

Finansdepartementet
Postboks 8008 Dep
0030 Oslo

Oversendt elektronisk

Hørings svar: Utkast til regler tilsvarende EUs reviderte betalingstjenestedirektiv (PSD2)

Det vises til Finansdepartementets høringsbrev av den 28. april 2017 vedrørende utkast til regler tilsvarende EUs reviderte betalingstjenestedirektiv (PSD2). Forbrukerrådet har i epost fra departementet av den 30. juni 2017 fått innvilget utsatt frist til den 28. august med å inngi hørings svar.

Forbrukerrådet vil gå mer i detalj hva gjelder forhold som reguleres av finansavtaleloven i forbindelse med Justis- og beredskapsdepartementets kommende høring om endringer i finansavtaleloven. I den anledning vil hensynet til forbrukernes personvern være sentralt for Forbrukerrådet. Personopplysninger er blitt en sentral handelsvare i betalingsindustrien, og det er viktig å sikre et sterkt personvern. I så måte vil innføringen av EUs nye personvernforordning i 2018 kunne være et viktig bidrag i forhold til å presse frem omfattende systemutvikling og tilpasninger i en rekke finansforetak, herunder at personvern skal integreres i IKT-løsninger som omfatter persondata.

Forbrukerrådet mener for øvrig at den kommende høringen til Justis- og beredskapsdepartementet burde vært lagt ut samtidig med høringen til Finansdepartementet. Det er uheldig at det ikke har vært mulig å se disse i sammenheng.

Det reviderte betalingstjenestedirektivet regulerer nye betalingstjenester og nye aktører i betalingsmarkedet. Overordnede mål er blant annet å styrke konkurransen mellom tilbyderne, åpne opp for nyskaping og øke sikkerheten knyttet til online-betalinger.



Forbrukerrådet stiller seg i utgangspunktet positiv til økt konkurranse, mer innovasjon og ikke minst forsterket sikkerhet innenfor betalingstjenestemarkedet, som er noen overordnede målsettinger som det reviderte betalingstjenestedirektivet ønsker å bidra til.

Direktivet bryter opp monopolet som bankene har til kundenes kontoinformasjon og åpner blant annet for at kundene skal kunne velge at andre enn egen bank skal kunne gjennomføre betalinger. Nye aktører gis også mulighet til å samle kundenes konti i ett og samme grensesnitt.

For forbrukerne kan PSD2 innebære et mer mangfoldig tilbud av tjenester og betalingsløsninger, muligheter for noe rimeligere betalingstjenester, enklere tilgang til og oversikt over egne konti, samt at det kan bli enklere å flytte kundeforhold. I tillegg kan sjansene for å bli utsatt for svindel bli redusert noe, samtidig som egenandelen ved uautoriserte kjøp senkes. Det gjenstår imidlertid et behov for en del viktige avklaringer, herunder også knyttet til tekniske standarder samt når det gjelder ordlyden i bestemmelsene som følger av direktivet og som bør være mest mulig lik på tvers av landegrensene.

Forbrukersikkerhet, autentisering og tiltak mot svindel

Forbrukerrådet er generelt opptatt av at uvedkommende ikke skal kunne få tilgang til hverken konti eller personlig informasjon, og at det skal være krav til sterk autentisering og sikker kommunikasjon. Løsninger for bekreftelse av identitet må baseres på bruk av flere elementer som er uavhengige av hverandre.

Når det som følger av det nye direktivet åpnes opp for nye og innovative tjenester er det viktig at sikkerheten ivaretas og at interessene til forbrukerne blir sikret best mulig. På de fleste områder synes begge disse hensynene å bli ivaretatt i forslaget fra Finanstilsynet. Forbrukerrådet savner imidlertid et tydeligere fokus på forbrukersikkerhet når det gjelder de betalingsmetodene som allerede benyttes i dag og som trolig også vil fortsette å være de dominerende betalingsmetodene i nær framtid.

I følge Finanstilsynets ROS-rapport fra april 2017 fant det sted en økning tilsvarende 9,5 prosent knyttet til tap på kortbetalinger i 2016, mens antall involverte og misbrukte kort økte med 52 prosent. Beregnede samlede kostnader knyttet til kortsvindel (direkte tap og behandlingskostnader) økte med 28 prosent, til 428 mill. kroner, hvorav direkte tap utgjorde 206,5 mill. kroner. Totalt ble mer enn 68 000 kort rammet av misbruk i 2016, og samlet tap



beløp seg til 206,5 mill. kroner. For svindel relatert til CNP (*card not present*) var økningen i tap på 39 prosent, samtidig som svindel i fysiske butikker er blitt redusert.

