

Svenska Bankföreningen

REMISSYTTRANDE

2006-06-20

Justitiedepartementet

103 33 STOCKHOLM

BETÄNKANDET BETALNINGSANSVAR VID OBEHÖRIG ANVÄNDNING AV KONTOKORT M.M. (SOU 2005:108)

Bankföreningen har av Justitiedepartementet beretts tillfälle att yttra sig över rubricerade betänkande. Föreningen får med anledning därav anföra följande.

Sammanfattning av Bankföreningens synpunkter

Bankföreningen anser att en svensk reglering av betalningstjänster måste anstå i avvaktan på slutresultatet av förhandlingarna i EU kring förslaget till nytt direktiv om betaltjänster på den inre marknaden (KOM (2005) 603 slutlig). Det finns annars en uppenbar risk att den svenska lagen måste ändras redan efter något eller några år, när direktivet ska implementeras i Sverige. I detta föreslås bl.a. bestämmelser av innebörd att användaren av en betaltjänst ska ansvara för oauktoriserade transaktioner om användaren visat ”grov försumlighet” i fråga om sina skyldigheter samt förslag om en självrisk på 150 euro (artikel 50). Nyssnämnda bestämmelser i direktivet har en annan utformning än förslagen i betänkandet. Direktivet är i allt väsentligt ett s.k. fullharmoniseringsdirektiv. Detta innebär att Sverige varken får behålla eller införa bestämmelser som går emot direktivet. Föreningen anser således att det föreliggande direktivförslaget gör det omöjligt eller i vart fall synnerligen olämpligt att nu ta ställning till utredningens förslag till regleringar.

Om en lagstiftning om betalningsansvar ändå genomförs, anser Bankföreningen

? att regelverket sammantaget inte ger kortinnehavarna tillräckligt starka och tydliga incitament att alltid förvara sitt kontokort och annat identifieringsmedel säkert och att ha uppsikt över det.

? att en förändring av innebörden av begreppet grov oaktsamhet endast kan godtas under förutsättning att det i en kommande proposition tydligt uttalas att det normalt sett får anses vara grovt oaktsamt att förvara den personliga koden tillsammans med kortet.

? att det är av största vikt att det av en kommande proposition kan utläsas andra exempel på situationer som typiskt sett får anses medföra att kontohavaren varit grovt oaktsam med sitt kort.

? att synsättet i betänkandet, nämligen att slarv och glömska hos kontohavaren i princip ska godtas och att ansvar för grov oaktsamhet endast ska uppkomma i särskilda undantagsfall inte kan accepteras.

? att förslaget om att införa en begränsning av ansvaret för grov oaktsamhet till 12 000 kronor är svagt grundat och inte bör genomföras.

? att en självrisk för obehöriga transaktioner bör införas, men att den ska bestämmas till 1 500 kronor, istället för den av utredningen föreslagna nivån 1 000 kronor, och generellt utgå vid alla obehöriga transaktioner dvs. även med namnunderskrift (signaturköp), inte endast vid fall där PIN-kod har använts.

? att kontohavarens ansvar för övertrasseringar inte bör begränsas till det belopp som enligt kontoavtalet är disponibelt för kontohavaren.

? att frågor om bevisbörda och beviskrav när det gäller en kontohavares betalningsansvar för obehöriga transaktioner med kontokort inte bör regleras i lag, men att det i en kommande proposition bör understrykas att kontohavaren är skyldig att medverka i utredningen.

? att, om begränsningen till 12 000 kronor för kontohavarens ansvar vid grov oaktsamhet skulle införas, bestämmelsen i vart fall inte bör tillämpas vid obehörig användning av Internet- och telefonbank och liknande självbetjäningssystem.

? att kravet på information om vad ingåendet av avtal om kontokort, kod eller andra identifieringsmedel innebär för användaren bör vara mindre omfattande än vad som föreslås i betänkandet.

Bakgrund

Utredningen har i enlighet med sina direktiv sett över bestämmelserna i 34 § konsumentkreditlagen (1992:830) om en kontohavares betalningsansvar för obehörig användning av kontokort. Förslagen rör bl.a. frågor om begränsning av kontohavarens ansvar, självrisk, undantag från betalningsansvar, distansavtal, självbetjäningstjänster (bl.a. Internet) och information. De nya bestämmelserna ska inrymmas i en ny lag om betalningsansvar vid obehörig användning av kontokort m.m. Vidare föreslås att 34 § konsumentkreditlagen ska upphöra att gälla.

