

2022-12-02

Per e-post till Konsumentverket och
Konsumentombudsmannen
Med kopia till Finansdepartementet och
Justitiedepartementet

Med anledning av HD mål nr T 4623-21

Sedan HD meddelade sin dom den 21 juni 2022 avseende ansvaret vid obehöriga transaktioner har frågan om bankernas tillämpning av HD:s nya praxis varit föremål för diskussion i media. Konsumentverket har även tillskrivit bankerna med uppmaningar om att följa den nya praxis som domen innebär.

När det gäller avgöranden från HD, även sådana som innebär en ändring av rådande praxis, uppmärksammas och hanteras dessa självklart av bankerna. Bankerna följer även Allmänna reklamationsnämndens beslut, vilket Bankföreningen tillsammans med medlemmarna befäste i en bankgemensam rekommendation redan 1990.

Bankföreningen ser det som bekymmersamt att det budskap som förs fram i media riskerar att ge läsaren en felaktig bild av rättsläget. I en artikel i DN den 26 november 2022 skriver KO Cecilia Tisell bland annat att det hittills varit nästan omöjligt för en konsument att få pengar tillbaka från banken, men att HD och Allmänna reklamationsnämnden nu har ändrat på detta. Det bör dock noteras att bankerna följer den domstolspraxis som gäller från tid till annan. Fram till det att HD i juni i år ändrade den då rådande praxisen följde bankerna den praxis som utarbetats av Allmänna reklamationsnämnden.

I samma artikel uttalar KO att kundens ansvar begränsas till 12 000 kr, resten av förlusten ska banken stå för, samt att Allmänna reklamationsnämnden rekommenderar bankerna att ge kunderna pengarna tillbaka. Det bör framhållas att HD i sitt beslut har tydliggjort att liksom tidigare är det omständigheterna i det enskilda fallet som ska beaktas vid en prövning. Även Allmänna reklamationsnämnden har i de vägledande beslut som nämnden nyligen publicerat funnit att omständigheterna i det enskilda fallet avgör. Fler konsumenter kommer att få rätt till ersättning med denna nya praxis. Men Allmänna reklamationsnämnden har

även efter HD:s nya dom, vid sin prövning bedömt att konsumenter agerat särskilt klandervärt, och därför inte ska ersättas.

Den nya praxis som HD skapat innebär alltså inte att alla konsumenter som utsatts för ett bedrägeri kommer att ha rätt att få hela beloppet tillbaka från banken med avdrag av 12 000 kr. Att antyda att alla konsumenter som drabbats av bedrägerier nu har rätt till ersättning är därmed inte korrekt, och riskerar att skapa felaktiga förväntningar.

Bankföreningen vill även lyfta Konsumentverkets information på myndighetens hemsida. Konsumentverket informerar om vad en konsument bör göra när denne upptäcker en obehörig transaktion. Här vill vi peka på att konsumentens viktigaste åtgärd i det första skedet är att omgående per telefon kontakta banken så att spärrar kan registreras och ytterligare obehöriga transaktioner kan förhindras (samt risken för att bedragare kan använda t ex elektroniska identitetslösningar i konsumentens namn kan begränsas). Den viktiga informationen saknas på Konsumentverkets hemsida.

Konsumentverket informerar också om domen från HD och har tagit fram en mall som en konsument kan använda vid reklamationen av en obehörig transaktion samt en mall som kan användas vid begäran om omprövning av ett tidigare beslut om obehöriga transaktioner. Bankföreningen har inga synpunkter på omprövningsmallen – konsumenter kan framföra sina önskemål om omprövning på en rad olika sätt och bankerna kräver inte att det sker på viss formaliserad mall.

När det gäller reklationsmallen vill Bankföreningen dock framföra att det finns en rad fördelar för konsumenterna och bankerna med att kontoförande banks anvisade mall används. Det kan framför allt innebära en snabbare och mer effektiv reklationshantering där konsumenten kan lämna all information som banken behöver för att fatta beslut och utan att behöva komplettera med ytterligare information till banken.

Det är dock oroväckande att Konsumentverket i sina brevmallar anger vad konsumenten ska uppge om hur denne uppfattade den aktuella situationen, med den förifyllda texten *"Jag uppfattade inte att jag var utsatt för ett bedrägeri och inte heller att det fanns en risk för att jag skulle förlora mina pengar"*. Genom att Konsumentverkets mallar anger hur konsumenten har uppfattat situationen, utan att ta hänsyn till kundens faktiska uppfattning, finns en risk för att kunden kan komma att lämna oriktiga uppgifter till banken. Mallen försvårar även för bankerna att göra individuella bedömningar.

Motstridiga uppgifter i en reklamation kan vara till konsumentens nackdel vid en rättslig prövning, och riskerar även att leda till att konsumentens anmälan i Allmänna reklamationsnämnden avvisas då muntliga förtydliganden kan behövas.

Med vänlig hälsning

SVENSKA BANKFÖRENINGEN



Hans Lindberg