

Folketingets Erhvervsudvalg

22. april 2009

Dok. 78273/

Forbrugerrådets bemærkninger til § 48, 51 og 74 i forslag til lov om betalings-tjenester

Til § 48

§ 48 beskriver de oplysninger og betingelser, der skal oplyses til forbrugerne i en rammeaftale om levering af betalingstjenester.

Det følger af betalingstjenestedirektivet, at væsentlige karakteristika ved betalings-tjenester skal beskrives i rammeaftalen.

Økonomi- og erhvervsministeren har i sine kommentarer til Forbrugerrådets hen-vendelse til Erhvervsudvalget af 25. februar 2009 erklæret sig enig i, at de rettighe-der til at få tilbageført en betaling, som følger af lovforslagets § 74, er at betragte som væsentlige karakteristika og derfor skal beskrives i rammeaftalen.

I den forbindelse vil vi gerne henlede Erhvervsudvalgets opmærksomhed på vig-tigheden af, at det kommer til at fremgå af bemærkningerne til lovforslagets § 48, at disse rettigheder oplyses i rammeaftalen.

De danske forbrugere har siden 1996 haft sådanne rettigheder i form af retningslin-jer fra Forbrugerombudsmanden. På trods af dette bliver disse rettigheder sjældent – om nogensinde – beskrevet i de regler for dankort, forbrugerne får udleveret i dag.

Resultatet er, at meget få forbrugere kender denne forbrugerbeskyttelse og derfor heller ikke får glæde af den. Derfor er det glædeligt, at disse rettigheder fremover skal oplyses i rammeaftalen på linje med hæftelsesreglerne. For at sikre, at dette kommer til at ske i fremtiden, anbefaler vi, at dette kommer til at fremgå af be-mærkningerne til § 48.

Til § 51

§ 51 regulerer spørgsmål om opsigelse af rammeaftaler.

I Forbrugerrådet har vi noteret os økonomi- og erhvervsministerens ændringsforslag (nr. 8) om at afkorte perioden, inden for hvilken udbyderne kan afkræve forbrugeren et gebyr for at opsiges en rammeaftale fra 12 til 6 måneder.

Det er Forbrugerrådets holdning, at vi i Danmark bør gøre brug af direktivets mulighed for at fastsætte, at der ikke kan opkræves gebyr for at opsiges en aftale om levering af betalingstjenester.

Konkurrencestyrelsen påpeger år efter år, at det står sløvt til med kundemobilitet og konkurrence i den finansielle sektor. Opsigelsesgebyrer hæmmer kundemobiliteten og dermed konkurrencen. Efter vores opfattelse er velfungerende markeder karakteriseret ved, at det er gode produkter og ikke opsigelsesgebyrer, som fastholder kunderne.

Det er klart, at der er omkostninger forbundet med at opsiges aftaler, men det er et vilkår for alle erhvervsdrivende. Det er uheldigt, hvis en del af forretningens indtjening hentes ind gennem opsigelsesgebyrer, da disse – ud over at hæmme kundemobilitet og konkurrence – ikke er udsat for det samme konkurrencepres som den egentlige pris på produktet.

Det er derfor Forbrugerrådets holdning, at vi i Danmark bør benytte adgangen til at fastsætte, at der ikke må opkræves gebyr af brugeren for at opsiges en rammeaftale.

Til § 74

Forbrugerrådet finder, at ændringsforslag nr. 10 udgør en svækkelse af forbrugerbeskyttelsen i forslag til lov om betalingstjenester. Det følger af betalingstjenestedirektivet, at ændringer i en rammeaftale (fx en kreditkortaftale) skal varsles til brugeren senest to måneder før, de træder i kraft. Det følger af lovforslagets § 50, stk. 6, at en overtrædelse af reglerne om varsling har civilretlig virkning. Det betyder, at en overtrædelse af varslingsbestemmelsen ikke har virkning for brugeren. Dermed er forbrugeren beskyttet mod overtrædelser af varslingsbestemmelsen.

