

2025-06-24

per e-post till
ju.remissvar@regeringskansliet.se och
med kopia till
JU.L2@regeringskansliet.se

Betänkandet Ett modernare konsumentskydd vid distansavtal (SOU 2025:34)

Svenska Bankföreningen instämmer i stora delar till lämpligheten i de förslag som lämnas i betänkandet.

Vi har dock en avvikande syn på några förslag, vilket redogörs för i det följande.

Avsnitt 5.3.2 Näringsidkarens skyldighet att ge förhandsinformation

Betaltjänstlagen är en sådan lagstiftning som på grund av underliggande unionsakt, andra betaltjänstdirektivet, innehåller krav på förhandsinformation.

Förhandsinformationskraven i betaltjänstlagen, när det gäller ramavtal, är som bekant omfattande (4 kap 10 §). Att artikel 39, andra stycket, i andra betaltjänstdirektivet pekar på att även annan unionslagstiftning som innehåller förhandsinformationskrav ska tillämpas (med vissa angivna undantag), innebär inte att betaltjänster inte ska falla in under kommande undantagsregel i lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (DAL) 3 kap 12 §. Recit 17 i ändringsdirektivet innehåller en exemplifiering på sektorspecifik unionslagstiftning som innehåller krav på förhandsinformation. Det faktum att andra betaltjänstdirektivet inte anges i exemplifieringen har enligt Bankföreningens mening ingen betydelse. Andra betaltjänstdirektivet innehåller krav på förhandsinformation och ska då i enlighet med ändringsdirektivet artikel 16a.10 innebära att artikel 16a inte blir tillämplig, t ex vad avser skyldigheten att påminna om ångerrätten. En motsatt hållning skulle innebära att betaltjänster, trots omfattande förhandsinformationskrav i underliggande sektorspecifik lagstiftning, behandlas på andra sätt än andra finansiella tjänster som också har bestämmelser om förhandsinformation i underliggande sektorspecifik unionsakt.

Konsumenträttighetsdirektivets nya kapitel för avtal om finansiella tjänster som ingås på distans innehåller regler om informationskrav (se artikel 1.4 i det nya distansfinansdirektivet). I den nya artikeln 16a.6 i konsumenträttighetsdirektivet framkommer kravet på att informationen ska vara enkel att läsa och kravet på att informationen - på begäran - ska tillhandahållas i ett lämpligt och tillgängligt format

för konsumenter med funktionsnedsättning, inbegripet personer med synnedsättning. Utredningen nämner i detta sammanhang de krav som följer av tillgänglighetsdirektivet, vilket är relevant för efterlevnad av denna bestämmelse.

Även om det stämmer som utredningen påpekar att skyddet bl.a. tar sikte på konsumenter med nedsatt fysisk eller psykisk funktionsförmåga, så är nuvarande 3 kap. 3 § andra stycket DAL, samt föreslagna lagkrav i 3 kap. 8 § DAL, mer omfattande än direktivets formulering då näringsidkaren ska ta hänsyn till behovet av skydd för underåriga och andra särskilt utsatta personer.

Konsumenträttighetsdirektivet är ett fullharmoniseringsdirektiv, vilket utesluter en svensk implementering med mer långtgående (eller, för all del, mindre långtgående) krav än det som direktivet anger, såvida inte direktivet ger uttryck för något annat. När det gäller förhandsinformationskraven är det enligt artikel 16a.9 en förutsättning för att implementera mer långtgående krav att villkoren är förenliga med unionslagstiftning. Utredarens resonemang ger dock inte stöd för att svensk distansavtalslagstiftning avseende finansiella tjänster ska avvika från konsumenträttighetsdirektivets krav när det gäller konsumenter med funktionsnedsättning. Bankföreningen vill också peka på att banker inte, mer än i undantagsfall, ingår avtal med omyndiga utan förmyndares medverkan. Dessutom är banker av uppenbara skäl förhindrade att registrera uppgifter om kunders eventuella psykiska eller fysiska funktionsnedsättningar. Bankföreningen anser därför att distansavtalslagens regler om förhandsinformation ska vara direktivskonform och att reglerna om att tillhandahålla informationen i en form som är anpassad för personer med funktionsnedsättning endast ska gälla när konsumenten så begär.