Betänkandet lades fram i december 2005. Samtidigt, den 1 december 2005, lade EU-kommissionen fram ett förslag till nytt direktiv om betaltjänster på den inre marknaden (KOM (2005) 603 slutlig) även kallat Payment Services Directive (PSD), (nedan "Betaldirektivet"). Detta förslag innehåller bl.a. vissa regler om vilket ansvar användare av betaltjänster, bl.a. kontokortstjänster, ska ha för förluster till följd av s.k. oauktorerade betalningstransaktioner (artikel 50). I artikeln behandlas frågor om självrisk samt om ansvar vid svek eller grov oaktsamhet från användarens sida. Regleringen överensstämmer endast delvis med förslagen i utredningens betänkande. I betänkandet görs, såvitt Bankföreningen kan finna, ingen referens till direktivarbetet, däremot till en tidigare (1997) rekommendation av Kommissionen om

transaktioner med hjälp av elektroniska betalningsmedel (97/489/EG). I ett särskilt yttrande till betänkandet, avgivet av experten Lars Lindgren, erinras dock om arbetet inom EU-kommissionen med att ta fram ett nytt regelverk för betalningstjänster, ”New Legal Framework”, av vilket Betalningsdirektivet är ett resultat.

Allmänna synpunkter

Sambandet med EU-Kommissionens förslag till nytt direktiv om betaltjänster på den inre marknaden (KOM (2005) 603 slutlig)

Kommissionen har som ovan påpekats år 2005 lagt fram ett förslag till nytt Betalningsdirektiv, vilket nu har överlämnats till rådet och parlamentet. Betalningsdirektivet är i allt väsentligt ett s.k. fullharmoniseringsdirektiv. Detta innebär att Sverige varken får behålla eller införa bestämmelser som går emot direktivet. I detta förslås bl.a. bestämmelser av innebörd att användaren av en betaltjänst ska stå ansvar till följd av oauktoriserade transaktioner om användaren visat ”grov försumlighet” i fråga om sina skyldigheter samt förslag om en självrisk om 150 euro (artikel 50). Utredningens betänkande har utarbetats samtidigt med det pågående lagstiftningsarbetet inom EU med att ta fram det nyssnämnda nya regelverket för betalningstjänster inom EU. Förslagen i betänkandet har som föreningen nyss nämnt inte påverkats av direktivdiskussionerna. I betänkandet förs därmed ingen diskussion om vad det skulle kunna få för konsekvenser att införa nationella regler om betalningstjänster när det inom en snar framtid med all sannolikhet kommer att införas tvingande EU-regler, vilket måste anses vara en brist. Med tanke på den centrala betydelse som nyssnämnda bestämmelser om självrisk och grov oaktsamhet har i lagförslaget anser Bankföreningen att en svensk reglering av betalningstjänster i sin helhet bör anstå i avvaktan på att direktivet slutligt antas. De problem som är förknippade med kortbetalningar och elektroniska betalningar torde inte vara så överhängande att en reglering inte kan avvaktas. Det finns annars en uppenbar risk att lagen måste ändras redan något eller några år senare, när direktivet ska implementeras i Sverige.

Om lagstiftaren trots detta ändå väljer att gå vidare med förslagen i betänkandet, anser föreningen att nedanstående synpunkter bör beaktas.

Utgångspunkterna för förslagen

Utgångspunkten för flertalet av förslagen i betänkandet är färgad av tanken att en lättillämpad reglering ska skapas där de flesta ärenden om förlust av kontokort kan lösas snabbt och utan större resursåtgång för banker och kortutgivare. Bankföreningen anser dock att utgångspunkterna för förslagen i betänkandet i vissa delar bygger på felaktiga grunder.

Exempelvis sägs i betänkandet, såvitt gäller förslaget om att införa en självrisk, att de flesta ärenden där kod har använts inte ska behöva ge upphov till en omfattande utredning utan bör kunna avslutas genom att kontohavaren betalar självriskan. Bankföreningen vill dock påpeka att kortutgivarna behöver få ordentliga redogörelser från kortinnehavarna i alla ärenden och matcha dessa mot egna uppgifter för att kunna utesluta att reklamerade obehöriga transaktioner i själva verket är behöriga.

I betänkandet framhålls vidare (sid. 279) att transaktioner som kontohavaren själv utför men senare inte vill kännas vid inte omfattas av lagförslaget. Såvitt gäller sådana transaktioner är detta en del av problematiken i flertalet kortutredningar. Kortutgivaren kan ju inte på förhand

känna till att en sådan situation ska uppstå. Kortinnehavare som inte vill kännas vid en transaktion anmäler att denna är obehörigt gjord och att någon annan måste ha tagit kortet tillfälligt eller så uppges det att kortet är förlorat. Därmed har kortutgivaren att åtminstone inledningsvis tillämpa de föreslagna reglerna i sak.