Ændringsforslag nr. 10 foreslår imidlertid, at manglende varsling af ændringer i vilkår for chargeback (retten til at få tilbageført en betaling) ikke skal have civilretlige konsekvenser. Dermed er forbrugeren ikke beskyttet mod overtrædelser af varslingsbestemmelsen på dette område, på trods af, at der er tale om en forbrugerbeskyttelsesregel.

Ræsonnementet bag undtagelsen er tilsyneladende, at hvis det bliver for dyrt at overtræde varslingsbestemmelsen, vil dette begrænse de muligheder for chargeback, som pengeinstitutterne vil tilbyde forbrugerne. Dette forklares med, at de

internationale kortselskaber kan ændre deres regler for chargeback med dags varsel over for pengeinstitutterne.

Forbrugerrådet er imidlertid overbevist om, at de internationale kortselskaber er bekendt med betalingstjenestedirektivet og i stand til at indrette deres praksis derefter. Varslingsbestemmelsen vil gælde i hele EU, som må antages at være et betydeligt forretningsområde for de internationale kortselskaber.

Overordnet set er det Forbrugerrådets holdning, at lovgivning bør overholdes. Derfor finder Forbrugerrådet, at en undtagelse fra en bestemmelse, der har til formål at sikre efterlevelse af varslingsreglen, er grundlæggende problematisk. Det er Forbrugerrådets holdning, at § 50, stk. 6, lever op til direktivets krav om, at sanktioner skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelsen og have afskrækkende virkning. Forbrugerrådet finder derfor, at § 50, stk. 6, bør gælde for alle overtrædelser af varslingsbestemmelsen.

Forbrugerrådet finder det også grundlæggende problematisk, at forbrugernes retsstilling er forskellig afhængigt af, hvilke vilkår i rammeaftalen der er blevet ændret i strid med varslingsbestemmelsen. Dette komplicerer reglerne og gør forbrugerbeskyttelsen mindre gennemskuelig for forbrugeren. Samtidigt må det forventes, at andre udbydere af betalingstjenester end kortudbydere vil gøre krav om, at der laves undtagelser fra § 50, stk. 6, for vilkår, der er centrale for de betalingstjenester, som de udbyder.

Forbrugerrådet finder desuden, at overholdelse af varslingsbestemmelsen er særligt vigtig, når det drejer sig om ændringer i vilkår for chargeback. Vilkår for chargeback, som er bedre end dem, der følger af § 74, stk. 1, vil formentlig få afgørende betydning for mange forbrugeres valg af betalingskort. Forbrugerrådet forventer, at sådanne vilkår kan blive en væsentlig konkurrencefordel, der kan flytte betydelige markedsandele på betalingskortmarkedet. Derfor er det vigtigt, at forbrugerne kan være sikre på, at de får det produkt, som de har købt, og at væsentlige rettigheder derfor ikke bortfalder umiddelbart efter anskaffelsen af et betalingskort. Derudover er anvendelsen af internationale kreditkort ofte knyttet til rejseaktivitet, hvor det kan være svært eller umuligt for forbrugeren at holde sig orienteret om eventuelle ændringer i vilkår for chargeback. Det medfører en stor risiko for, at forbrugere anvender deres betalingskort i den tro, at de har ret til chargeback i bestemte situationer, som det efterfølgende viser sig, at de ikke har krav på. Dette er en meget uheldig – og helt urimelig – retsstilling for forbrugeren. Forbrugerrådet tilslutter sig vurderingen i bemærkningerne til lovforslagets § 50, hvor det antages, at ”formålet med at kræve varslings af ændringer efter art. 44 har været **at sikre brugerne mod, at ændringer til ugunst for dem kan anvendes omgående**, fordi brugeren herved ikke vil få mulighed for at opsige aftalen og finde en anden og mere konkurrencedygtig leverandør af betalingstjenester.” Denne vurdering står i skarp kontrast til bemærkningerne til ændringsforslaget.