426	16.7%
Frankrig	0		0		0		0		0		2,953	7.9%	4,331		4,636	15.1%
Kroatien			0		6	5.4%	0		2	1.4%	0		52	1.0%	63	2.3%
Italien	224	2.0%	171	1.2%	171	1.4%	237	1.9%	171	1.5%	230	1.8%	169	1.1%	209	1.1%
Cypern							103	6.9%	12	0.0%	68	1.8%	107	0.3%	91	0.4%
Letland			13	8.4%	60	31.4%	118	64.1%	127	59.9%	22	11.5%	3	0.1%	6	0.7%
Litauen			3	0.0%	6	0.1%	2		0		7	0.1%	38	0.5%	23	0.4%
Luxembourg			1	0.8%	0		4	14.3%	0		1	6.3%	0		0	
Ungarn																
Malta					0		117	2.4%	96	1.5%	68	2.1%	58	2.1%	36	1.4%
Nederlandene																
Østrig			131	1.9%	112	2.3%	80	2.2%	81	2.4%	217	4.3%	37	0.5%	34	0.5%
Polen							104	1.8%	176	2.4%	586	4.2%	858	3.7%	1,021	4.4%
Portugal	185	1.4%	150	1.2%	265	1.5%	581	1.2%	358	1.2%	315	1.2%	3,553	7.7%	2,379	5.5%
Rumænien					2	0.1%	0				1,254	0.3%	1,465	0.3%	1,718	0.3%
Slovenien			21	22.6%	9	2.1%	12	4.4%	1	0.4%	9	0.9%	5	0.2%	48	1.8%
Slovakiet	4	0.3%	1	0.1%	0		1	0.1%	2	0.4%	0		0		1	0.2%
Finland			36	0.3%	22	0.2%	2	0.0%	2	0.0%	3	0.0%	23	0.1%	43	0.3%
Sverige											1,042	0.2%	1,249	0.3%	941	0.4%
I alt	439	0.3%	550	0.1%	15,311	1.5%	7,700	0.9%	6,262	1.6%	16,054	1.0%	33,537	1.5%	24,545	1.2%

Dataene er ikke tilgængelige for alle medlemsstater og er muligvis ikke fuldt sammenlignelige. Det er derfor ikke muligt at drage sikre konklusioner. Dataene viser dog, at **andelen af ansøgninger om betalingskonti med basale funktioner, som er blevet afslået, generelt er meget lavt.**

Situationen medlemsstaterne imellem varierer betydeligt med hensyn til årsagerne til afslag. Baseret på spørgeskemabesvarelserne er de vigtigste årsager til afslag følgende: i) efterlevelse af kravene vedrørende hvidvaskning af penge og "kend din kunde"-kravene, ii) kunden har allerede en betalingskonto, iii) kunden har tidligere haft negative erfaringer med banken, iv) problemer med dokumentation eller v) ansøgeren er ikke bosiddende i EU.

6. KONKLUSION

Rapporten bekræfter, at de vigtigste foranstaltninger i direktivet vedrørende gennemsigtighed og sammenlignelighed, flytningsservicen og retten til en betalingskonto med basale funktioner generelt forefindes. Forskellene i medlemsstaternes dataindsamlingsmetoder og vedvarende betydelige datamangler gør det imidlertid vanskeligt at drage sikre konklusioner om omfanget af de fordele, som indførelsen af direktivet om betalingskonti har givet de europæiske forbrugere.

¹⁵ Eventuelle tilbagetrukne ansøgninger er ikke medtaget (på grund af manglende data).

Med disse forbehold i tankerne kan følgende foreløbige konklusioner ikke desto mindre drages:

