



FINANSTILSYNET

THE FINANCIAL SUPERVISORY
AUTHORITY OF NORWAY

Forbrukernes situasjon i innskuddsmarkedet

Ivaretar regelverket forbrukere i tilstrekkelig grad?
27. februar 2026



1. Innledning.....	3
2. Sammendrag.....	3
3. Datainnsamling.....	4
4. Bankenes innskuddsprodukter.....	5
4.1. Om utvalget og analysen	5
4.2. Bankenes tilbud av innskuddsprodukter	5
4.2. Endringer i rentenivå	7
4.3. Renteendring på innskudd og utlån	8
4.4. Rentemarginer i andre nordiske land	9
5. Rettslige rammer for bankenes tilbud av innskuddsprodukter.....	11
5.1. Produktstyringsregelverket.....	11
5.2.1. Opplysnings- og veiledningsplikt	12
5.2.2. Endring av avtalevilkår.....	13
5.2.3. Kontraheringsplikt.....	14
5.3. Krav til rådgivning	14
6. Bankenes etterlevelse av gjeldende regler.....	14
6.1. Undersøkelse av bankenes etterlevelse	14
6.2. Etterlevelse av POG-regelverket.....	15
6.2.1. Funn i undersøkelsen	15
6.2.2. Oppsummering	16
6.3. Rådgivning underveis i kundeforholdet	16
7. Kundeklager.....	17
8. Forbrukernes mulighet til kontobytte i praksis.....	18
9. Mulige tiltak for å styrke forbrukernes interesser	19
9.1. Særlig om POG-regelverket.....	19
9.2. Rentenivå og kundemobilitet	19

1. Innledning

Finansdepartementet har i brev av 3. november 2025 bedt Finanstilsynet foreta en gjennomgang av situasjonen i innskuddsmarkedet og vurdere om dagens regelverk i tilstrekkelig grad ivaretar forbrukerhensyn.

Finansdepartementet viser til at renteoppgangen etter pandemien har bidratt til å styrke bankenes lønnsomhet og at innskuddsrenten har økt i mindre grad enn utlånsrenten, som i stor grad har fulgt bankenes finansieringskostnader. Departementet viser videre til at Finansportalen og medieoppslag i den senere tid viser at prisingen av ulike innskuddsprodukter varierer betydelig, og at det for enkelte produkter er stilt spørsmål ved rimeligheten av vilkårene som tilbys.

I brevet ber Finansdepartementet Finanstilsynet om å utarbeide en oversikt over

- ulike innskuddsprodukter bankene tilbyr og prisingen av disse, herunder hvordan prisingen endres med endret rentenivå
- de rettslige rammene for bankenes tilbud av innskuddsprodukter, herunder krav til rådgivning på området
- bankenes etterlevelse av gjeldende regler, herunder en redegjørelse for bankenes interne retningslinjer og praksis for produktstyring og rådgivning overfor ulike kundegrupper
- bankenes håndtering og rapportering av kundeklager på området

Avslutningsvis ber departementet om Finanstilsynets vurdering av behov for regelverksendringer eller andre tiltak for å styrke forbrukernes posisjon i markedet.

Denne rapporten utgjør Finanstilsynets svar på Finansdepartementets oppdrag. I kapittel 2 gis et sammendrag av rapporten. Kapittel 3 gjør rede for datagrunnlaget. I kapittel 4 presenteres en oversikt over bankenes innskuddsprodukter og prisutvikling, mens kapittel 5 gir et overblikk over de rettslige rammene i form av retningslinjer for produktstyring og plikter etter finansavtaleloven. Etterlevelsen av reglene, samt bankenes rådgivning til kunden, behandles i kapittel 6. Kapittel 7 omhandler håndtering og rapportering av kundeklager, og i kapittel 8 omtales forbrukernes mulighet til kontobytte. Kapittel 9 peker på identifiserte utfordringer og skisserer mulige tiltak som kan tenkes å avhjelpe situasjonen.

2. Sammendrag

Finanstilsynet har kartlagt bankenes tilbud av innskuddsprodukter til forbrukere. Samlet innskudd for norske husholdninger var omtrent 1800 milliarder kroner ved utgangen av september 2025.

Undersøkelsen viser at innskuddsrentene har blitt justert ved endringer i styringsrenten, men at bankenes rentemargin på innskudd har økt med stigende styringsrente. Dette bekreftes av tall fra SSB for bankenes rentemargin på alle innskudd, som også har økt etter pandemien.

Bankenes rentemargin for innskudd fra husholdninger har over tid vært høyere i Norge enn i Sverige, Danmark og Finland, særlig i perioden med negative markedsrenter i disse landene. Siden våren 2023 har innskuddsmarginen i Norge vært høyere enn i Sverige, men lavere enn i Danmark og Finland.

Rentenivået på ulike innskuddskontoer varierer. Finanstilsynets undersøkelse viser at rentenivået på depositumskonto og vergemålskonto gjennomgående har vært lavere enn for sparekonto. Undersøkelsen viser også at innskuddsrentene, særlig på vergemålskontoer, har blitt oppjustert i den senere tid, trolig som følge av oppmerksomheten om betingelsene på disse kontoene i media.

Dagens digitale banktjenester gjør at det er teknisk enkelt for kunder å bytte bank. Opplysninger om pris og andre vilkår er lett tilgjengelige på Finansportalen, selv om sammenligninger mellom banker kan vanskeligjøres for eksempel som følge av økt bruk av kundeutbytte og tilbud om produktpakker. Forbrukerrådets bytteundersøkelse viser at 18 prosent av forbrukerne byttet eller reforhandlet sparekonto i 2024. Til sammenligning var andelen som byttet sparekonto 16 prosent i 2023 og 12 prosent i 2022. Nivået på andelen bankbytter alene er ikke tilstrekkelig til å avgjøre om det er god eller svak konkurranse. Utviklingen viser imidlertid økende kundemobilitet de tre siste årene, og det kan indikere mer aktive bankkunder, selv om det kan ligge ulike årsaker bak et bankbytte.

Produktstyringsregelverket gjelder for alle produkter som banker tilbyr, også innskuddsprodukter. Det er identifisert noen mangler i bankenes etterlevelse av dette regelverket, men det er ikke en entydig sammenheng mellom bankenes etterlevelse av produktstyringsregelverket og pris på tjenester. Finanstilsynet vil følge opp dette området med informasjonstiltak og gjennom tilsyn.

Finanstilsynet mener undersøkelsen viser at forbrukernes interesser ikke ivaretas i tilstrekkelig grad. Dette skyldes delvis svakheter ved regelverket og delvis manglende etterlevelse fra bankenes side. De fleste bankene svarer at de har gjort endringer i innskuddsprodukter som resultat av den løpende overvåkingen av produktene. Dette er i hovedsak endringer knyttet til pris og vilkår for produktene. Endringene gjøres da ut fra bankens eget behov for å kunne være konkurransedyktig, ikke nødvendigvis med tanke på ivaretagelse av kundens interesser.

I rapporten peker Finanstilsynet på mulige tiltak som bør utredes med sikte på å styrke forbrukervernet og øke konkurransen i innskuddsmarkedet. Et mulig tiltak er å innføre en plikt for bankene til oppfølging underveis i kundeforholdet, slik enkelte andre land har gjort.

Et annet mulig tiltak for å bedre forbrukerens situasjon er å lovfeste et gjensidighetsprinsipp, slik man blant annet har gjort i Sverige for låneavtaler. Gjensidighetsprinsippet går ut på at reglene for bankens renteendringsforslag anvendes likt til kundens gunst og ugunst. Det vil si at når det forholdet som begrunnet en rentenedsettelse bortfaller, plikter banken å sette opp renten tilsvarende.

Det vises også til tiltak foreslått av Finanstilsynet i andre rapporter¹, som kan bidra til å avhjelpe de manglene som er observert.

3. Datainnsamling

Finanstilsynets undersøkelse omfatter ti banker. Utvalget av banker er ment å sikre representativitet ved at det omfatter både store, mellomstore og små banker, samt at utvalget omfatter ulike bankallianser og geografisk utbredelse. Bankene i utvalget står for over halvparten av totale innskudd fra norske husholdninger (per september 2025), og gir etter Finanstilsynets syn tilstrekkelig grunnlag for å vurdere den generelle situasjonen i innskuddsmarkedet for forbrukere i Norge.