Det er spesielt bekymringsfullt at CNP-svindel øker i omfang, samtidig som det eksisterer en utbredt praksis med å gi unntak for f.eks. 3D secure uten at bransjenes egne reguleringsenheter setter betingelser om alternative, moderne autentiseringsløsninger. At kortinnløserne, Mastercard og Visa ikke anstrenger seg tilstrekkelig for å dempe økende kortsvindel forsterker bare viktigheten av innovasjon innenfor betalingstjenestemarkedet.

Betalinger via PISP¹, så fremt bankenes egne autentiseringsmetoder benyttes, vil trolig ikke følge samme svindelmønster som ved CNP-betalinger. Dette fordi det alltid vil være attraktivt for svindlere å få tilgang til kortdata for påfølgende å benytte kortinformasjonen til uautoriserte transaksjoner.

Utover hacking, er også phishing fortsatt en stor utfordring. Svindlerne blir mer og mer sofistikerte hva gjelder å utgi seg for troverdige selskaper og kontinuerlig forbrukeropplæring har dessverre begrenset effekt.

Tapstallene knyttet til nettbanksvindel har ifølge Finanstilsynet også økt de siste årene, blant annet som følge av tapt/stjålet sikkerhetsmekanisme, phishing og falske Bank-ID brukersteder.

Skimming er en annen kortbasert svindelform som fortsatt er i bruk, ettersom det fremdeles finnes terminaler som kun leser fra magnetstripe. Tapstallene som følge av skimming er imidlertid redusert de senere år, og problemet er større i utlandet enn i Norge.

Netthandelen er i sterk vekst og ifølge Posten Norge antas netthandelen i Norge å vokse mellom 15 og 20 prosent i 2017. Det er dog bekymringsverdig at økningen i tap ved CNP prosentvis øker med over det dobbelte, og særlig sett i lys av at teknologien for å hindre svindel finnes men i alt for få tilfeller blir benyttet fordi brukersteder innvilges fritak fra kortinnløserne. En viktig årsak til at brukersteder ønsker dispensasjon fra sikker autentisering skyldes ofte fokus på friksjonsfri betaling. I tillegg er trolig en annen viktig årsak de høyere kostnadene ved å benytte sikkerhetsløsninger som avviser åpenbar svindel og

¹ PISPs: Payment Initiation Service Providers. Aktører som kan initiere en betaling direkte fra brukeres konti utenom klassiske oppgjørstjenester så lenge det foreligger godkjenning fra kontohaverne.



som trigger sterk kundeautentisering (SCA) ved potensiell svindel. Fritak for sikkerhetskrav (fra innløserne) synes i enkelte sammenhenger å ha blitt et uheldig konkurranseparameter.

Forbrukerrådet er opptatt av at det i den videre prosessen defineres krav til sterk autentisering, at unntaksbestemmelsene tydeliggjøres og også kravene til sikkerhetsløsninger som skal benyttes for å fange opp potensiell svindel når fritak for sterk autentisering gis. Forbrukerrådet forventer i tillegg et aktivt tilsyn på dette området slik at fritak for sikker autentisering blir unntaket og ikke regelen, slik det synes å være i ferd med å bli.

Forbrukerrådet viser til at det europeiske banktilsynet (EBA) i februar i år la frem utkast til forskrift om tekniske standarder knyttet til sterk kundeautentisering og vanlig og sikker kommunikasjon (RTS on SCA and CSC)² som planlegges innført i 2019. Denne tekniske standarden bør tre i kraft i Norge samtidig som den innføres i EU. Det er viktig at spillereglene er like og at alle aktører må forholde seg til samme regelverk og vite hvilke krav som gjelder for autentisering og kommunikasjon.

Abonnementsbetalinger

Et område innen netthandelen som over lang tid har vært utsatt for svindel er innenfor såkalte abonnementsbetalinger.

Abonnementsbetalinger kjennetegnes ofte ved å være impulsive kjøp hvor det for eksempel reklameres for at forbruker kun skal betale for frakt men hvor så brukersted via abonnementsfunksjonalitet fra sin PSP påfølgende trekker kunde for leveranser som ikke er avtalt. Forbrukerrådet mener det er viktig at avtalen om at betalingsmottaker kan iverksette gjentakende betalinger skilles ut fra de øvrige vilkårene da forbruker til enhver tid skal kunne tilbakekalle samtykke uten hensyn til eventuelle andre forpliktelser mellom betaler og betalingsmottaker. Om ikke dette gjøres bør betalingene ansees for å være uautoriserte.