Som föreningen nedan pekar på finns heller inga möjligheter för kortutgivaren att visa på att grund för grov oaktsamhet föreligger om inte kortinnehavaren redogör för vad han eller hon gjorde och hur kortet förvarades då detta förlorades. Det är sådana uppgifter som är absolut nödvändiga för att kunna göra en bedömning av om grov oaktsamhet föreligger. De uppgifter som kortutgivaren sparar i sina system säger i sig inget om huruvida kortet har förlorats genom grov oaktsamhet. Det som kan utläsas är uppgifter om var och när ett kort har använts och om ett köp har godkänts med pinkod eller signatur. Den information som kortutgivaren har tillgång till genom sina system är således otillräcklig vid den utredning som måste göras. Som nyss framhållits är det helt nödvändigt att kunna matcha intern information mot kortinnehavarens egen berättelse om omständigheterna vid förlusten av kortet. En namnunderskrift och uppgift om säljställets kontroller säger heller inget om huruvida ett kort har förlorats genom grov oaktsamhet. Det sagda gäller även för information om för sen spärr och om kort som lämnats till annan. Utan kortinnehavarens egen berättelse är det således omöjligt för en kortutgivare att visa på omständigheter som talar för att kortinnehavaren är ansvarig för mer än självrisken.

Dessa exempel visar enligt föreningen entydigt att några mera påtagliga besparingar av utredningsresurserna hos kortutgivarna inte kommer att vinnas som utredningen förutsatt.

Detaljsynpunkter på förslagen i betänkandet

Grov oaktsamhet (Avsnitt 8.1.5)

I betänkandet föreslås att utfärdaren av ett kontokort ska kunna hålla kontohavaren betalningsansvarig för obehöriga transaktioner, om dessa har kunnat genomföras på grund av att kontohavaren handlat grovt oaktsamt. Begreppet grov oaktsamhet ska enligt betänkandet tillämpas såsom det i allmänhet tillämpas inom svensk civilrätt. Detta innebär att ansvar på grund av grov oaktsamhet ska komma i fråga endast i särskilda undantagsfall.

Bankföreningen kan bara delvis ställa sig bakom förslaget. Enligt betänkandet (sid. 248) ska aktsamhetsbedömningen enligt den föreslagna bestämmelsen ta sikte på andra förhållanden än de som beaktas för närvarande, bl.a. ska en helhetsbedömning av hanteringen av kortet och den personliga koden göras. Föreningen anser att det är av stor vikt att hanteringen av den personliga koden ska beaktas i fortsättningen, och välkomnar därför denna precisering på en punkt som för närvarande är problematisk. När det gäller kravet på en helhetsbedömning kan föreningen godta en förändring av innebörden av begreppet grov oaktsamhet, men *endast under förutsättning* att lagstiftaren i en kommande proposition uttalar att det normalt sett får anses vara grovt oaktsamt att förvara den personliga koden *tillsammans* med kortet. Vid bedömningen av om grov oaktsamhet föreligger anser också föreningen, liksom enligt gällande lag, att det avgörande måste vara om kontohavaren har haft kortet under uppsikt eller inte. Att lämna kvar ett kontokort i en bil, på en badstrand eller i en väska på en restaurang utan uppsikt är enligt föreningens mening några typiska exempel på omständigheter som bör kvalificera oaktsamheten som grov. Nyssnämnda situationer måste medföra ett kännbart ekonomiskt ansvar även för kortinnehavaren. Ett annat synsätt skulle innebära att incitament för kortinne-

havaren att vara aktsam om sitt kort – och särskilt då denne inte skrivit ned koden – i stort sett saknas. Föreningen anser också att det är nödvändigt att ovannämnda exempel på typfall som kvalificerar handlandet som grov oaktsamhet anges i propositionen till ledning för utvecklande av rättspraxis, såsom är fallet i propositionen till nu gällande lag.

Bankföreningen kan således inte acceptera synsättet i betänkandet att slarv och glömska hos kortinnehavarna i princip ska godtas och att ansvar för grov oaktsamhet endast ska uppkomma i särskilda undantagsfall. Krav bör kunna ställas på kortinnehavare att vara aktsamma om sina kort likväl som andra tillgångar och att i vart fall de själva får betala för sitt eget slarv.

Till det nyss sagda kan läggas, vilket även understryks av experten Lars Lindgren, att det finns en omfattande praxis från Allmänna reklamationsnämnden (ARN) som borde kunna utgöra en referens vid tillämpningen av en sådan bestämmelse som nu föreslås. Detta särskilt som en för konsumenterna positivare bedömning tydligt har växt fram under senare år i ARN.

Föreningen anser sammanfattningsvis att kortinnehavarna måste ges starka och tydliga incitament att alltid förvara sitt kontokort säkert och att ha uppsikt över det. Det måste ifrågasättas om den nu föreslagna regeln, särskilt i kombination med den föreslagna förhållandevis låga självriskan om 1 000 kr (se vidare nedan), utgör ett tillräckligt incitament för kortinnehavarna att uppfylla dessa krav.