Undersøkelsen var todelt. I del 1 ble bankene stilt spørsmål om etterlevelsen av regelverket og rådgivning til kunder, herunder i hvilken grad bankene har gjennomført Den europeiske banktilsynsmyndighetens (EBA) retningslinjer om produktstyring² (POG-regelverket). I del 2 ble bankene bedt om å sende inn dokumentasjon, blant annet en oversikt over innskuddsprodukter som tilbys forbrukere, samt renter og gebyrer på disse produktene fra 2020 til 2025. Oversendelsen skulle også inneholde retningslinjer, rutiner og lignende

¹ <https://www.finanstilsynet.no/contentassets/57018beddcf64384ba0df63e5e00f992/finanstilsynets-rapport-om-konkurransen-i-det-norske-bankmarkedet.pdf>

² [EBA/GL/2015/18 Guidelines on product oversight and governance arrangements for retail banking products.](#)

informasjon for godkjenning av nye innskuddsprodukter, og rutiner for rådgivning og kundeklager. Brevet som ble sendt til bankene, ligger vedlagt rapporten.

Finanstilsynet har i tillegg hentet data fra SSBs statistikkbank og fra Norges Bank. Videre har Finanstilsynet innhentet brev om renteendringer fra et utvalg banker.

Nærmere beskrivelser av undersøkelsene og analysene blir presentert under.

4. Bankenes innskuddsprodukter

4.1. Om utvalget og analysen

På bakgrunn av formålet med undersøkelsen har Finanstilsynet avgrenset "innskuddsprodukter" til de produktene som er beskrevet nedenfor. Formålet med undersøkelsen er å sikre oversikt over de produktene forbrukere benytter for å oppbevare midler over kortere eller lengre tid. Det avgrenses mot investeringsprodukter.

Prising omfatter renter og gebyrer. Undersøkelsen viser at det er liten eller ingen endring i gebyrer. Denne rapporten tar derfor kun for seg endringer i rentenivå.

Henvisningen til "endret rentenivå" kan forstås på flere måter. I undersøkelsen har Finanstilsynet valgt å sammenligne innskuddsrentene med Norges Banks styringsrente. Styringsrenten er godt kjent, men er ikke et presist uttrykk for bankenes finansieringskostnad.³

Finanstilsynet ba bankene sende inn følgende:

- En oversikt over hvilke innskuddsprodukter som tilbys til forbrukere.
 - o Dette omfatter både produkter det fortsatt kan inngås avtale om, og eventuelt de det ikke lenger inngås nye avtaler om, men som kunder fortsatt har.
 - o Med *innskuddsprodukter* menes brukskonto, sparekonto, depositumskonto, kapitalkonto, honnørkonto, ungdomskonto og andre lignende rentebærende kontoprodukter for oppbevaring av midler over kortere eller lengre tid, herunder fastrenteplasseringer som tilbys forbrukere.
- En oversikt over renter og gebyrer på disse innskuddsproduktene.
 - o Oversikten skal inneholde dagens betingelser og betingelsene ved alle prisendringer fra 2020 til i dag, samt tidspunkt for når endringene trådte i kraft.
- En oversikt over totalt innskudd per kontotype ved utgangen av september 2025 for henholdsvis brukskonto, sparekonto uten binding, sparekonto med binding, BSU, depositumskonto, kapitalkonto og eventuelle andre kontotyper banken tilbyr til forbrukere som ikke faller inn under disse kontotypene.
 - o For kontotyper der innskuddsrenten varierer med størrelsen på innskudd eller andre forhold, skal det oppgis totalt innskudd per rentesats.

4.2. Bankenes tilbud av innskuddsprodukter

Totalt innskuddsbeløp for norske husholdninger var omtrent 1800 milliarder kroner ved utgangen av september 2025. Tallene inkluderer brukskonto og bundne og ubundne innskudd. SSBs statistikkbank inneholder ikke informasjon om sparekontoinnskudd. I den

³ Utlånsmargin er definert som forskjellen mellom utlånsrente og Nibor. I innskuddsmarginen er tilsvarende definert som forskjellen mellom Nibor og innskuddsrente. Nibor er antakelig et godt mål på bankenes marginale finansieringskostnad.

gjennomførte undersøkelsen fant Finanstilsynet at totalt beløp på sparekontoer for forbrukere i de ti bankene var om lag 700 milliarder kroner. Til sammenligning viser tall fra Verdipapirfondenes forening at forbrukere totalt hadde omtrent 800 milliarder kroner i fond per desember 2025⁴. Historisk sett har fond hatt en høyere avkastning enn sparing i bank. Dette er imidlertid plasseringer med høyere risiko enn midler på sparekonto, og som ikke er dekket av innskuddsgarantiordningen⁵.

Undersøkelsen viser at alle bankene bortsett fra én tilbyr alminnelig brukskonto. Samlet hadde forbrukere omtrent 170 milliarder kroner på brukskonto hos de ti bankene i utvalget ved utgangen av september 2025. Brukskonto er per november 2025 gebyrfritt og har 0 % rente, med unntak av én bank som tilbyr 0,10 % rente. På Finansportalen varierer rentene på brukskonto fra 0,00 % til 3,00 %.

De fleste bankene tilbyr flere typer sparekontoer. Blant disse har de fleste alminnelig gebyrfri sparekonto med ubegrenset uttak (*ordinær sparekonto*), og kontotyper med ulike renteintervaller og betingelser. Undersøkelsen viser at det står betydelige beløp på alle disse kontotypene, men ordinær sparekonto og sparekonto for beløp over 500 000 kroner (*sparekonto pluss*) har størst andel av innskuddene, og de utgjør rett i overkant av 400 milliarder til sammen. På sistnevnte kontotype er rentebetingelsene ofte bedre enn på alminnelig sparekonto. På den annen side har kontotypen gjerne vilkår om bindingstid, gebyrer eller begrensninger på antall uttak. På ordinær sparekonto varierer rentenivået i utvalget fra 1,60 % til 4,41 % per november 2025, mens på Finansportalen er spennet fra 0,50 % til 4,82 %. Rentene på sparekonto pluss er fra 3,50 % til 4,65 % i utvalget.

Fastrenteinnskudd tilbys av alle bankene i utvalget unntatt to. Kontotypen finnes med ulike bindingstider, typisk 3, 6 og 12 måneder. Rentene er noe høyere enn på sparekonto og varierer i utvalget fra 3,75 % til 5,19 %. På Finansportalen varierer rentetilbudet fra 2,20 % til 4,78 %, men de fleste bankene ligger fra 4,00 % og oppover. Et prosentmessig gebyr påløper hvis penger tas ut i bindingstiden. Hos bankene i utvalget holder forbrukere omtrent 60 milliarder kroner i fastrenteinnskudd.

Boligsparing for ungdom (BSU) tilbys av de fleste bankene, og renten på denne kontotypen er gjennomgående høyere enn andre sparekontoer. I utvalget varierer rentene fra 5,35 % til 6,25 % per november 2025. Tilbudet på Finansportalen er fra 4,50 % til 6,40 %. Det er begrensninger på uttak, og skattefordelen må tilbakebetales til Skatteetaten hvis beløpet ikke benyttes til boligformål. Enkelte banker tilbyr også en ekstra boligsparekonto (*BSU2/BSU Pluss*) med rente som er lavere enn renten på BSU, men høyere enn renten på alminnelig sparekonto. Kontoen gir ikke rett til skattefradrag. På disse kontoene påløper normalt et prosentmessig gebyr hvis pengene ikke brukes til boligformål eller til å fylle på BSU-kontoen.

Vergemålskonto (kapitalkonto) tilbys ikke av alle bankene i utvalget. Dette er en særskilt kontotype som er underlagt en rekke begrensninger, herunder at det bare er Statsforvalteren som har disposisjonsrett. Det finnes fire varianter vergemålskonto, henholdsvis to med flytende rente hvorav én har meldingsfrist, og to med fastrente og henholdsvis ett og tre års bindingstid. Det er konto med flytende rente uten binding (*vergemålskonto type 1*) som har den klare majoriteten av innskudd.

I en artikkel i Dagens Næringsliv 19. desember 2025 sammenlignes rentevilkårene på vergemålskonto type 1 med det gjennomsnittlige rentenivået for sparekonti med bundne innskudd, hentet fra SSBs statistikkbank. Bundne innskudd har høyere renter enn ikke-bundne og lå i sammenligningen gjennomgående med høyere rente enn vergemålskontiene. Rentenivået på vergemålskonto type 1 varierer noe blant de ulike tilbyderne, men mange banker i utvalget har tilbudt en rente som omtrent har tilsvart rentenivået på en ordinær sparekonto i samme bank. Som beskrevet i Dagens Næringsliv, og bekreftet ved søk på

⁴ <https://vff.no/siste-m%C3%A5ned>

⁵ Bankenes sikringsfond garanterer for innskudd på opptil 2 millioner kroner per kunde dersom banken blir rammet av en krise. Alle norske banker er medlem av ordningen.

Sivilrettsforvaltningens bankportal, har flere banker satt rentene opp i etterkant av at det er skrevet artikler om temaet. I juli 2025 varierte rentene i Finanstilsynets utvalg fra 0,15 % til 4,00 %, og i november 2025 fra 2,15 % til 4,00 %. I februar 2026 viste Sivilrettsforvaltningens bankportal at rentetilbudet var fra 0,25 % til 4,50 %, men de fleste bankene ligger fra 3,00 % og over.