Mange forbrukere har enten mangelfull eller fraværende oversikt over hvilke brukersteder som automatisk trekker penger fra deres betalingskort. Abonnementsbetalinger er imidlertid merket på en spesifikk måte mot kortutsteder og Forbrukerrådet mener at bankene må etablere løsninger som sikrer at forbrukere i nettbankene kan se hvilke aktører som trekker penger som

² Regulatory Technical Standards on Strong Customer Authentication and Common and Secure Communication.



følge av abonnementsordninger og at kundene også skal kunne velge å bli varslet når penger blir trukket.

Uautoriserte kjøp og svindel

De internasjonale kortselskapene synes å sikre kortholdere godt i situasjoner relatert til uautoriserte kjøp, og Forbrukerrådet mener det er positivt at egenandelen ved enkelte typer svindel nå senkes.

Når det gjelder situasjoner hvor fysisk brukersted har som primær forretningsidé å villedde forbruker i kjøpsøyeblikket er situasjonen en helt annen. Eksempler på slik villedning kan for eksempel være at selger sier at transaksjonen kun gjelder et depositum, eller at beløpet er i norske kroner i stedet for den reelle valutaen som for eksempel kan være euro, pund eller dollar.

I slike tilfeller har forbruker i etterkant svært sjelden reklamasjonsrett og dermed kan brukerstedene fortsette sin praksis ettersom det ikke blir gjort noen innrapportering når forbruker ikke vinner frem. I tvister begrunnes også avslag og avgjørelser i forbrukers disfavør ofte med at det er benyttet Chip & Pin (som ikke er relevant) og at det på kvitteringen typisk står «No refund».

En annen type «lovlig bedrageri» som betalingsbransjen selv har utviklet og selger legalt til brukersteder for så å dele inntektene, er såkalt DCC³. Dette er en form for valutalureri hvor forbruker får «tilbud» om å betale beløp i norske kroner i stedet for i den reelle lokale valutaen og påføres økte kostnader uten å motta noen form for merverdi som motytelse. Forbrukerrådet har overfor EU-kommisjonen tatt til orde for et forbud mot denne typen valutalureri.

Forbrukerrådet savner bedre beskyttelse av forbruker i de tilfellene hvor det er åpenbart at brukersted har villedet kunder til å inngå en ufordelaktig «kjøpskontrakt». Slike tvister bør innrapporteres til blant annet kortinnløser selv om forbruker ikke får medhold, slik at man får mulighet til å lukke muligheten for kortbetaling for useriøse virksomheter og brukersteder.

Surcharging

Direktivet åpner opp for at nasjonal lovgivning kan gi brukersted forbud mot å kreve gebyr. Surcharging er ikke særlig utbredt blant norske brukersteder, men felles for mange av butikkene som praktiserer dette er at det ikke alltid gjøres i henhold til Finansavtaleloven § 39 b. Gebyrene fremkommer først

³ DCC: Dynamic Currency Conversion.



avslutningsvis i kjøpsprosessene og ofte trekkes et beløp som ikke samsvarer med den faktiske kostnaden som er knyttet opp til betalingstjenesten.

Flyselskapet Norwegian er et eksempel på et selskap hvor praktiseringen av surcharging ikke gjøres helt i henhold til § 39 b. Konsekvensene blir blant annet at det blir vanskelig for forbruker å sammenligne priser blant ulike tilbydere på en enkel måte.

Forbrukerrådet anbefaler at reglene for surcharging videreføres som i dag, forutsatt at Finansavtaleloven § 39 b følges og at ettersyn utføres. Forutsetningen for reell kontroll og ettersyn er imidlertid et kompetent og bemidlet Finanstilsyn.

Tilsyn og kontroll

Alle foretak – uavhengig av hvilket hjemland foretaket har – og som utfører betalingstjenester i Norge, må underlegges et strengt og likeartet kontroll- og tilsynsregime. Det tilligger Finanstilsynet å sørge for at slik kontroll og tilsyn finner sted, og at dette også omfatter agenter, filialer og grensekryssende virksomhet fra andre EØS-stater. Bevilgende myndigheter må sikre at tilsynsorganet settes i stand til å utføre sine oppgaver på en god måte.

Førtidig innføring

Finanstilsynet foreslår i høringsnotatet at regelverket innføres førtidig, det vil si før direktivet er inntatt i EØS-avtalen. Forbrukerrådet støtter dette.

Førtidig innføring av det reviderte betalingstjenestedirektivet i norsk rett vil forhindre ulike regler for europeiske og norske tilbydere av betalingstjenester og sikre like konkurransevilkår. Førtidig innføring vil også bidra til at utvikling av nye norske betalingstjenester ikke forsinkes unødig.

Oslo, den 25. august 2017

Med vennlig hilsen
Forbrukerrådet

Jorge B. Jensen (s.)
Fagdirektør finans

Bjarki Eggen (s.)
Seniorrådgiver finans