

Yttrande över betänkandet Staten och betalningarna

5.3 Digitalt utanförskap på betalningsmarknaden

Konsumentverket instämmer i de problemformuleringar som angetts rörande digitalt utanförskap. Av betänkandet framgår de problem som digitaliseringen innebär för utsatta grupper, såsom äldre och personer med funktionshinder. Ett exempel som lyfts är svårigheten att köpa en biljett till kollektivtrafiken eftersom det förutsätter att personen i fråga är en del av digitaliseringen, se under avsnitt 5.3. För någon som inte har tillgång till e-legitimation kan ett köp av biljett till kollektivtrafik vara en stor utmaning. Slutsatsen i utredningen är att någon skyldighet att ta emot kontanter i kollektivtrafiken inte är nödvändigt, se 13.8.4 och 13.8.8. Konsumentverket saknar dock i sammanhanget förslag på hur problematiken på annat sätt ska tas om hand.

Trots de åtgärder som föreslås som syftar till att göra det lättare att få tillgång till betalkonto samt att minska det digitala utanförskapet förutsätter dessa exempelvis att personen i fråga har ekonomiska, fysiska och kognitiva förutsättningar att använda en smarttelefon. En person som lever i digitalt utanförskap får förlita sig på anhöriga, om sådana finns, för att kunna förflytta sig. Detta skapar en beroendeställning och potentiellt även ett socialt utanförskap.

6 Tillgång till konto för betaltjänster

Konsumentverket delar uppfattningen om de problem som utredningen presenterat rörande konsekvenserna av att konsumenter nekas att öppna betalkonton respektive får sina betalkonton uppsagda. Exkludering ur betalningssystemet får allvarliga konsekvenser för den enskilde som får svårt att ta emot lön och bidrag och vars möjligheter att köpa vardagliga varor och tjänster kraftigt begränsas.

6.5.2 Begränsning av funktioner kopplade till ett betalkonto och ökad användning av förenklade åtgärder

Konsumentverket välkomnar förslaget men önskar ett förtydligande om att information ska lämnas till konsumenten i enlighet med lag (2010:751) om betaltjänster (BtjL). Av betänkandet framgår det att kreditinstitut i större utsträckning bör erbjuda betalkonton med begränsat tjänsteutbud än de grundläggande funktionerna i de fall risken inte kan hanteras av betaltjänstleverantören. Då konsumenten erbjuds en annan typ av konto än ett betalkonto med grundläggande funktioner bör detta tolkas som att konsumenten nekas betalkonto med grundläggande funktioner och därmed har rätt till information om var denne kan vända sig för att klaga eller få beslutet rättsligt prövat (4 a kap. 3 § BtjL). Om konsumenten inte erhåller informationen finns risk att konsumenten inte förstår att denne tillhandahålls ett annat konto än ett betalkonto med grundläggande funktioner.

6.5.4 Krav på särskild prövning och dokumentation innan uppsägning av betalkonto med grundläggande funktioner

Konsumentverket välkomnar förslaget. Av utredningen framgår att ett stort problem är att konsumenter nekas att öppna betalkonto med grundläggande funktioner eller får dessa konton uppsagda med hänvisning till förhöjd risk för penningtvätt eller finansiering av terrorism. Konsumentverket bedömer att de föreslagna åtgärderna bör utvidgas till att omfatta även förfarandet när en konsument ansöker om betalkonto med grundläggande funktioner, i syfte att motverka att konsumenter omotiverat nekas att öppna konton.

Förhöjd risk för penningtvätt är inte den enda orsaken till att konsumenters konton sägs upp. Konsumenters konton sägs även upp av kreditinstitut för att konsumenten, i flera fall ovetandes, har agerat i strid med villkoren. Det kan till exempel röra sig om att konsumenten försökt göra en utlandsbetalning till ett land som institutet inte godkänner överföringar till. I sammanhanget kan nämnas att avtal om betalkonton är långvariga avtal och att villkoren därmed ändras löpande, visserligen med information till konsumenten om genomförda ändringar. Det är dock inte helt enkelt för en konsument att löpande ha koll på vad villkoren tillåter. Konsumentverket bedömer med anledning av detta att förslaget om särskild prövning och dokumentation bör utvidgas till att omfatta även de fall när ett kreditinstitut önskar säga upp ett betalkonto med grundläggande funktioner av andra anledningar. Om en konsument återkommande agerar i strid med villkoren kan de tjänster som konsumenten inte hanterat på föreskrivet sätt begränsas istället för att kontot sägs upp.