Depositumskonto tilbys heller ikke av alle bankene. På depositumskonto er det gebyr for opprettelse av kontoen, men ikke for uttak. Uttak er imidlertid ikke fritt tilgjengelig, da dette er en særskilt regulert kontotype. Det følger av husleieloven § 3-5 at kontoen skal ha "vanlige rentevilkår". Rentenivået har generelt vært lavere enn på sparekonto.⁶ Det fremgår av Finansportalen at depositumskontoer per februar 2026 har et rentenivå mellom 0,00 % og 3,00 %. Forbrukertilsynet har i brev til bankene 6. februar 2026 veiledet om at deres forståelse av "vanlige vilkår" er at renten minimum må tilsvare den til enhver tid gjeldende renten på bankens vanligste sparekonto med flytende rente.

Mange banker opererer med kontotyper som er forbeholdt særskilte kundegrupper, eksempelvis ansatte, medlemmer i fagforeninger eller formuende kunder. Rentene for disse kontotypene er gjennomgående høyere enn rentene på kontotyper som er tilgjengelige for alle kunder.

Enkelte banker har produkter som ikke er i nysalg, men hvor det fortsatt er kunder som har produktet. Dette gjelder eksempelvis kontoer som er overført ved fusjon med andre banker, eller kontotyper som er opphørt fordi banken har organisert kontoene etter et annet konsept.

4.2. Endringer i rentenivå

Slik Finanstilsynet forstår oppdraget, er det et formål å undersøke på overordnet nivå om innskuddsrentene har fulgt endringer i styringsrenten.

For å kunne undersøke hvordan prisingen endres med endret rentenivå, har Finanstilsynet sammenstilt opplysninger fra bankene og sammenlignet rentenivået med styringsrenten. Rentenivået er sammenlignet på fire tidspunkter per år, i henholdsvis januar, april, juli og oktober. Der renten er endret i løpet av måneden, er det renten som gjaldt den 15. som er lagt til grunn.

Kontotypene som er med i sammenligningen er ordinær sparekonto, sparekonto pluss, depositumskonto og vergemålskonto type 1. Utvalget sikrer at undersøkelsen reflekterer de kontotypene som er mest brukt, og de kontotypene det har vært mest oppmerksomhet om den siste tiden.

Brukskonto er ikke tatt med i beregningen da dette produktet, som det også fremgår av søk på Finansportalen, i all hovedsak ikke er rentebærende. Dette inkluderer også tilsvarende produkter med andre navn, slik som lønnskonto, honnørkonto og ungdomskonto.

For å få et representativt utvalg av produkter som er tilgjengelige for alle, har Finanstilsynet videre valgt å unnta fra sammenligningen kontotyper som er avhengige av eksempelvis arbeidsforhold, fordelsprogram og fagforeningsmedlemskap.

Finanstilsynets undersøkelse viser at rentene på spareprodukter i all hovedsak blir endret i etterkant av at styringsrenten endres. Det varierer hvor stor bankens endring er, og hos flere banker øker marginen mellom innskuddsrente og styringsrente jo høyere styringsrenten er.⁷

⁶ Etter husleieloven § 3-5 sjette ledd kan utleier an vise hvilken finansinstitusjon depositumskontoen skal opprettes i, så sant det ikke er til vesentlig ulempe for leietaker. Denne kontotypen skiller seg fra andre ved at utleier, som velger konto, ikke har noen egeninteresse i at rentene skal være høye, da rentene skal tilfalle leietaker, jf. forutsetningsvis bestemmelsens tredje ledd.

⁷ Nibor er marginalkostnaden til bankene. Det kan ikke utelukkes at Nibor øker mer enn styringsrenten i perioder med renteoppgang.

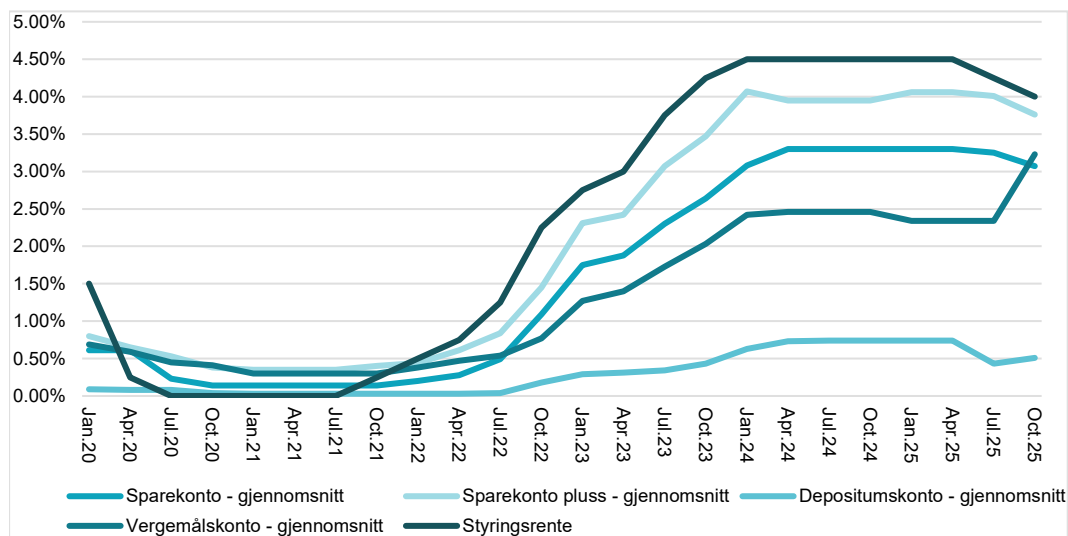
Det ser også ut til at mange av bankene i praksis opererer med en varslingsfrist tilsvarende eller lignende den som gjelder ved endring av vilkår til forbrukerens ugunst, slik at heller ikke renteendringer for innskudd trer i kraft umiddelbart når renten øker. Dette er imidlertid ikke noe som følger av den rettslige reguleringen, og praksisen må antas å ha en ren kommersiell begrunnelse fra foretakenes side. Flere banker tilbyr høyere rente for nye kunder i en periode, gjerne slik at de får rente justert for endringer i styringsrenten så fort den har trådt i kraft, mens eksisterende kunder må vente.

Bankenes svar på undersøkelsen og begrunnelser gitt i et utvalg renteendringsbrev viser at renteendringer på innskuddskonto har bakgrunn i kommersielle og konkurransemessige hensyn, ikke bare at styringsrenten endres.⁸

Rentene på depositumskonto har holdt seg stabilt lave og er i liten grad påvirket av endringer i styringsrenten. Finanstilsynet merker seg at flere av bankene har satt opp renten på depositumskonto i etterkant av tidsperioden som omfattes av undersøkelsen. Dette kan ha sammenheng med artikler i media om at rentene på depositumskonto over tid har vært lave.

Når det gjelder bankene i utvalget som tilbyr vergemålskonto type 1, viser figur 1 at rentene har økt med endringer i styringsrenten, men at bankenes margin også har økt. Rentenivået ligger noe lavere enn ordinær sparekonto. I undersøkelsen har Finanstilsynet sett at flere banker har tilbudt like vilkår på vergemålskonto som på ordinær sparekonto, men gjennomsnittet trekkes ned av bankene som holdt et lavere nivå, som beskrevet i kapittel 4.2. Renteopplysninger på Sivilrettsforvaltningens bankportal og saker omtalt i media, kan likevel tyde på at figuren gir et korrekt inntrykk av Rentenivået for kontotypen som helhet.

Figur 1



Figuren viser utviklingen i fire utvalgte kontotyper på aggregert nivå for de ti bankene i utvalget samt styringsrenten. Kilder: Finanstilsynet, Norges Bank

4.3. Renteendring på innskudd og utlån

Figur 2 viser henholdsvis Norges Banks styringsrente, gjennomsnittsrenten på husholdningenes totale innskudd og gjennomsnittsrenten på utlån med sikkerhet i bolig. Tallene for de to sistnevnte er hentet fra SSBs statistikkbank.

Innskuddsrenten inkluderer brukskonto samt innskudd med og uten binding.