Begränsning av betalningsansvaret (Avsnitt 8.1.7)

I betänkandet föreslås att betalningsansvaret vid grov oaktsamhet och underlåtenhet att snarast spärranmäla kort eller kod ska vara begränsat till 12 000 kronor eller det lägre belopp som transaktionerna avser.

Bankföreningen anser att det inte ska införas en ansvarsbegränsning av denna typ (takregel). I betänkandet framförs olika argument för införande av en takregel (sid. 251 ff). Av dessa framstår endast ett som ett godtagbart skäl för en begränsning, nämligen att en takregel kan antas stärka förtroendet för kontokortet som ett säkert betalningsmedel som kan användas av alla konsumentgrupper utan alltför stora risker.

Å andra sidan anser Bankföreningen att en takregel för ansvaret sänder en felaktig signal till marknaden, om att överträdelser av reglerna kan ske relativt riskfritt eftersom den del av det obehörigt disponerade beloppet som överstiger taket för det mesta kommer att kunna återkrediteras genast. Grov oaktsamhet är, även med den av föreningen förordade tolkningen av begreppet (se ovan), en kvalificerad form av oaktsamhet som det finns all anledning för lagstiftaren att inte ta lätt på. Det kan också noteras att takregeln inte har någon motsvarighet i Betalningsdirektivet.

Självrisk (Avsnitt 8.1.8)

I betänkandet föreslås att utfärdaren av ett kontokort ska kunna hålla kontohavaren betalningsansvarig för obehöriga transaktioner med en självrisk om 1 000 kronor eller det lägre belopp som transaktionerna avser, om transaktionerna genomförts med kod. Kontohavaren får dock inte åläggas självrisk, om det med hänsyn till kontohavarens handlande och övriga omständigheter framstår som uppenbart oskäligt att ålägga denne ett betalningsansvar.

Bankföreningen godtar utredningens bedömning att en regel om självrisk bör införas. Självrisnivån är dock för lågt bestämd enligt föreningens uppfattning. I Betaltjänstutredningens slutbetänkande (SOU 1995:69) föreslogs en självrisk om 1 500 kr. I EU-kommissionens rekommendation 97/489/EG om transaktioner med hjälp av elektroniska betalningsmedel anges 150 ECU som riktmärke för en självrisk av denna innebörd. Även i förslaget till nytt Betalningsdirektiv föreslås en självrisk på 150 euro. Nivån är väl vald och föreningen anser därför att självrisken ska bestämmas till 1 500 kr.

Självrisk ska enligt förslaget i betänkandet endast utgå om transaktionerna genomförts med användning av kod. Bankföreningen motsätter sig att denna begränsning införs och instämmer i denna del med vad experten Lars Lindgren framhåller i sitt särskilda yttrande.

Utredningens motiv för att begränsa självrisken till transaktioner med kod är dock enligt föreningen inte hållbara. Av flera skäl bör enligt föreningen självrisk inte bara kunna utkrävas om kod har använts utan även vid signaturköp.

- Som föreningen nämnt inledningsvis (se avsnittet Allmänna synpunkter på förslagen) måste kortutgivare alltid genomföra en omfattande utredning för kunna bedöma dels om ett reklamerat köp eller uttag verkligen är obehörigt och dels om kortet har förlorats genom grov oaktsamhet, lämnats till annan eller spärrats för sent. Dessutom måste kortutgivaren göra en sådan utredning för att se vilka åtgärder som kan behöva vidtas i system och regelverk och för att vid behov rapportera enligt de internationella regelverken. Föreliggande förslag till nya regler innebär i nu nämnda avseenden ingen ändring och medför därmed inte de fördelar ur utredningssynpunkt som utredningen utgår från.

- Omfattningen av kortinnehavarens ansvar bör inte vara beroende av vilket tillvägagångssätt en bedragare väljer att utnyttja ett stulet kontokort på, alltså genom uttag i automat eller vid inköp i butik med signaturköp. Det är inte rimligt med en reglering som låter rena tillfälligheter styra kontohavarens betalningsansvar. Givetvis behöver även den som inte har sin kod nedskrivet incitament för att vara rädd om sitt kort. Föreningen anser att det finns en beaktansvärd risk att kontohavare som inte skrivit ned sin kod handskas vårdslöst med kortet om de är medvetna om att slarv och glömska inte ådrar dem något ansvar annat än i yttersta undantagsfall.

Det kan i detta sammanhang noteras att Betalningsdirektivet inte begränsar självrisken till sådana fall där kod har använts, utan föreskriver självrisk vid alla oauktoriserade betalningstransaktioner.

I detta avsnitt i betänkandet (sid. 256) anges vidare att ”utfärdaren, åtminstone generellt sett, torde ha större möjlighet att i efterhand säkra bevisning i de fall underskrift använts”. Föreningen ställer sig frågande till vad utredningen avser med detta uttalande och vad det skulle tillföra i ett konkret ärende. Oftast är det ingen som tvivlar på att underskriften är en bedragares. Misstänker kortutgivaren att det är kontohavarens är det dock näst intill omöjligt att med säkerhet bevisa det.