6.5.6 Förtydligande av kontraheringsplikten i lagen om insättningsgaranti

Konsumentverket tillstyrker förslaget om att kontraheringsplikten i lag (1995:1571) om insättningsgaranti ska förtydligas.

6.6.2 Rimliga avgifter för betalkonto med grundläggande funktioner

Konsumentverket är positivt till att kreditinstitut och filialer till utländska kreditinstitut även fortsättningsvis endast får ta ut rimliga avgifter för betalkonton med grundläggande funktioner. Utredningen uppger emellertid att prissättningen inte bör regleras i lag. Ett skäl som anges är att en kund som krävs på en för hög avgift kan få saken prövad i Allmänna reklamationsnämnden (ARN) eller av domstol. Konsumentverket vill i detta

sammanhang lyfta det faktum att ARN:s värdegräns för tvister rörande bankfrågor är 2000 kronor. Det innebär att konsumenter som har lägre krav än så inte kan få sin sak prövad av ARN. Konsumentverkets erfarenhet är att de avgifter som tas ut för betalkonton med grundläggande funktioner är avsevärt lägre än värdegränsen för prövning i ARN.

Vidare framgår att konsumenter som nekas konton eller vars konton sägs upp kan vända sig till ARN för att få sin sak prövad, se exempelvis under 6.2.3. Förfarandet är emellertid inte problemfritt i detta avseende. Som framgår av 6.2.7 råder en tystnadsplikt rörande misstanke om penningtvätt eller finansiering av terrorism. Vid tvister mellan konsumenter och kreditinstitut i ARN rörande rätten till betalkonto med grundläggande funktioner förekommer det att kreditinstituten anser sig förhindrade att yttra sig i ärendet på grund av tystnadsplikten i 4 kap. 9 § lag (2017:630) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism (PTL).

7.2.3 Nya former av bedrägerier

Konsumentverket delar den problembild som presenteras rörande bedrägerier. Konsumenter kontaktas av bedragare som utger sig för att representera konsumentens bank, en myndighet eller ett företag och lurar konsumenten att lämna ut bankuppgifter till bedragaren eller att själv göra överföringar från sina konton. I sådana bedrägerifall kan konsumenterna inte räkna med att få ersättning från banken enligt reglerna om obehöriga transaktioner. Om konsumenten har lurats att själv föra över pengar till bedragaren nekar banken ofta konsumenten ersättning med hänvisning till att transaktionen är behörig och att konsumenten har samtyckt till dess utförande oavsett om konsumenten trodde att den godkände en annan åtgärd. Flera informationsinsatser genom både offentliga och privata initiativ har genomförts för att öka kunskapen hos konsumenter om bedrägerierna vilket är mycket positivt. Information är dock ensamt inte lösningen på problemet. Istället behövs andra kompletterande åtgärder som kan försvåra eller förhindra att bedrägerierna kan genomföras.

7.5.2 Betalningar och konsumtionskrediter i undervisningen i gymnasieskolan

Konsumentverket välkomnar förslaget om att undervisning om betalningar och konsumtionskrediter ska ingå i gymnasieskolan. Betalningsproblem ökar bland unga vuxna. Den alltmer digitala hanteringen av privatekonomin kräver kunskap om bland annat olika betalningssätt och konsekvenser av konsumtionskrediter. Det finns ofta flera olika betalningsalternativ att välja på vid köp, vilket kräver kännedom om de olika alternativens totala kostnader och dess påverkan på privatekonomin. Verket önskar dock att även konsumenträtt kopplat till betalningar och konsumtionskrediter ska ingå i undervisningen. Det är viktigt att konsumenter även erhåller kunskap om rättigheter kopplat till betalningar och konsumentkrediter, så som att konsumenter har rätt att erbjudas ett betalkonto med grundläggande funktioner.

8.6.1 Behovet av statlig e-legitimation

Konsumentverket instämmer i utredningens bedömning om att det behövs en statlig e-legitimation. E-legitimation utgör ingen grundläggande funktion enligt BtjL vilket innebär att konsumenter inte kan kräva att få en sådan. Användningen av e-legitimation utgör emellertid ett krav för att genomföra

många typer av betalningar samt för att utnyttja flera offentliga och privata tjänster. Samtidigt saknar många äldre och personer med funktionsnedsättning BankID.

En statlig e-legitimation med högsta säkerhetsnivå kan bidra till att minska det digitala utanförskapet och att färre bedrägeribrott drabbar konsumenter.

Detta yttrande har beslutats av Joachim Allard, avdelningschef. I handläggningen har föredragande jurist Emelie Rogner deltagit.

Joachim Allard
Beslutande

Emelie Rogner
Föredragande