

Digitaliseringsstyrelsen
hoering@nemkonto.dk

6. december 2024

Ældre Sagen
Snorresgade 17-19
2300 København S

Tlf. 33 96 86 86
www.aeldresagen.dk
aeldresagen@aeldresagen.dk

Høringssvar vedr. udkast til lov om NemKonto

Ældre Sagen takker for muligheden for at afgive høringssvar til udkast til lov om NemKonto.

Vi opfordrer ministeriet til at sikre sig, at der bliver foretaget en fuld konsekvensanalyse for borgerne (bankkunderne), med blik for de samlede konsekvenser af, hvad de foreslåede ændringer vil betyde for deres dagligdag i relation til bankerne og kommunerne.

Ældre Sagen finder det i den forbindelse relevant at påpege, at der er sket markante forværringer af bankkunders adgang til kundeservice i banken over de seneste cirka 20 år. Ændringerne har fulgt den digitale udvikling i Danmark.

Vi glæder os naturligvis over de mange bankkunder, ældre såvel som unge, der trives i at kunne varetage egne interesser digitalt, også i relation til deres bankforretning. Vi vil dog samtidig påpege, at der både nu og i fremtiden vil være mennesker i vores samfund, der har behov for mere hjælp og personlig betjening. De finder slet ikke samme glæde ved den digitale udvikling, hvilket blandt andet skyldes, at udviklingen har medført, at kontantkasserne i kommunerne er lukket, at der for nogle bankkunder er store udfordringer med at få en NemKonto, og at bankerne i høj grad har digitaliseret deres kundekontakt, så adgangen til personlig betjening i banken generelt er meget indskrænket.

I lovbemærkningerne vedrørende NemKonto fra 2003 er det forudsat, at borgerne får samme adgang som hidtil til at få udbetaling i kontanter alene med den ændring, at betjeningen finder sted i et pengeinstitut frem for i det offentlige regi, samt at de ikke ville komme til at opleve en serviceforringelse, da de kunne få adgang til kontanter i bankernes kontantkasser.

Dette kan ingenlunde siges at være tilfældet i dag. Tværtimod oplever vi, at det bliver mere og mere besværligt at være bankkunde, medmindre man er fuldstændig digitalt selvhjulpne. Filialer og kontantkasser lukker, og vi hører fra bankkunder, som blandt andet oplyser, at de følger sig nødsaget til at afgive fuldmagter til pårørende for at kunne klare bankforretningen og/eller er ramt af urimelige høje gebyrer.

Den manglede opmærksomhed på konsekvenserne for bankkunderne, og at der undervejs i udviklingen ikke har været det nødvendige blik på bankkundernes rettigheder i forhold til deres kontakt med banken, har bevirket den svære situation, som de berørte mennesker nu befinder sig i.

Vi oplever grundlæggende bankkunder, der har behov for at kunne få fyldestgørende hjælp i deres bank, men at dette behov ikke mødes – og dette er ikke kun relateret til at kunne få en konto, men eksempelvis også at hæve kontanter, betale regninger mv.

I det hele taget er det meget besværligt og dyrt at være digitalt udfordret borger i vores samfund. Det er forbundet med en række udgifter og gebyrer at få hjælp til at klare sine gøremål.

Venlig hilsen



Michael Teit Nielsen
Vicedirektør