Utredningen föreslår att näringsidkarens ska ha en skyldighet att vid alla telefonsamtal som syftar till att ingå ett distansavtal, d v s oavsett vem som initierat samtalet, informera konsumenten om namnet på den person som är i kontakt med konsumenten. Vad gäller detta krav utgår Bankföreningen från att det även fortsatt är tillåtet att använda alias. Detta då direktivet inte medför något krav på att personens identitet ska framkomma. Så länge ett alias internt kan kopplas till en viss person kommer det inte heller att medföra någon skillnad för konsumentens möjlighet att utöva sina rättigheter. Användande av alias är etablerat av säkerhetsskäl i situationer där detta är motiverat. Exempelvis till följd av en hotbild mot en viss person eller vissa roller i banken, ofta kopplat till bedrägeriprevention och motverkande av penningtvätt och terrorfinansiering.

När det gäller utformningen av 3 kap 5 § p 8 DAL anser föreningen att bestämmelsen bör utformas i linje med vad som anges i direktivet, d v s med beaktande av att det inte alltid är relevant att lämna information om var ångerfunktionen finns tillgänglig.

Avsnitt 5.3.3 Näringsidkarens förklaringskyldighet

Kraven på tillräckliga förklaringar i direktivet gäller endast om inte sektorspecifik unionslagstiftning har motsvarande krav. Detta innebär att sådana finansiella tjänster som, på grund av den finansiella tjänstens karaktär, inte bedömts behöva förses med detta kundskydd av sektorlagstiftaren, nu ändå förses med en förklaringskyldighet. Bestämmelsen är sanktionerad. Regeln måste därför utformas på ett klart sätt som möjliggör för näringsidkare att förstå vilka ytterligare åtgärder som behöver vidtas i distansavtalsflöden mot konsument. Förslaget till lagreglering är dock alltför oprecist utformad. Bankföreningen efterlyser fler konkreta exempel om vad en bank måste lämna för ytterligare information, jämfört med vad som sker idag (t ex för ett inlåningskonto, ett debetkort och ett internetbanksavtal).

Avsnitt 5.3.4 Tilläggsskydd avseende onlinegränssnitt

Svenska Bankföreningen uppfattar att artikel 16e.1 enligt sin ordalydelse endast omfattar krav kopplat till när distansavtal om finansiella tjänster ingås via onlinegränssnitt, närmare bestämt att inte utforma sådana gränssnitt på ett sätt som vilseleder eller manipulerar konsumenterna som är mottagare av finansiella tjänster, eller på annat vis väsentligt snedvrider eller försämrar deras förmåga att fatta fria och välgrundade beslut. Kraven är således kopplade till de distansavtalsflöden som banker (och andra) tillhandahåller och som möjliggör ingående av distansavtal av finansiell tjänst. Bankföreningen finner inte stöd för att artikeln träffar marknadsföring i andra sammanhang än där distansavtal om finansiella tjänster marknadsförs och avtalas online. Utredningen hanterar dock den föreslagna bestämmelsen i 3 kap 2 § DAL som om den vore en allmän marknadsföringsregel när man föreslår att 5, 23 och 25 §§ marknadsföringslagen (MFL) ska tillämpas vid överträdelser av bestämmelsen. 5 § MFL har ett brett tillämpningsområde som omfattar i princip all marknadsföring. Bankföreningen anser således att utformningen av paragrafen ska göras direktivkonform samt att sanktioner till bestämmelsen istället bör placeras i DAL då bestämmelsen inte är tillämplig på alla onlinegränssnitt utan endast vid distansavtal om finansiella tjänster online.