- **Oplysnings- og gennemsigtighedskraverne** i artikel 4, 5 og 6 efterleves generelt, hvilket tyder på, at skade for forbrugerne samlet set er mindsket. Det vil imidlertid være nødvendigt at have mere omfattende og solide data for at kunne drage sikre konklusioner om disse bestemmelsers positive indvirkning på de europæiske forbrugere.
- **Sammenligningswebsteder** er fuldt funktionsdygtige i næsten alle medlemsstater. Flere medlemsstater har også gennemført oplysningskampagner og stiller oplysninger til rådighed via forskellige kommunikationskanaler, som kan spille en afgørende rolle med henblik på at styrke forbrugernes bevidsthed. Kun få medlemsstater har foretaget vurderinger af deres sammenligningswebsteder eller planlægger at gøre det. Regelmæssige vurderinger, der inddrager feedback fra både forbrugere og tjenesteudbydere, vil sikre mere brugervenlige grænseflader samt mere relevante og lettilgængelige oplysninger for forbrugerne.
- Med hensyn til **flytning af betalingskonti** blev flytningsservicen benyttet af over 2,5 mio. kunder i 2023, hvilket er et fald i forhold til det høje antal i 2022 på 2,86 mio. kunder. Siden 2016 er i alt 17,6 mio. konti blevet flyttet. I nogle medlemsstater anvendes flytningsservicen ofte, i modsætning til en række andre medlemsstater, hvor den næsten ikke bruges. Årsagerne til sådanne forskelle er ikke helt klare og kan kræve yderligere undersøgelser. Anekdotisk dokumentation fra medlemsstaterne tyder imidlertid på, at passivitet, manglende kendskab og efterspørgsel, opfattelse af kompleksitet (herunder i forbindelse med frigørelse for eksisterende bundne aftaler), kundeloyalitet, mangel på åbenlyse fordele ved at flytte betalingskonti eller besvær med ændring af IBAN-nr. kan spille en rolle.
- Der er også betydelige forskelle mellem medlemsstaterne imellem med hensyn til **antallet af ansøgninger om at flytte betalingskonti, som er blevet afslået**. Blandt medlemsstaternes begrundelser for afslag er i) fejl i forbindelse med ansøgningsformularen vedrørende flytning af betalingskonti (manglende eller forkerte oplysninger, uensartede kundedata, ikkestøtteberettigede kontotyper, forkerte formularer, forkert IBAN-nr., ulæselige/manglende underskrifter), ii) for korte frister, iii) ufuldstændig dokumentation, iv) manglende samarbejde mellem banker, v) negative saldi på konti, vi) manglende overholdelse af specifikke frister eller vii) tilbagekaldelse af ansøgningen fra brugerens side.
- Med hensyn til **betalingskonti med basale funktioner** er der stadig mangel på data, idet nogle medlemsstater ikke har oplyst antallet af nye kontoåbninger. Kommissionen er ikke i besiddelse af data om det samlede antal betalingskonti med basale funktioner ved udgangen af hvert år og kan derfor ikke oplyse, hvor mange personer der nu har sådanne konti. Der er betydelige forskelle mellem medlemsstaterne imellem med hensyn til **antallet af nye kontoåbninger**. Dette kan delvist forklares med forskelle i den måde, hvorpå bankerne tilbyder sådanne funktioner til deres kunder. I nogle tilfælde skelnes der ikke mellem betalingskonti med basale funktioner og standardkonti, der omfatter de basale funktioner ved en betalingskonto med basale funktioner. Der foreligger ikke data ved årets udgang om det samlede antal betalingskonti med basale funktioner. Ud fra medlemsstaternes data er der tegn på stigninger fra år til år – idet antallet af nye kontoåbninger nåede op på næsten 2 mio. i 2023.

- Antallet af **ansøgninger om betalingskonti med basale funktioner, som er blevet afslået**, varierer betydeligt fra medlemsstat til medlemsstat. Årsagerne hertil omfatter bl.a. bekymringer om hvidvaskning af penge, at kunden allerede har en anden betalingskonto, tidligere negative erfaringer med banken, problemer med dokumentation, eller at personen ikke er bosiddende i EU. I alt blev der i 2023 registreret 24 545 afslag på at åbne basale betalingskonti, hvilket svarer til 1,2 % af det samlede antal basale betalingskonti, som blev åbnet.

Kommissionen vil følge op på rapportens konklusioner, herunder den lave udbredelse af flytningsservicen eller det høje antal ansøgninger om betalingskonti med basale funktioner, som er blevet afslået i nogle medlemsstater, drøfte dem med medlemsstaterne og undersøge, om yderligere foranstaltninger kunne være til gavn, herunder på medlemsstatsplan. Kommissionen vil også fortsat arbejde tæt sammen med medlemsstaterne for at sikre mere solide og sammenlignelige data fremover.