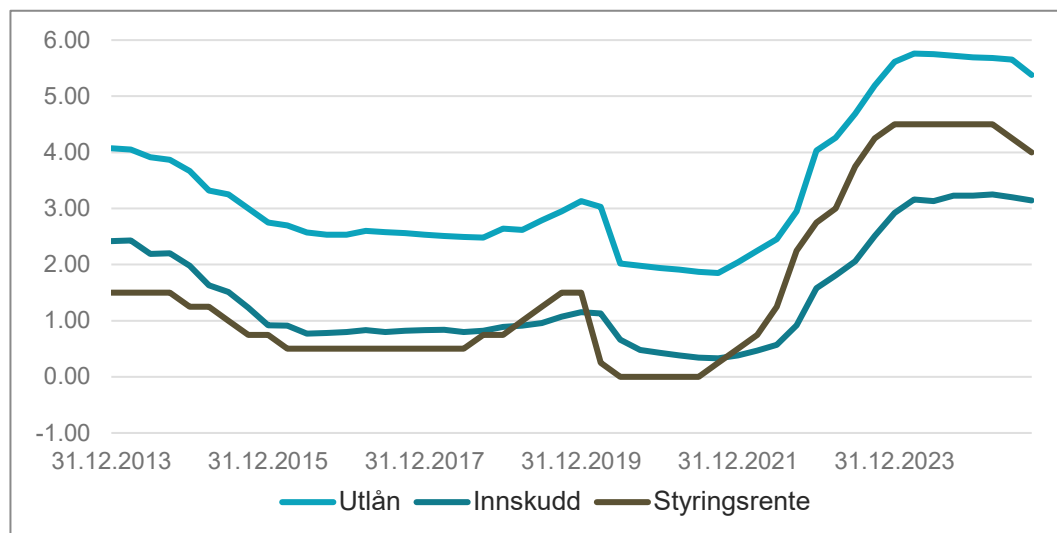
⁸ Dette er i tråd med kontoavtalene, men det er omdiskutert om avtalene er i tråd med EUs forbrukeravtaledirektiv. Se kapittel 5.2.3.1.

Som figuren viser, har renten både på innskudd og utlån generelt fulgt styringsrenten. Innskuddsrenten har økt mindre enn styringsrenten.

Rentesatsen på innskudd inkluderer brukskonto, hvor renten i gjennomsnitt er nær 0. Dette trekker gjennomsnittlig innskuddsrente ned og bidrar også til å dempe økningen i innskuddsrenten i perioden med økt styringsrente.

Tallene fra SSB bekrefter funnene i undersøkelsen for perioden under og etter pandemien, og viser i tillegg at innskuddsrentene tidligere har vært høyere enn styringsrenten. Dette gjelder særlig i perioder med lav styringsrente.

Figur 2



Figuren viser renteutviklingen for totale innskudd og totale utlån med sikkerhet i bolig til norske husholdninger samt styringsrenten. Kilder: SSB, Norges Bank

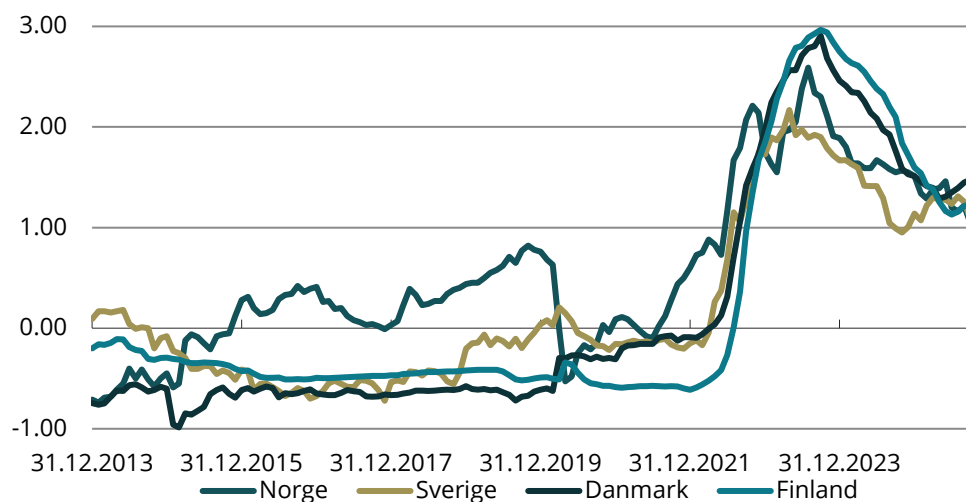
4.4. Rentemarginer i andre nordiske land

Finanstilsynet har sammenlignet bankenes rentemarginer på innskudd mot tilsvarende tall for Danmark, Sverige og Finland. I denne sammenheng måles marginen som differansen mellom pengemarkedsrenten og innskuddsrenten, og ikke som differansen mellom styringsrenten og innskuddsrenten.

Marginen for innskudd fra husholdninger har over tid vært høyere i Norge enn i de tre andre landene, særlig i perioden med negative markedsrenter i disse landene. Siden våren 2023 har innskuddsmarginen i Norge vært høyere enn i Sverige, men lavere enn i Danmark og Finland.

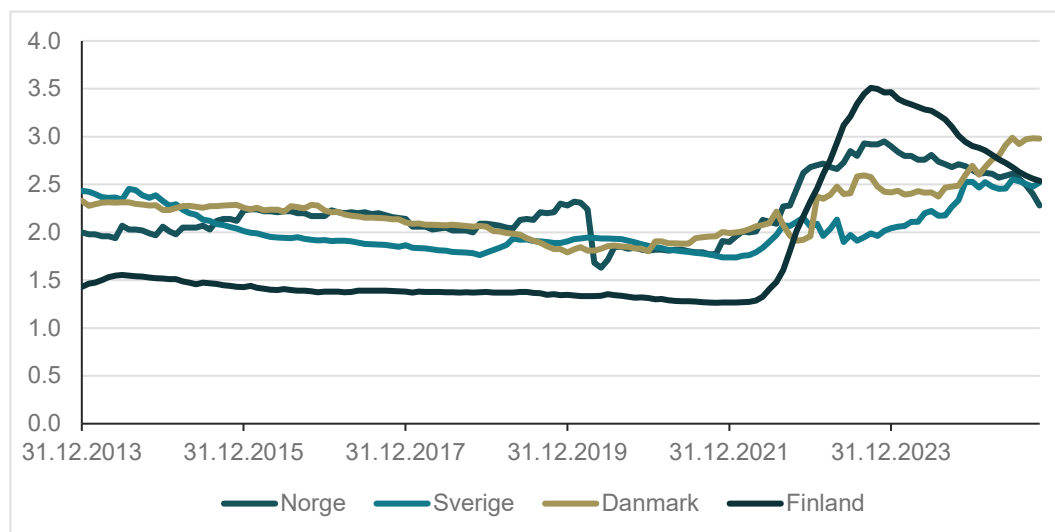
Rentemarginen, forskjellen mellom bankenes gjennomsnittlige utlånsrente og gjennomsnittlige innskuddsrente, i Norge har over tid vært tilnærmet lik marginen i Danmark og noe høyere enn i Sverige og Finland.⁹

Figur 3



Figuren viser bankenes rentemargin på innskudd i Norge, Sverige, Danmark og Finland fra 2013 til 31. oktober 2025. Kilder: Finanstilsynet, SSB, SCB, Danmarks Statistik, Suomen Pankki, Refinitiv

Figur 4



Figuren viser bankenes totale rentemargin for husholdninger (summen av margin på utlån og innskudd) i Norge, Sverige, Danmark og Finland fra 31. desember 2013 til 31. oktober 2025.

Kilder: Finanstilsynet, SSB, SCB, Danmarks Statistik, Suomen Pankki, Refinitiv

⁹ Total rentemargin er definert som differansen mellom bankenes gjennomsnittlige rente på utlån og gjennomsnittlig rente på innskudd, for husholdninger. EBA viser ikke rentemarginer for de ulike landene, men viser i sitt [Risk Dashboard](#) i stedet utviklingen i indikatoren "Net interest margin". EBA definerer denne indikatoren (PFT_41) som bankenes renteinntekter fratrasket rentekostnader, som så settes i forhold til summen av bankenes rentebærende eiendeler. Alle disse størrelsene er for bankenes totale virksomhet, uavhengig av produkttype og kundegruppe. Tallene til EBA er basert på et utvalg av de største bankene per land. For Norge inngår per i dag tre banker. Siden EBAs indikator er beregnet for bankenes totale virksomhet og det kan være store forskjeller i bankenes forretningsmodeller og produktspekter, vil indikatoren ikke gi informasjon om rentemarginen for spesifikke produkter eller kundegrupper.

5. Rettslige rammer for bankenes tilbud av innskuddsprodukter

Tilbudet av banktjenester i Norge er ikke underlagt prisregulering. Tilbud og priser styres i utgangspunktet av konkurransen i markedet. Som følge av en skjev makt- og informasjonsbalanse mellom bank og forbruker er det, ut fra forbrukervernhensyn, regler i finansavtaleloven som skal sørge for at kundene settes i stand til å ta informerte beslutninger. Det er blant annet krav til bankenes prosesser for produktstyring, til likebehandling av kunder, samt varslings- og informasjonsplikter. Formålet med reglene er å fremme konkurransen mellom bankene.