Undantag från betalningsansvar (Avsnitt 8.1.9)

I betänkandet föreslås bl.a. att utfärdaren av ett kontokort inte ska kunna hålla kontohavaren betalningsansvarig för obehöriga transaktioner, om transaktionerna har genomförts på grund

av säkerhetsmässiga brister eller något annat fel som utfärdaren ansvarar för eller transaktionerna avser belopp som överstiger vad som enligt avtal ska vara disponibelt för kontohavaren.

Brister i säljföretagets rutiner

I betänkandet framhålls att om säljföretaget har accepterat ett kort som betalningsmedel trots att företrädare för säljföretaget insåg eller borde ha insett att användaren inte var behörig, bör kontohavaren inte kunna hållas ansvarig för transaktionen. I betänkandet sägs dessutom att frågan om ansvar för obehöriga transaktioner i sådana fall får regleras genom inlösenavtal. Det fastslås vidare i betänkandet att dessa avtal regelmässigt innehåller krav på vilka kontroller som säljföretaget ska utföra och under vilka förhållanden säljföretaget kan bli betalningsansvarigt i förhållande till inlösaren.

Bankföreningen vill med anledning av dessa uttalanden framhålla att bankerna i dessa situationer kan agera i olika roller, som kortutgivare eller som kortinlösare. Det är fråga om två olika avtalsrelationer; en avtalsrelation föreligger mellan kortutgivaren och kontohavaren och en avtalsrelation finns mellan säljföretaget och den inlösande banken. En kortutgivare kan inte föreskriva vilka villkor som ska finnas i ett inlösenavtal som en inlösare har med ett säljföretag. Föreningen vill som exempel peka på följande fall. En kund träffar ett kortavtal med en viss svensk bank och handlar sedan med detta kort i en affär. Denna affär kan dock ha en annan bank – svensk eller utländsk – som inlösare. Om ett biträde i en butik i t.ex. utlandet har varit i ond eller god tro är i princip omöjligt för en svensk bank att utreda. En regel som ålägger kortutgivare ett ansvar för inlösande banks eller säljställes agerande är därför orimlig. Det är också högst osannolikt att bankerna skulle kunna påverka avtalen med stora och globala varumärkesföreningar som t.ex. MasterCard och Visa. De svenska bankerna agerar i internationell konkurrens och skulle genom en regel som den föreslagna komma att hamna i ett betydligt sämre konkurrensläge än utländska banker och kortutgivare. Föreningen finner det anmärkningsvärt att det i ett betänkande läggs fram synpunkter på vilket avtalsinnehåll kortinlösare ska ha med affärsinnehavare.

Föreningen vill i detta sammanhang även framhålla att utredningens ovannämnda lagförslag vilar på en mycket bräcklig rättslig grund. I betänkandet hävdas (sid. 259) nämligen att principen att kontohavaren inte ska behöva svara för brister i säljföretagets rutiner – dvs. fall då säljföretaget accepterat ett kort som betalningsmedel trots att företrädaren för säljföretaget insåg eller bort inse att användaren inte var behörig – har ansetts tillämplig i rättspraxis även om detta inte uttryckligen framgår av 34 § konsumentkreditlagen. Till stöd för sitt påstående hänvisar utredningen i en fotnot (nr 20) till en dom av Svea hovrätt den 8 januari 1997. Föreningen ifrågasätter starkt om detta påstående är riktigt. I det aktuella rättsfallet uttalar domstolen följande:

”I lagrådets yttrande över förslaget till konsumentkreditlag (prop. 1976/77:123 s. 365) anges i anslutning till 24 § (nuvarande 34 §) att ”om kreditgivaren genom vårdslöshet medverkat till den oriktiga debiteringen av kontot, kan detta uppenbarligen komma att inverka på bedömningen av kontohavarens ansvar”. I den rättsvetenskapliga litteraturen finns såvitt gäller ansvaret för affärsinnehavare och kreditgivare med hänsyftning till lagrådets mening uttalat ”möjligt är att dessa båda, liksom eljest enligt lagen bör identifieras, så att kontokortföretaget ansvarar för affärsinnehavarens vårdslöshet”. (Jan Hellner, Speciell avtalsrätt I, 1982, s. 237)... Enligt hovrättens mening är utrymmet för att anse att ett kontokortföretag ska ansvara för en affärsinnehavares vårdslöshet starkt begränsad, i synnerhet när det som i förevarande fall inte är fråga om en konsumentkredit. B har

emellertid inte ens förmått visa att säljföretaget varit vårdslöst då det accepterade kortet som betalningsmedel.”