Artikel 16e.1 ger medlemsstaterna vissa alternativ vid den lokala implementeringen, genom att adressera en eller flera förfaranden som anges i artikel 16e.1a)-c). Utredaren lämnar ingen motivering till att någon av dessa förfaranden är problematiska på den svenska marknaden kopplade till distansavtal om finansiella tjänster men konstaterar likväl att det saknas skäl att utelämna något av de angivna exemplen. Bankföreningen vill dock framhålla att formuleringen om att förfaranden för att avsluta en tjänst görs svårare än att ansluta sig till den, är problematisk för en del finansiella tjänster. Det kan t ex finnas säkerhetsaspekter bakom att ett avslut av en finansiell tjänst kräver vissa kontroller innan det kan slutföras. Bankföreningen bedömer att utredningens förslag på lagreglering kommer leda till en oklar reglering. Om en näringsidkare som tillhandahåller finansiella tjänster utan grund försvårar avslut borde det kunna angripas med befintlig marknadsföringslag. Bankföreningen

anser därför att det inte bör införas en särskild bestämmelse om att det är otillåtet att förfaranden för att avsluta en tjänst görs svårare än att ansluta sig till tjänsten. Om regeringen trots detta anser att en sådan bestämmelse ska införas behövs förtydliganden om vad som utgör sakliga skäl, och att exempelvis säkerhetsaspekter samt förpliktelser till följd av lag eller andra regleringar, god branschsed och andra avtal med konsumenten utgör sådana sakliga skäl.

Svenska Bankföreningen anser även att det bör framkomma av förarbetena att i den mån det är tillåtet enligt lag med s.k. reservationsanslutning till en försäkring är detta fortsatt tillåtet utan hinder av förbudet i artikel 16e.1 c i konsumenträttighetsdirektivet innebärande att det är otillåtet med ett förfarande som medför att avslutandet av en tjänst görs svårare än att ansluta sig till tjänsten. Motsvarande resonemang förs i betänkandet avsnitt 5.7 Vissa oskäligen avtalsvillkor i konsumentförhållanden m.m. (s. 156) med anledning av direktivets artikel 27 - leverans utan föregående beställning.

Avsnitt 5.3.5 Konsumentens ångerrätt

Föreningen instämmer i de synpunkter som framförts i Svensk Värdepappersmarknads remissyttrande om behov av förtydligande vad gäller undantag från ångerrätten.

Avsnitt 5.6 Ångerfunktion vid distansavtal som ingås genom ett onlinegränssnitt

Svenska Bankföreningen anser att motsvarande regel om ångerfunktionen i lagens kapitel 2 även bör återfinnas i lagens tredje kapitel. Detta skulle inte avvika från lagens systematik i övrigt och öka tydligheten vad gäller bestämmelsens tillämpningsområde.

Av artikel 1. 3 framkommer att det av nya artikel 11a. 2 c ska följa att konsumenten i ångerfunktionen lätt ska kunna tillhandahålla eller bekräfta information om hans eller hennes namn, uppgifter som identifierar det avtal han eller hon önskar frånträda samt uppgifter om det elektroniska medel på vilket bekräftelsen av frånträdet kommer att skickas till konsumenten. Av förslaget till 10 a § DAL framkommer dock endast att konsumenten i ångerfunktionen ska kunna lämna ett meddelande med dessa uppgifter. Bankföreningen vill lyfta att den svenska lagtexten, i likhet med direktivtexten, ska ta höjd för att konsumenten ska tillhandahålla "eller bekräfta" dessa uppgifter, när denne vill utöva sin ångerrätt. Bankföreningens medlemmar har internetbankstjänster där kunderna identifierar sig vid inloggning. Om konsumenten redan är identifierad i ett säkert gränssnitt finns det inte någon nytta med att kräva att konsumenten uppger sitt namn till banken och direktivet ställer inte heller detta som krav.

Artikel 11a. 2c anger att konsumenten lätt ska tillhandahålla eller *bekräfta* uppgifter om det elektroniska medel på vilket bekräftelsen av frånträdet kommer att skickas till

konsumenten. Av förslaget till 10 a § DAL framgår dock att konsumenten själv får bestämma *i vilken elektronisk form näringsidkaren ska bekräfta mottagandet av meddelandet*. Bankföreningen vill här uppmärksamma att de sätt som en konsument kan kontaktas på av sin bank som regel är begränsade till följd av bl a säkerhets/bedrägeripreventions- och banksekretesskäl. Möjligheten för konsumenten att välja elektronisk form för näringsidkarens mottagningsbekräftelse bör därför inte gå utöver de elektroniska kontaktsätt som är sedvanliga för meddelanden mellan ifrågavarande bank och dess kunder.

SVENSKA BANKFÖRENINGEN

Hans Lindberg

Jessie Cargill-Ek