Denne balansen mellom kommersielle hensyn og hensynet til forbruker er beskrevet slik av Justis- og beredskapsdepartementet i forarbeidene¹⁰ til finansavtaleloven:

Det er (...) opplagt slik at tjenesteyteren driver kommersiell virksomhet og må kunne forfølge egen økonomisk interesse. Lovforslaget innebærer åpenbart ikke at tjenesteyteren skal oppgi sine kommersielle interesser og i stedet drive virksomhet av allmennyttig karakter. Det lovforslaget er ment å gi uttrykk for, er at finansnæringen har et større ansvar overfor samfunnet og den enkelte kunden enn det som gjelder for svært mange andre kommersielle aktører.

I de følgende kapitlene vil Finanstilsynet gi en oversikt over de rettslige rammene for bankenes tilbud av innskuddsprodukter.

5.1. Produktstyringsregelverket

EBA publiserte i 2015 retningslinjene *Guidelines on product oversight and governance arrangements for retail banking products* (POG, produktstyringsregelverket).¹¹

Retningslinjene utdyper flere direktivkrav til finansforetaks styring og kontroll, se eksempelvis PSD2 Art. 11 (4). I norsk rett er POG hjemlet i den norske gjennomføringen av direktivreglene, eksempelvis finansforetaksloven § 13-5.

Produktstyringsregelverket er et regelverk som skal sikre at foretakene utvikler produkter som er egnet for tiltenkt kundegruppe (målgruppe). Målet er å unngå at kundegrupper får produkter som ikke er tilpasset behovet, og POG ble utarbeidet som svar på den økende risikoen som følger av feil i produkter og salg til feil målgruppe. Et eksempel på salg av produkter til feil målgruppe kan være å tilby spareprodukter med lav rente på grunn av muligheten til å foreta både betalinger og ubegrenset antall uttak, til kunder som ønsker sparekonto for langsiktig sparing og sjelden har behov for uttak.

Retningslinjene skal være et rammeverk for robust og ansvarlig produktutvikling og distribusjon. De har vært gjeldende siden 3. januar 2017 for nye produkter, samt for eksisterende produkter som endres vesentlig etter ikrafttredelsesdatoen. Informasjon om retningslinjene er publisert på Finanstilsynets nettsted. Finanstilsynet har bekreftet overfor EBA at vi vil følge opp retningslinjene og legge disse til grunn i tilsynsarbeidet.

POG supplerer kravene som følger av EBAs *Guidelines on Internal Governance*¹² (EBAs retningslinjer om intern virksomhetsstyring) når det gjelder godkjenning av nye produkter (New Product Approval Process – NPAP-prosessen). En forskjell mellom disse er at retningslinjene om intern virksomhetsstyring og NPAP-prosessen skal ivareta foretaket, mens POG har regler som skal ivareta kunden.

¹⁰ Prop. 92 LS (2019-2020) kap. 10.5

¹¹ [EBA/GL/2015/18 Guidelines on product oversight and governance arrangements for retail banking products.](#)

¹³ Prop. 92 LS (2019-2020) pkt. 10.5

Retningslinjene har til formål å sikre at målgruppens interesser, mål og egenskaper ivaretas og at mulig kundeskade unngås. Derfor stilles det krav til foretakenes prosesser for utforming, distribusjon og løpende vurdering av bankprodukter rettet mot forbrukere. Virkeområdet er produkter som boliglån, forbrukslån, innskudd, betalingskonto og betalingstjenester.

Det følger av retningslinjene at banken har en plikt til å definere en klar målgruppe for hvert innskuddsprodukt. Gruppen skal være basert på kunders mål, behov, egenskaper og økonomi. Videre er det også krav om å identifisere hvilke kundegrupper innskuddsproduktet ikke passer for, en såkalt negativ målgruppe.

Retningslinjenes krav om å teste produkter gjelder både før et produkt er lansert, før det skal selges til en ny målgruppe, og før det foretas vesentlig endringer av produktet. Testingen skal gjøres for å vurdere hvordan produktet vil påvirke kundene under ulike scenarier, inkludert stressscenarier. Hvis scenarioanalysen gir dårlig resultat for målgruppen, må banken gjennomføre nødvendige produktendringer.

Produktovervåkingen skal sikre at produktet er egnet for kundegruppen gjennom hele produktets levetid. Når overvåking avslører problemer, må banken iverksette relevante tiltak, for eksempel endre vilkår, forbedre informasjon, begrense distribusjonen eller trekke produktet fra markedet.

5.2. Plikter etter finansavtaleloven

Avtale om innskuddskonto er en finansavtale som reguleres av finansavtaleloven, se finansavtaleloven § 1-1 jf. § 1-3 første og annet ledd. Loven inneholder en rekke bestemmelser som regulerer bankenes tilbud av innskuddsprodukter. Reglene er ufravikelige i forbrukerforhold, se finansavtaleloven § 1-9 første ledd.

5.2.1. Opplysnings- og veiledningsplikt

Finansavtaleloven § 3-1 inneholder regler om bankenes (tjenesteyters) opplysnings- og veiledningsplikt overfor kunden. Bestemmelsen skal kompensere for den skjeve informasjons- og maktbalansen i kundeforholdet, slik at også kundens interesser blir ivaretatt.

Første ledd stiller krav til at bankene skal ivareta kundens interesser og markedets integritet ved å identifisere interessekonflikter og opptre ærlig, redelig og profesjonelt. Dette er et uttrykk for profesjonsansvaret og god forretningsskikk.

Når det gjelder profesjonell opptreden og faglig forsvarlighet har Finansnæringens Autorisasjonsordning (FinAut) utarbeidet bransjenormen *God skikk i finansnæringen*. Denne danner sammen med bransjepraksis et utgangspunkt for hva som forventes av bankene som profesjonell aktør.

I finansavtaleloven § 3-1 annet ledd er det gitt regler om at opplysninger ved avtaleinngåelsen skal være klare og ikke villedende. De skal gis i avtalt kommunikasjonsform og på avtalt språk, og *kunden skal få de opplysningene som er nødvendige for å kunne forstå, overveie og sammenligne tilgjengelige tilbud*.

Bestemmelsens tredje ledd utdyper innholdet av plikten til å ivareta kundens interesser på tidspunktet for avtaleinngåelse. Bankene skal innhente opplysninger ut fra produktenes og tjenestenes kompleksitet og typen kunde. På grunnlag av dette skal bankene identifisere kundens krav og behov, og tilpasse tilbud og anbefalinger. Ved behov skal bankene veilede om valget mellom ulike produkter og tilbud. Bankene må forsikre seg om at kunden forstår de viktigste opplysningene og eventuell risiko forbundet med avtalen.

I tredje ledd er det også tatt inn et forbud mot usaklig forskjellsbehandling. Vilklårene i tilbudet må ikke innebære en usaklig forskjellsbehandling av kunden sammenlignet med vilkår som bankene tilbyr tilsvarende kunder. I dette ligger at bankene må tilby kunden det beste tilbudet

vedkommende kvalifiserer for. Ifølge forarbeidene til finansavtaleloven¹³ har bankene adgang til å operere med ulike kundegrupper og kan tilby særskilt gode betingelser til disse om ønskelig, men banken må da vurdere om også andre kunder oppfyller vilkårene og burde hatt bedre betingelser.

Underveis i kundeforholdet skal kunden få månedlig og årlig informasjon om saldo, transaksjonsopplysninger, påløpte gebyrer og rentesatser, se finansavtaleloven § 4-19. I den årlige oppdateringen skal kunden også få informasjon om rente- og gebyrsatser for alternative typer kontoer som betalingstjenesteyteren tilbyr, og reglene som gjelder for innskuddsgaranti.

5.2.2. Endring av avtalevilkår

Finansavtaleloven §§ 3-13 og 3-14 har regler om endring av avtalevilkår. Dette omfatter blant annet rentevilkår.

Avtalen kan fritt endres så lenge partene er enige. Dersom endringen er til skade for kunden, kan endringen tidligst settes i verk to måneder etter at kunden ble varslet om endringsforslaget. Kunden får da tid til å områ seg og eventuelt flytte til en konkurrent med bedre tilbud. Det følger videre av § 3-13 tredje ledd at bankenes forslag til endring av bestemmelser om renter, gebyrer eller andre kostnader skal begrunnes.

Det kan avtales at kunden samtykker til foreslåtte endringer ved å forholde seg passiv, se § 3-14 første ledd. Ved en slik avtale skal varselet inneholde opplysninger om hvordan kunden kan unngå å bli bundet av endringsforslaget. Dersom manglende samtykke gir rett for tjenesteyteren til å si opp avtalen, skal det opplyses at kunden kan si opp avtalen straks og vederlagsfritt.

Etter finansavtaleloven § 3-15 gjelder ikke kravet til varsling ved endring av referanserentesats eller referansevekslingskurs, men kunden skal likevel informeres om endringene.