Som framgår av rättsfallet ansåg hovrätten att utrymmet för att tillämpa en sådan regel som förespråkas av utredningen är starkt begränsat och talan ogillades. Det enda stödet för att en sådan regel skulle existera kan enligt utredningen hämtas i Jan Hellners uttalande från år 1982, som återgetts i en hovrättsdom. Bankföreningen anser mot denna bakgrund att utredningens slutsats vilar på en mycket bräcklig rättslig grund och att 7 § punkt 3 i den föreslagna lagen därför bör utgå.

Ansvarsbegränsning i andra fall – övertrasseringar

I betänkandet föreslås att kontohavarens ansvar ska begränsas till vad enligt kontoavtalet är disponibelt för kontohavaren.

Bankföreningen avstyrker förslaget. I betänkandet anförs (sid. 260) att det förhållandet att vissa transaktioner fortfarande sker ”off-line” och därför inte innefattar en saldokontroll ”inte utgör ett tillräckligt starkt skäl” mot att införa den ovannämnda bestämmelsen. Föreningen delar inte denna syn på frågan. Föreningen har i sitt yttrande 2005 över Promemorian ”Konsumentskyddet inom det finansiella området” framhållit att en sådan regel inte är rimlig. Föreningen påpekade bl.a. i sitt remissyttrande att ett stort antal korttransaktioner utomlands sker fortfarande genom köp i butik m.m. genom s.k. signaturköp, där någon auktorisationskontroll av olika skäl inte kan verkställas. Vid betalning med kort för vissa biltullar, vid köp av bensin, vid utnyttjande av parkeringsautomater eller vid köp på båtar är en auktorisationskontroll normalt inte möjlig att genomföra. I dessa fall finns således inte några möjligheter för bankerna att begränsa utnyttjandet av kortet till vad som enligt kontoavtalet ska vara ett högsta disponibelt belopp för kontohavaren.

I vissa transaktioner med kontokort utrustade med s.k. chip-teknik kan chipet i sig självt auktorisera vissa mindre köp. Vidare finns s.k. STIP (stand in processors) som utlöses om kontakterna med en bank skulle ligga nere av någon anledning. Denna teknik tillåter en kortinnehavare exempelvis att checka ut från ett hotell även om det är ett tillfälligt stopp i förbindelsen med banken. En rutin som skulle hindra kortanvändning i sådana situationer skulle av kundhänsyn inte vara möjlig att införa.

Föreningen anser mot nyssnämnda bakgrund att det inte är rimligt med en regel som innebär en skyldighet för bankerna att alltid bära den ekonomiska risken för ”övertrasseringar” av detta slag. En annan syn på denna fråga skulle leda till att utrymmet för kortbetalningstjänster begränsades högst avsevärt. Till detta kan läggas att kortinnehavare som är medvetna om att behållningen är mycket låg eller att det helt saknas medel på kontot, med den regel som nu föreslås, inte skulle ha incitament alls att förvara kortet säkert, eftersom risken helt skulle ligga på banken. Detta exempel visar återigen på det orimliga i en regel som den föreslagna.

Bevisbörda (Avsnitt 8.1.10)

I betänkandet föreslås att frågor om bevisbörda och beviskrav när det gäller en kontohavarens betalningsansvar för obehöriga transaktioner med kontokort inte bör regleras i lag.

Bankföreningen delar utredningens uppfattning. Föreningen vill dock påpeka följande. Det förekommer att kontohavare inte medverkar vid bankens utredning av omständigheterna vid förlusten av ett kontokort, eller kommer med olika versioner av händelseförloppet under utredningsarbetet, vilket givetvis är ägnat att försvåra utredningen för banken. Föreningens uppfattning är att det inte ska vara möjligt för en kontohavare att undgå ansvar genom att påstå sig inte ha någon minnesbild av händelsen eller av vad han eller hon företog sig den aktuella dagen. I betänkandet anförts i denna fråga att det bör åligga kontohavaren att i rimlig utsträckning medverka vid utredningen, så att händelseförloppet så långt som möjligt kan klarläggas. Det bör tydliggöras i en kommande proposition att i uttrycket ”medverka i utredningen” ligger att kontohavaren åtminstone *ska göra en polisanmälan* och för banken kunna *redogöra för händelseförloppet den aktuella dagen* samt lämna de *ytterligare uppgifter banken behöver* för sin utredning. Om kontohavaren inte medverkar till detta är det inte rimligt att någon ersättning utges. Skulle det bli så att en kontohavare har rätt att få ersättning trots vägran att lämna en redogörelse, innebär det dels att det lockar en kontohavare med dålig ekonomi att begära ersättning för sina egna köp och uttag helt utan risk, dels att banken inte ges möjlighet att bedöma om spärr har skett för sent, om kortet har förlorats genom grov oaktsamhet eller om kortet har överlämnats till annan. Tyvärr förekommer det att transaktioner reklameras bedrägligt, vilket en bank har möjlighet att upptäcka endast genom att kontohavarens egna uppgifter om vad som hänt jämförs med de uppgifter banken själv kan få fram.

