

Justis- og beredskapsdepartementet

Saksbehandler: Mette Bisgaard, Ingvild Bjørnstad og Ragnar Wiik

Vår dato: 15.12.2017

Vår referanse:

Høring – Forslag til ny finansavtalelov

Vi viser til brev fra Justis- og beredskapsdepartementet 7. september 2017.

Forbruker Europa har følgende kommentarer:

Generelle merknader

Forbruker Europa stiller seg generelt positive til forslaget om endring av finansavtaleloven. De forslåtte endringer vil styrke forbrukerrettighetene, noe vi ser et behov for.

Forbrukerens innsigelser mot kredittyteren

Forbruker Europa stiller seg positive til lovforslag § 90. Vi stiller oss likeledes positive til angivelsen av «ved kjøp av varer eller tjenester», da det presiserer hvilke tilfeller man kan søke om refusjon fra kredittgiver. Det har tidligere vært tvil hos forbrukere, hvorvidt bestemmelsen får anvendelse også på kjøp av varer, da mange forbrukere er kjent med at det er en fordel å benytte kredittkort ved kjøp av for eksempel hotell, men at mange ikke kjenner til at det også kan gis refusjon fra kredittgiver ved kjøp av varer. Det negative ved å angi et nærmere anvendelsesområde er at det er en risiko for at bankene får en mulighet til å tolke regelen strengere enn det har vært tidligere. Da bestemmelsen tidligere anførte at den gjaldt for «kjøp» ga dette en videre tolkning av hvilke tilfeller som var omfattet av bestemmelsen. Gjelder også grenseoverskridende kjøp – Prp. 65 L 2009-10, s 155 andre spalte.

Departementet nevner at det er problematisk at det ifølge § 44 annet ledd bokstav a er unntak for vederlagsfri kreditt. Forbruker Europa stiller seg enige i denne betraktningen. Vi kan samtidig opplyse at vi til dags dato ikke har erfart at kredittgiver har avvist en forbruker under henvisning til at kreditten var vederlagsfri.

Chargeback

Vi mottar daglige henvendelser fra norske forbrukere, som har kjøpt varer eller tjenesteytelser i utlandet, hvor det oppstår problemer i relasjon til avtalen. Problemene er typisk at selgeren ikke overholder forbrukerens rettigheter, selger har gått konkurs, direkte svindel fra selger eller uautoriserte transaksjoner. I disse situasjoner er det helt avgjørende at det finnes lovgivning som berettiger forbrukeren til å få chargeback gjennom kredittyster. Særlig i situasjoner hvor selger befinner seg i utlandet, kan det virke vanskelig og uoverskuelig for forbrukeren å skulle «kjempe» mot selger og mange forbrukere gir til slutt opp. Viktigheten av denne regelen bekreftes også i grensekryssende saker. Vårt inntrykk er at det samlet gjelder svært store summer som forbrukene hvert år får tilbake ved hjelp av chargeback.

Netthandelen innlands og på tvers av landegrensene økes, samtidig med at der hele tiden finnes nye og kreative måter at svindle forbrukere på. Det er derfor avgjørende å ha et regelverk som gjør det trygt for forbrukene å handle både på nett og i butikker.

I 2014 skrev Forbruker Europa nettverket en rapport om chargeback. Formålet med rapporten var å avdekke implementeringen og bruken av chargeback i Forbruker Europa sitt nettverk. I 2018 vil Forbruker Europa nettverket skrive en oppfølging på den første rapporten om chargeback.

I følge vår chargeback rapport er det utbredt at bankene ikke opplyser forbrukerne om muligheten for chargeback og at forbrukerne må insistere på at bankene skal behandle deres krav om tilbakebetaling. Forbruker Europa ser derfor svært gjerne, at kredittgiver i lovgivningen pålegges en direkte opplysningsplikt omkring chargeback, som ikke kan gjemmes bort i vilkårene.

Forbruker Europa mottar ofte henvendelser, hvor forbrukeren har vært utsatt for svindel av ulike slag og forbrukeren har overført kjøpsbeløpet ved bankoverføring eller anvendt debetkort. Forbrukerne er på nåværende tidspunkt svært dårlig stilt og vi ser derfor et stort behov for at en chargeback bestemmelse også gjelder for bankoverføring direkte til selger, bankoverføring til en mellommann f.eks. paypal eller likende aktør og ved bruk av debetkort. På nåværende tidspunkt er det opp til den enkelte kortutsteder om de ønsker å gi slik beskyttelse som med kredittkort. Vi er bekjent med at VISA gir en slik rett til chargeback for debetkort. Vi mener at dette burde være lovregulert.

I dansk og portugisisk lovgivning har det blitt direkte regulert at debetkort også er beskyttet av muligheten for chargeback. I Danmark gjelder dette i tilfeller hvor varen ikke har blitt levert til en forbruker og i tilfeller, hvor der er levert feil varer, hvor dette kan sidestilles med manglende levering av varen. Forbruker Europa så gjerne at en likende regel ble innført i norsk lovgivning, da vi ser et stort behov for dette.

Tilbakebetaling ved betalingstransaksjoner iverksatt av eller via betalingsmottakeren

Forbruker Europa stiller seg kritiske til videreførelsen av åtte ukers fristen for innmelding av tilbakebetalingskravet, da dette begrenser forbrukerens reklamasjonsmuligheter. Vi ser ofte saker, hvor forbrukere har blitt trukket mer enn avtalt. Dette gjør seg særlig gjeldende i leiebilsaker og da er det viktig at forbrukeren ikke begrenses av en kortere tidsfrist.

Ansvar for tap ved misbruk av konto og betalingsinstrument, egenandeler

Forbruker Europa stiller seg positive til lovforslag § 64 om at beløpet settes ned til inntil 400 kroner. Forbruker Europa stiller seg samtidig positive til at det ikke lenger er angitt at det gjelder tilfeller hvor den personlige sikkerhetsanordning er brukt. Det har kommet og kommer flere og flere måter å betale på, uten at å bruke den personlig sikkerhetsanordning og bestemmelsen vil da være mer i samsvar med tidens utvikling.

Reklamasjonsfrist ved uautoriserte betalingstransaksjoner

Forbruker Europa synes en endring av regelverket vedrørende forbrukers kunnskapskrav etter lovforslag § 65, er en viktig og positiv endring. Slik forslaget er lagt frem vil kunnskapskravet til forbruker lempes. Når kravet lempes vil det gagne forbruker slik at bankene ikke kan fraskrive seg ansvar ved å si at forbruker burde ha skaffet seg kunnskap om transaksjonen. Forbruker gis dermed ingen vid undersøkelsesplikt. I blant opplever vi at det kan ta lang tid før forbruker skaffer seg kunnskap om den uautoriserte transaksjonen, da de næringsdrivende ikke alltid gir beskjed til forbruker at de kommer til å foreta en transaksjon. Dette kan derfor iblant ta tid før forbruker faktisk opplever at de har blitt trukket fra sin bankkonto.

Etter det nye forslaget er det foreslått et krav etter direktivet om at det må fastsettes en nøytral reklamasjon. Forbruker Europa opplever at ordlyden «rimelig tid» er vag å benytte overfor forbrukere som ikke har juridisk skjønn, vi stiller oss derfor positive til denne endringen.

Med hilsen

Forbruker Europa


Ragnar Wiik
Direktør


Mette Bisgaard
Rådgiver


Ingvild Bjørnstad
Første konsulent