5.2.3.1. Kravet til begrunnelse ved renteregulering

Reglene om endringer i kontoavtaler er de samme som for boliglån. Norske banker har fastsatt i avtalevilkårene at renter kan endres som følge av en rekke forhold, blant annet endringer i pengemarkedsrenten, kredittpolitiske avgjørelser eller hensynet til kredittyters inntjeningsevne.

EFTA-domstolen har i en rådgivende uttalelse i 2024¹⁴ uttalt at lignende vilkår benyttet av islandske banker ikke var forenelige med forbrukeravtaledirektivets¹⁵ krav til forutsigbarhet og klarhet i standardavtaler. Islandsk høyesterett kom også til dette resultatet i oktober 2025.¹⁶

I Norge har Finansklagenemnda i januar 2026 avgjort to saker¹⁷ om norske bankers avtalevilkår for renteendringer, og kommet til at de norske vilkårene heller ikke oppfyller kravet etter forbrukeravtaledirektivet. Det er ventet at sakene vil avgjøres i rettssystemet, så det foreligger ikke noen endelig avklaring av dette spørsmålet ved publiseringen av denne utredningen.

¹³ Prop. 92 LS (2019-2020) pkt. 10.5

¹⁴ Forente saker E-13/22 og E-1/23

¹⁵ Rådsdirektiv 93/13/EEC

¹⁶ Sak 55/2024. <https://www.haestirettur.is/domar/domur/?id=df50a37c-f7ca-40d0-a60e-17895c9fb960>

¹⁷ FinKN 2026-64 og 2026-65

5.2.3. Kontraheringsplikt

Tilgang til betalingstjenester er avgjørende for å kunne fungere i dagens samfunn. Derfor har bankene plikt til å la kunder inngå kundeforhold, på visse vilkår.

Det følger av finansavtaleloven § 4-1 første ledd at banken må ha *saklig grunn* for å kunne avslå å yte betalingstjenester på *vanlige vilkår*. Betalingstjenester er definert i finansavtaleloven § 1-5 og omfatter blant annet innskudd og uttak av kontanter på konto og aktiviteter som kreves for å forvalte en konto, altså inngåelse av kontoavtale.

Hva som er *vanlige vilkår* kan variere ut fra både forhold ved den spesifikke banken og den spesifikke tjenesten, og ved markedet generelt. Vilkår kan dreie seg om blant annet renter, gebyrer, antall tillatte overføringer, mulighet til utenlandsoverføringer og mulighet til uttak av kontanter.

5.3. Krav til rådgivning

Gjennomgangen av produktstyringsregelverket og pliktene i finansavtaleloven viser at det ikke er gitt noen eksplisitt bestemmelse som stiller krav til at kundene skal få rådgivning underveis i kundeforholdet, med mindre kunden selv ber om det.

POG-regelverket omhandler krav om prosesser for nye produkter og vesentlig endringer i eksisterende produkter, for å sikre at bankenes produkter passer målgruppen. POG gir ingen direkte krav til veiledning eller rådgivning til kunder.

Finansavtaleloven har regler om veiledningsplikt, som nevnt over, men denne gjelder på tidspunktet for avtaleinngåelse. Underveis i kundeforholdet er det en plikt til å sende kontoinformasjon, og denne skal også inneholde opplysninger om alternative kontotyper med respektive vilkår. Dette er imidlertid ikke i seg selv tilstrekkelig til å anses som konkret rådgivning av kunden.

Heller ikke FinAuts bransjenorm *God skikk i finansnæringen* legger til grunn at banken har en veiledningsplikt underveis i kundeforholdet. Det fremgår blant annet at banken skal yte veiledning *hvis en kunde ber om informasjon og veiledning knyttet til banksparing*. Det legges altså ikke opp til at banken skal yte slik veiledning på eget initiativ, noe som også underbygges ved at det presiseres at banken ikke har noen oppfølgingsplikt ved investeringsprodukter (omfatter også sparekonto).

Et relevant spørsmål er om en plikt til å rådgi kunden, på bankens eget initiativ underveis i kundeforholdet, kan forankres i bankens generelle omsorgsplikt overfor kunden. Som vi har redegjort for tidligere, er det en informasjons- og maktasymmetri i kundeforholdet som gjør at banken har en relativt omfattende plikt til å ivareta kundens interesser, særlig når det er en forbruker. Gitt innskuddsrentens betydning for enkelte kunder og profesjonsnormens dynamiske karakter, kan det tilsi at omsorgsplikten nå også innebærer å sikre at kunden får en akseptabel avkastning innenfor de produktene banken selv tilbyr. En slik plikt er imidlertid ikke kommet direkte til uttrykk i lov eller forskrift.

6. Bankenes etterlevelse av gjeldende regler

6.1. Undersøkelse av bankenes etterlevelse

Som en del av undersøkelsen stilte Finanstilsynet bankene til sammen ni spørsmål knyttet til POG-regelverket og fire spørsmål om rådgivning underveis i kundeforholdet. I tillegg ble bankene bedt om å sende retningslinjer, rutiner og lignende informasjon som beskriver bankens prosesser for godkjenning av nye innskuddsprodukter.

6.2. Etterlevelse av POG-regelverket

6.2.1. Funn i undersøkelsen

Det første spørsmålet var om foretakene hadde innført en formell prosess for godkjenning av innskuddsprodukter i tråd med POG. Påfølgende spørsmål er knyttet opp til etterlevelse av de ulike kravene som ligger i POG-regelverket. Når foretaket ikke har etablert rammeverk i tråd med POG, har de ikke full etterlevelse av kravene. Det vil imidlertid fortsatt være mulig at de tilfredsstiller enkelte av retningslinjene, men dette kan også være på grunn av det nevnte overlappet med NPAP-prosessen.

Dette innebærer at selv om bankene har svart at de har definert målgruppe for produktet, herunder negativ målgruppe, og har løpende oppfølging av sine innskuddsprodukter, vil dette kunne være ut fra bankens perspektiv og risikobilde. Dette er en annen vurdering enn om kundene innenfor målgruppen faktisk får et produkt som er tilpasset dem, og tilsvarende om vilkårene er rimelige sett ut fra et kundeperspektiv.

Bankenes svar viser at det er store forskjeller når det gjelder gjennomføring av kravene i POG.

Seks banker har etablert et rammeverk for nye og endrede produkter i tråd med regelverket. To banker opplyser at de ikke har gjort det. De to siste synes å ha innlemmet deler av kravene, men uten at de har etablert et fullt rammeverk slik retningslinjene krever.

Når det gjelder gjennomføring av de ulike pliktene synes det imidlertid å være store forskjeller. Det er kun de to største bankene, som i tillegg til å ha etablert et rammeverk, synes å ha tilstrekkelige dokumenterte prosesser og rutiner for å sikre etterlevelse av de enkelte kravene i POG.

På bakgrunn av bankenes svar har Finanstilsynet identifisert noen mangler som gjelder flere av bankene:

- Under halvparten av bankene har definert en målgruppe for alle innskuddsproduktene sine.
- Kun to banker har kartlagt om det finnes kundegrupper som innskuddsproduktet ikke er egnet for.
- Gjennomgående er bankenes definisjon av målgruppe vide, og det er enten en svak eller manglende angivelse av negativ målgruppe. Målgruppene er i liten grad differensiert for hvert enkelt produkt, det vil si at bankene har flere innskuddsprodukter med lik målgruppe.
- Færre enn halvparten av bankene følger opp om innskuddsprodukter fortsatt er egnet for målgruppen gjennom hele produktets levetid. Enkelte andre viser til periodevis gjennomgang av produkter. De svarer imidlertid ikke eksplisitt at egnethet for målgruppen følges opp, og har heller ikke dokumentert slik oppfølging.
- Flere banker har et betydelig antall innskuddsprodukter samtidig som de har en uklar målgruppeangivelse. Dette vil gjøre det vanskelig for bankene å følge opp om produktene fortsatt er egnet for målgruppen og for kundene å velge det produktet som passer best for dem.
- Produktoppfølging skjer i hovedsak i form av vurdering av pris, altså gebyrstruktur og rentevilkår. Fokuset i de fleste bankene synes å være bankens inntjening på produktene og konkurransesituasjonen for produktene basert på en konkurrentanalyse. Ivaretagelse av kundens interesser er ikke tema for produktoppfølgingen, slik det skal være etter POG-regelverket.

Dette er typiske eksempler på at bankene har en NPAP-prosess etter kravene i EBAs retningslinjer om intern virksomhetsstyring, men ikke har innlemmet kravene etter POG i

prosessen. Dette innebærer at kravene i POG om oppfølging av produkter gjennom hele produktenes levetid, i liten grad synes å være etablert.

De fleste bankene svarer at de har gjort endringer i innskuddsprodukter som resultat av den løpende overvåkingen av produktene. Dette er i hovedsak endringer knyttet til pris og vilkår for produktene. Endringene gjøres da ut fra bankens eget behov for å kunne være konkurransedyktig, ikke nødvendigvis med tanke på ivaretagelse av kundens interesser.