Det är vidare svårt för kortutgivaren att visa att grov oaktsamhet föreligger om inte kontohavaren är skyldig att redogöra för sina förehavanden och hur kortet förvarades när det förlorades. De uppgifter som kortutgivaren sparar i sina system säger i sig inget om huruvida kortet har förlorats genom grov oaktsamhet. Det som kan utläsas är uppgifter om var och när ett kort har använts och om ett köp har godkänts med pinkod eller signatur, vilka uppgifter givetvis är av stor betydelse för bedömningen av trovärdigheten av kontohavarens berättelse kring omständigheterna vid förlusten av kortet. Varken en namnunderskrift eller uppgift om säljställets kontroller säger något om huruvida ett kort har *förlorats* genom grov oaktsamhet. Det sagda gäller även för sen spärr och kort lämnat till annan. Utan kontohavarens egen berättelse är det omöjligt för en kortutgivare att visa på omständigheter som talar för att kontohavaren är ansvarig för mer än självriskan. Det är alltså ytterst väsentligt att kontohavarens skyldighet att medverka i utredningen klargörs och vad konsekvensen blir om medverkan uteblir.

Lagförslagets bestämmelse om fullt ansvar för svek (6 §) tar sikte på den situationen att kontohavaren genom svek har bidragit till att den obehöriga transaktionen kunnat genomföras. Det följer dock av allmänna civilrättsliga principer att en kontoinnehavare som förfar svikligt i samband med reklamationen inte har rätt till ersättning. Det är emellertid svårt för en kortutgivare att leda detta i bevis. Enligt föreningens mening är det sammanfattningsvis befogat att kortutgivaren – om inte särskilda skäl talar emot det – bör kunna utgå från att transaktionen har varit behörig om inte kontohavaren medverkat i utredningen i rimlig omfattning.

Internetbank och liknande självbetjäningssystem (Avsnitt 8.2)

I betänkandet föreslås att bestämmelserna om en kontohavares betalningsansvar vid obehörig användning av kontokort ska tillämpas även vid obehörig användning av koder eller andra identifieringsmedel som utfärdats för att kontohavaren elektroniskt ska kunna styrka sin behörighet att genomföra kontantuttag, betalningar eller andra överföringar av pengar.

Bankföreningen avstyrker förslaget. Föreningen anser att resultatet av förhandlingarna inom EU rörande förslaget till nytt Betalningsdirektiv måste avvaktas. Detta eftersom direktivförslaget innehåller bestämmelser som täcker nu aktuellt område och att dessa regler förutsätts bli fullharmoniserade.

Om regeringen, trots vad föreningen nu anfört, väljer att gå vidare med förslaget i denna del och således inte avvakta utgången av de pågående förhandlingarna kring direktivet har föreningen följande synpunkter i sak.

Utredningsförslaget innebär att i princip obehörig användning av självbetjäningstjänster via exempelvis Internet- och telefonbank likställs med obehörig användning av kontokort. Bestämmelserna om självrisk skulle därmed bli tillämpliga liksom regeln om ett begränsat ansvar vid grov oaktsamhet och för sen spärranmälan (12 000 kronor).

Föreningen anser att förhållandena vid kontokortsanvändning och utnyttjande av Internet- och telefonbank m.m. i detta avseende inte är analoga och instämmer i denna del helt med vad experten Lars Lindgren anför i sitt särskilda yttrande, dvs. att den nyssnämnda begränsningen av betalningsansvaret inte bör gälla för transaktioner i Internetbank och liknande självbetjäningstjänster. Dessa transaktioner sker oftast i en sluten miljö (bostad, arbetsplats etc.) där möjligheterna för kontohavaren att skydda koder och andra hjälpmedel för identifiering typiskt sett är mycket större än vid användning av kontokort. Större krav bör därför kunna ställas på kontohavaren vid transaktioner i Internetbank bl.a. eftersom obehöriga transaktioner där kan få betydligt större beloppsmässiga konsekvenser. En regel med ett relativt sett lågt fast belopp skulle också kunna verka hämmande på den pågående utvecklingen av Internet- och telefonbanker och kanske leda till att tjänsteutbudet måste begränsas jämfört med vad som gäller idag. Detta kan inte vara önskvärt från konsumentsynpunkt. Föreningen kan också konstatera att en motsvarande begränsning heller inte föreslås i förslaget till nytt Betalningsdirektiv.