Finanstilsynet stilte også spørsmål om bankene følger opp kunder som har produkter det ikke lenger tilbys nysalg av. Svarene varierer mellom de ulike bankene. Noen banker gir kunden et varsel om at produktet ikke lenger tilbys, og gir tilbud om et annet produkt. Noen flytter kunden til et alternativt produkt med tilsvarende eller bedre betingelser, mens andre viderefører produkt og vilkår for eksisterende kunder også når det er stopp i nysalg.

6.2.2. Oppsummering

Finanstilsynets undersøkelse viser at det er store forskjeller mellom bankene når det gjelder etterlevelse av POG-regelverket. Generelt er det de store bankene som har gjennomført regelverket i sin utvikling og oppfølging av innskuddsprodukter.

Manglende etterlevelse blant bankene gjør at det er rom for utvikling av bedre kundevern på dette området uten at det kreves nytt regelverk. Hvis bankene etablerer en god POG-prosess, og etterlever krav til fastsettelse av målgrupper, vil det kunne medføre at kundene lettere finner produkter som er best egnet for dem.

Det er imidlertid verdt å merke seg at den banken som har den beste POG-prosessen, ikke nødvendigvis er den banken som gir kundene den beste innskuddsrenten. Det betyr at kundene i denne banken ville være bedre tjent med å flytte sparepengene sine til en annen bank dersom innskuddsrenten var den eneste parameteren som hadde betydning ved valg av innskuddsprodukt. Selv om korrekt gjennomføring og etterlevelse av POG-regelverket er positivt for kunden, er det ikke nødvendigvis en løsning for utfordringer med lave renter og lav kundemobilitet.

6.3. Rådgivning underveis i kundeforholdet

Finanstilsynet har ikke kontrollert om bankene etterlever alle finansavtalelovens plikter som er nevnt i kap. 5.2. Formålene med spørsmålene i undersøkelsen var å kartlegge i hvilken grad bankene yter rådgivning til kunden underveis i kundeforholdet av eget initiativ.

Som gjennomgangen over viser, er det usikkert om det kan utledes noen plikt etter lov eller bransjepraksis om at bankene må ha rutiner for på eget initiativ å rådgi kunden underveis i kundeforholdet. I svarene til Finanstilsynet har de fleste bankene også bekreftet at de ikke har noen konkret rutine for dette. Flere svarer at de yter rådgivning dersom kunden selv ber om det, eller dersom de identifiserer et behov hos kunden når de er i dialog om noe annet. Enkelte banker yter kun rådgivning til kunder som har formue over et visst nivå, mens andre kunder selv må etterspørre veiledning hos kundesenteret. Graden av rådgivning og differensiering mellom ulike kundegrupper varierer med bankens profil. For banker som har stor grad av digital distribusjon, vil det typisk kun være informasjon om produktene på nettsidene deres. Rådgivning er også ofte knyttet til bankens investeringsrådgivning som gjelder plassering i finansielle instrumenter, som er et alternativ til innskudd. I Forbrukerrådets bytteundersøkelse i 2025 oppga kun 7 prosent av respondentene at de ble kontaktet av selger/rådgiver ansatt i banken.

Finanstilsynet har funnet flere eksempler på at bankene har en ulik tilnærming til kunden underveis i kundeforholdet, slik at noen i praksis yter en form for systematisk rådgivning uten nødvendigvis å ha dette nedfelt i en rutine.

En bank oppgir at de har innført systemer som gir bankens rådgivere et automatisk varsel dersom ulike scenarioer inntreffer, eksempelvis når en kunde over tid har et større beløp

stående på brukskonto. Bankens rådgivere vil da kunne følge opp den aktuelle kunden og finne en mer hensiktsmessig plassering av midlene. Finanstilsynet er positiv til denne typen systematisk oppfølging. Det bidrar både til at forbrukeren har god forvaltning av midler og til å begrense tap ved svindel.

Finanstilsynet har også funnet forskjeller i hvordan bankene har utformet varsel om renteendringer, som de er forpliktet til å gi etter finansavtaleloven § 3-13 tredje ledd. Enkelte banker oppgir ingen informasjon om alternative muligheter, eller nøktern informasjon om at alternative kontotyper kan finnes på nettsiden. Andre gir kunden en mer aktiv oppfordring til å undersøke alternative muligheter. To eksempler på dette er følgende:

Vil du ha enda bedre rente på langsiktig sparing? Da kan fastrenteinnskudd være et godt alternativ. Der får du enda bedre rente. Les mer på (...).

Er du nysgjerrig på fondssparing? Du kan enkelt opprette en avtale (...)

Finanstilsynets vurdering er at denne tilnærmingen i større grad ivaretar forbrukervernet. Slike utspill er egnet til å gi kunden en påminnelse om å vurdere om vedkommende har de riktige kontoproduktene. Det kan bidra til at kunden får et mer bevisst forhold til økonomien sin og kanskje orienterer seg mer i markedet for å finne alternative tilbud. Selv om det er usikkert om det kan utledes en plikt til å yte slik rådgivning overfor kunden ut fra gjeldende rett, er Finanstilsynets oppfatning at det å vekke et engasjement hos kunden vil være positivt både for kunden selv og for konkurransen i bankmarkedet.

7. Kundeklager

I Finansdepartementets oppdragsbrev er Finanstilsynet blitt bedt om å utarbeide en oversikt over bankenes håndtering og rapportering av kundeklager på området.

Finansavtaleloven § 3-53 stiller krav til bankene om å ha passende og effektive rutiner for behandling av klager og krav fra kundene. Bestemmelsen utfylles av Finanstilsynets rundskriv 4/2019 "Retningslinjer for klagebehandling i bank-, finans-, forsikrings- og verdipapirverksemd".

Finanstilsynet ba bankene om å gjøre rede for hvordan de håndterer kundeklager som gjelder pris på innskuddsprodukter eller rådgivning om innskuddsprodukter, samt informasjon om antall saker om disse temaene som ble klaget inn til Finansklagenemnda i 2024 og 2025. Bankene ble også bedt om å legge ved eventuelle rutiner de har for håndteringen av kundeklager som gjelder pris på innskuddsprodukter eller rådgivning om innskuddsprodukter.

Bankens retningslinjer og rutiner for behandling av kundeklager inneholder en definisjon av kundeklage. Denne definisjonen kan variere litt i ordlyd fra bank til bank, men omtaler typisk kundeklager som uttrykk for misnøye overfor banken knyttet til handling eller unnlatt handling av banken eller bankens ansatte. Begrepet avgrenses mot saker der kundens formål er å forhandle om vilkår.

Bankenes definisjon av kundeklager innebærer trolig at det registreres svært få kundeklager knyttet til bankenes innskuddsprodukter når det gjelder rentevilkår og rådgivning. Klage på rentevilkår vil i de fleste banker være ansette som forhandling av vilkår og dermed falle utenfor definisjon av kundeklager.

Finanstilsynet har sett på klagerapporteringen for bankene i utvalget for 2023 og 2024 knyttet til innskudd. For de to årene mottok bankene over 4500 klager, og antallet var høyest i 2024. Kategorien innskudd dekker imidlertid langt mer enn pris eller rådgivning om innskudd. Det er ca. halvparten av bankene i utvalget som svarer at de har saker klaget inn til Finansklagenemnda knyttet til pris på eller rådgivning om innskuddsprodukter. Det er de store bankene som har hatt flest slike saker, og det totale antall saker over to år er 32. Det er ikke alle bankene som har oppgitt tall for hvert enkelt år, men basert på mottatt informasjon, synes det å være omtrent like mange saker hvert år.

Finanstilsynet har i tillegg til å gjennomgå rapporterte klager knyttet til innskudd også gjennomgått Finansklagenemndas klagenemndsregister for samme tema. Gjennomgangen viser at langt de fleste av disse klagenene knytter seg til at kunder enten ikke får opprettet konto, eller at konto er blitt sperret eller avsluttet fordi banken mener at de ikke har tilstrekkelig dokumentasjon til å gjennomføre kundekontroll i tråd med hvitvaskingsregelverket.

På denne bakgrunn finner ikke Finanstilsynet at klagestatistikken kan si noe sikkert om antallet henvendelser banken mottar fra kunder som ikke er fornøyd med rentebetingelsene. Tallene viser imidlertid at svært få slike saker går videre til Finansklagenemnda.

8. Forbrukernes mulighet til kontobytte i praksis

Det er i dag enkelt for forbrukere å bytte konto for sine innskudd dersom de finner et bedre tilbud i egen eller konkurrerende bank. Digitalisering og utviklingen av tekniske løsninger for bankprodukter har også gjort det enklere for forbrukere å ha kundeforhold i flere banker.