Till det nyss sagda bör läggas följande. Bestämmelserna om obehörig användning av kontokort avser bara ”obehöriga transaktioner”, ett begrepp som definieras i 2 § första stycket 5 i lagförslaget. I en Internet- eller telefonbank kan dock kunden välja att genomföra betydligt fler tjänster än att göra ”kontantuttag, betalningar eller andra överföringar av pengar...”. En försäljning av aktier eller fondandelar via Internetbanken omfattas således inte av lagen. Det är enligt föreningen inte rimligt att olika ansvarsregler ska gälla för obehörigt utnyttjande av ett identifieringsmedel i Internetbanken om åtgärden avser en försäljning av aktier, fondandelar eller försäkringar eller om den avser överföringar av pengar. I denna del saknas helt uttalanden i betänkandet som kan ge vägledning för rättspraxis.

Vad beträffar innebörden av grov oaktsamhet och frågan om självrisk i nu aktuellt sammanhang vill Bankföreningen hänvisa till vad föreningen ovan framhållit under avsnitt 8.1.5 respektive 8.1.8. Föreningen vill dock understryka att hur begreppet ”grov oaktsamhet” ska tolkas i Internet- och telefonbanksammanhang m.m. inte är jämförbart med hanteringen av ett kontokort. Utredningen har inte alls berört denna problematik, vilket är en brist. Enligt föreningens uppfattning måste begreppet anpassas till de särskilda förutsättningar som föreligger i sådana situationer.

Krav på information (Avsnitt 8.3)

I betänkandet föreslås att kontohavaren i rimlig tid innan ett avtal om kontokort, Internetbank eller liknande tjänst ingås ska ges tydlig och begriplig information om vad som åligger honom eller henne när det gäller hantering av kontokort, kod eller andra identifieringsmedel, liksom vad som gäller om kontohavarens betalningsansvar vid obehöriga transaktioner. Informationen ska ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för kontohavaren. Om näringsidkaren inte lämnar sådan information ska marknadsföringslagen tillämpas.

Bankföreningen kan inte ställa sig bakom förslaget. Idag föreligger krav enligt Distans- och hemförsäljningslagen på att konsumenten i rimlig tid ska erhålla viss förhandsinformation. I sådana situationer är det enligt föreningen naturligt och befogat att konsumenten erhåller information för att kunna bedöma om ett avtal ska ingås eller inte. Ett liknande skyddsbehov för konsumenten gör sig dock inte gällande i en situation där ett avtal om ett kontokort eller om en Internet- och telefonbankstjänst träffas direkt på ett bankkontor. Konsumenten har där möjlighet att ställa alla tänkbara frågor kring kontokortet eller Internet- och telefontjänsten direkt till banktjänstemannen. Det är också oklart vad som avses med ”i rimlig tid” i detta sammanhang. Det borde vara tillräckligt om de allmänna villkor som konsumenten tar del av före det att avtalet ingås innehåller tydliga och klara villkor. Det kan visserligen vara lämpligt att konsumenten i anslutning till nyssnämnda avtal erhåller t.ex. en broschyr eller ett informationsblad kring tjänsten, men det leder för långt att lagstifta om innehållet i sådana broschyrer/informationsblad. Det kan t.ex. leda till osäkerhet om avtalets innehåll om broschyrtexter och allmänna villkor är utformade på olika sätt.

Föreningen noterar vidare att kortavtal, om den föreslagna regeln antas, över huvud taget inte skulle kunna ingås via telefon. En sådan konsekvens av förslaget är givetvis inte godtagbar.

Föreningen instämmer i övrigt med vad som framhålls i det särskilda yttrandet av experten Lars Lindgren om att det inte bör föreskrivas i lag att sådan information ska lämnas vid all marknadsföring av nyssnämnda tjänster. Ett sådant informationskrav skulle vara alltför långtgående och utan motsvarande nytta för konsumenterna. Nu gällande regler i marknadsföringslagen och prisinformationslagen torde i tillräcklig grad tillgodose konsumenternas skyddsbehov.

Författningskommentaren

I kommentaren till 1 § i lagen sägs att ett kort som är utfärdat för någon att användas såväl privat som i tjänsten ”är utfärdat åt en konsument, varför obehöriga transaktioner med ett sådant kort omfattas av lagen”.

Bankföreningen anser att detta uttalande kan ifrågasättas. Det är onyanserat och kommer att leda till gränsdragningsproblem. Reglerna måste vara förutsägbara. Ett företagskort är alltid utfärdat till en fysisk person, det vill säga den anställde i företaget.

Frågan om ett obehörigt köp eller transaktion ska falla under lagen eller ej får inte bero av vad som står i kundföretagets instruktioner till de anställda om användningen av kort. Det skulle också vara omöjligt för kortutgivaren att utreda vilken typ av transaktioner det är fråga om.

Avgörande för om lagen ska vara tillämplig måste enligt Bankföreningen vara vem som är betalningsansvarig för transaktionerna enligt avtalsvillkoren för kontokortet ifråga.

SVENSKA BANKFÖRENINGEN

Dess styrelse

Ulla Lundquist

Lars Rutberg