Et "bytte" av bank vil ofte skje ved at man flytter enkelttjenester (f.eks. sparekonto) til en annen bank. Slike bytter trenger ikke å innebære opphør av eksisterende bankavtaleforhold, eller at hele kundeforhold flyttes.

Det å opprette en ny sparekonto er den enkleste formen for bankbyttetjeneste. Forbrukere som ikke er fornøyd med renten på sparekontoen i egen bank, kan enkelt orientere seg om andre tilbud i markedet på Finansportalen. De kan da enten benytte flyttetjenesten som er tilgjengelig via Finansportalen, eller opprette konto i en ny bank og selv overføre sparepengene fra eksisterende bankforbindelse. Mange har fast overførsel fra betalingskonto (brukskonto med lønnsinngang) til sparekonto. Ved bytte av sparekonto kan kunden selv endre det faste oppdraget (overførselen) i nettbanken der kunden har betalingskonto ved å slette eksisterende faste oppdrag til den gamle sparekontoen og sette opp et nytt fast oppdrag til den nye sparekontoen. Det er per i dag ingen gebyrer knyttet til å avslutte eller opprette sparekonto.

Forbrukerrådet gjennomfører årlige bytteundersøkelser, der de ser på nordmenns byttevaner innen finansielle tjenester. Undersøkelsen for 2025¹⁶ viser at 34 prosent av forbrukerne byttet eller reforhandlet banktjenester i 2024. Sparekonto er den tjenesten, etter forbrukslån, som er hyppigst flyttet eller reforhandlet de siste tre årene, mens boliglån følger som den tredje mest flyttede eller reforhandlede tjenesten. 18 prosent flyttet eller reforhandlet sparekonto i 2024, hvorav 14 prosent flyttet til en annen leverandør, mens 4 prosent reforhandlet tjenesten hos sin eksisterende bankforbindelse.

Verken finansavtalelovens kundevernregler eller produktstyringsreglene vil gjøre at man kan være sikker på å få den beste renten på innskudd i egen bank. Rasjonell forbrukeratferd tilsier at man undersøker tilbudene på Finansportalen, oppretter en sparekonto i banken med best vilkår og flytter innskuddet dit. Forbrukerrådets bytteundersøkelse viser at 18 % i deres utvalg gjør dette i praksis.

At andelen som bytter bank ikke er høyere, er trolig sammensatt. Blant enkelte forbrukergrupper kan manglende digitale ferdigheter, kognitive evner eller språkproblemer medføre at bankbytte er mer utfordrende enn for gjennomsnittsforbrukeren. Disse forbrukergruppene er i større grad enn andre avhengige av veiledning fra banken. For eksempel er innehavere av vergemålskonti avhengige av en aktiv verge som enten har eller mottar informasjon for å få sine interesser ivarettatt. Når det gjelder depositumskonti, er det utleier, og ikke leietaker som mottar rentene, som velger bank. Dette gir ikke de samme insentiver som der forbrukeren selv velger bank og nyter godt av rentetilbudet.

Andre forbrukere har trolig et passivt forhold til innskuddsvilkårene, eller kjenner ikke til hvor enkelt et bytte av bank kan gjøres. Forbrukerrådets bytteundersøkelse 2025 viser at kun en fjerdedel av forbrukerne kjenner til Finansportalen. Velfungerende konkurranse i

bankmarkedet er avhengig av en aktiv etterspørselsside¹⁸. Det er derfor viktig å sette forbrukere i stand til å foreta informerte valg.

9. Mulige tiltak for å styrke forbrukernes interesser

9.1. Særlig om POG-regelverket

Finanstilsynet har informert om POG-regelverket på sine nettsider, og fulgt opp i tilsyn med enkeltforetak innenfor reglenes virkeområde, men ikke særskilt på innskuddsområdet.

Undersøkelsen som er gjennomført, viser at det er nødvendig med en videre oppfølging av foretakene, både gjennom ytterlige informasjonstiltak og tilsyn.

9.2. Rentenivå og kundemobilitet

Som gjennomgangen over viser, er bankenes tilbud av innskuddskonto regulert av en rekke regler som både gjelder deres interne styring og kontroll, og forholdet til kunden.

Finanstilsynets undersøkelse viser at bankenes praksis ikke i tilstrekkelig grad ivaretar hensynet til forbrukerne.

Det at forbrukerne får lav avkastning på innskuddskontoen, kan skyldes flere ting. De kan ha midlene stående på en konto som ikke er egnet for formålet, typisk en brukskonto. Renten som banken tilbyr, kan være lav, slik at forbrukeren ville fått større avkastning ved å bytte bank.

Enkelte forbrukere kan ha tatt et bevisst valg om å ha et større beløp på brukskonto fordi de ønsker enkel tilgang på pengene eller at de skal bruke pengene i nær fremtid. Bankkunder kan også ha valgt en bank som de vet har lavere renter, fordi banken kan tilby andre goder som er viktige for dem, for eksempel kontor i nærområdet eller spesialiserte produkter som er nyttige i deres situasjon.

I tillegg kan mange forbrukere, som tidligere nevnt, ha et lite bevisst forhold til egen økonomi, og ikke ha kunnskap nok eller interesse av å orientere seg i markedet. For disse kundene kan det tenkes å ha en effekt at banken blir pålagt en mer aktiv rolle underveis i kundeforholdet. En mulig ringvirkning av at kunden blir oppmerksom på vilkår i egen bank, er at vedkommende blir minnet om viktigheten av å orientere seg i markedet og kan vurdere å bytte til en bank med bedre vilkår.

Et tiltak er å kodifisere plikt til kundeoppfølging og rådgivning underveis i kundeforholdet. Storbritannia og Danmark er blant landene som har innført en slik plikt. En redegjørelse for dette ligger i vedlegg 2. En rådgivningsplikt bør eventuelt gis ved lov eller forskrift.

Hvordan plikten best kan utøves rent praktisk, og hvilke krav man i så fall burde stille til bankene, bør utredes nærmere og faller utenfor dette oppdragets mandat.

Et annet mulig tiltak for å bedre forbrukerens situasjon er å lovfeste et gjensidighetsprinsipp, slik man blant annet har gjort i Sverige for låneavtaler. Gjensidighetsprinsippet går ut på at reglene for bankens renteendringsforslag anvendes likt til kundens gunst og ugunst. Det vil si at når det forholdet som begrunnet en rentenedsettelse bortfaller, plikter banken å sette opp renten tilsvarende. Effekten av et slikt tiltak må utredes nærmere, men det kan antas at det vil ha en positiv virkning for kundenes rentenivå.

Finanstilsynet vil også kort vise til tidligere forslag som kan ha relevans for økt mobilitet i sparemarkedet. I 2024, som et innspill til Finansmarkedsmeldingen, leverte Finanstilsynet

¹⁸ Dette er også lagt til grunn av Justis- og beredskapsdepartementet i forarbeidene til finansavtaleloven. Se Prop. 92 LS (2019-2020) pkt. 10.5.

rapporten *Konkurransen i det norske bankmarkedet*¹⁹. Finanstilsynets vurdering i rapporten er at det er virksom konkurranse i det norske bankmarkedet. Det ble samtidig pekt på at det er trekk ved markedet som kan begrense konkurransen, og at det finnes noen hindre for kundemobilitet. Videre fant man at mens renten på utlån i stor grad har fulgt bankenes finansieringskostnader, har innskuddsrenten i mindre grad økt. Det kan tyde på mindre effektiv konkurranse i markedet for innskudd.

Finanstilsynet foreslo noen tiltak som kan bidra til å øke kundemobiliteten. Mest relevant i denne sammenheng var forslaget om en strengere regulering av produktpakker. På oppdrag fra Finansdepartementet utarbeidet Finanstilsynet et høringsnotat²⁰ med forslag til regulering, som ble sendt på høring i 2025. Målet med forslagene er i første rekke å øke mobiliteten i boliglånsmarkedet, men de vil også kunne gjøre det lettere å bytte lønnskotobank.

I rapporten drøftes også noen forslag som er spilt inn til endringer i opplysningene som gis på Finansportalen. De konkrete forslagene var knyttet til boliglån og ikke direkte relevante i denne sammenheng, men det ble påpekt at det kan det være nyttig å foreta en nærmere utredning av om det kan gis andre opplysninger på Finansportalen som vil gjøre det enklere for forbrukerne å sammenligne rentebetingelsene på boliglån. Det samme kan sies om innskuddsproduktene, og særlig med tanke på å øke kjennskapen til Finansportalen hos forbrukerne.

¹⁹ <https://www.finanstilsynet.no/nyhetsarkiv/nyheter/2024/konkurransen-i-det-norske-bankmarkedet/>

²⁰ <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/horing-regulering-av-produktpakker-mv/id3089059/>

Finanstilsynet
Revierstredet 3
P.O. Box 1187 Sentrum
NO-0107 Oslo

Tel. +47 22 93 98 00
post@finansstilsynet.no
finansstilsynet.no

