

Tilbagekaldelse af samtykke til
fremtidige betalinger

Notat

2014

Tilbagekaldelse af samtykke til fremtidige betalinger

Notatet er opdateret pr. 1. januar 2018 i overensstemmelse med den nye lov om betalinger (lov nr. 652 af 8. juni 2017)

Forbrugerombudsmanden

Carl Jacobsens Vej 35

2500 Valby

Tlf: +45 41 71 51 51

E-mail: forbrugerombudsmanden@kfst.dk

Udarbejdet af Forbrugerombudsmanden

Juli 2014

Indledning

Forbrugerombudsmanden ser i stigende grad, at forbrugere har problemer med at få stoppet løbende betalinger, der bliver trukket på deres konto.

Der kan både være tale om situationer, hvor forbrugeren bestrider, at der er indgået en aftale, men hvor den erhvervsdrivende fortsætter med at hæve beløb på forbrugers konto, og situationer hvor forbrugeren af egen vilje har indgået en aftale, men hvor den erhvervsdrivende fortsætter med at hæve beløb, selvom forbrugeren har opsagt aftalen.

Der er tale om løbende aftaler, fx abonnementsaftaler, og der vil typisk være tale om kortbetalinger, hvor forbrugeren har oplyst sine kortdata til den erhvervsdrivende, som herefter benytter dataene til løbende at hæve beløb på den betalingskonto, som betalingskortet er knyttet til.

I dette notat vil muligheden for at stoppe betalingerne blive gennemgået. I den forbindelse vil relevante bestemmelser i lov om betalinger blive gennemgået. Notatet er udtryk for Forbrugerombudsmandens fortolkning og forståelse af reglerne.

Notatet er opdateret pr. 1. januar 2018 i overensstemmelse med den nye lov om betalinger¹ (herefter "betalingsloven"), der gennemfører EU's 2. betalingstjenstedirektiv² (herefter "direktivet").

Forbrugeren vil i gennemgangen som oftest blive benævnt "betaleren", kortudstederen/banken "udbyderen" og den erhvervsdrivende "betalingsmodtageren", da det er denne terminologi, der benyttes i betalingsloven og direktivet.

God læselyst!

¹ Lov nr. 652 af 8. juni 2017 om betalinger

² Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2015/2366/EU af 25. november 2015 om betalingstjenester i det indre marked

Indhold

Tilbagekaldelse af samtykke til fremtidige betalinger

Kapitel 1	
Reguleringen efter betalingsloven	5
1.1 Samtykke til en betalingstransaktion	5
1.2 Tilbagekaldelse af samtykke	6
Kapitel 2	
Sammenfatning af reguleringen efter betalingsloven	10

Kapitel 1

Reguleringen efter betalingsloven

Samtykke og tilbagekaldelse af samtykke til betalingstransaktioner er reguleret i betalingsloven. I dette kapitel vil lovens relevante bestemmelser blive gennemgået.

1.1 Samtykke til en betalingstransaktion

Det følger af betalingslovens § 82, stk. 1 (tidligere betalingstjenestelovens § 57, stk. 1), at en betalingstransaktion kun er autoriseret (dvs. godkendt), hvis betaleren har meddelt samtykke til at gennemføre betalingstransaktionen. Bestemmelsen implementerer direktivets art. 64.

Betalingslovens § 82, stk. 1, har følgende ordlyd:

”§ 82. En betalingstransaktion er kun autoriseret, hvis betaleren har meddelt samtykke til at gennemføre transaktionen. Betaleren kan autorisere betalingstransaktionen før eller efter gennemførelsen af denne, hvis det er aftalt mellem betaleren og dennes udbyder. Er der ikke meddelt samtykke, skal betalingstransaktionen anses for uautoriseret.”

Som det fremgår, anses en betalingstransaktion for uautoriseret, hvis der ikke er meddelt samtykke til transaktionen.

I forarbejderne³ til betalingslovens § 82 er der anført følgende eksempler på meddelelse af samtykke:

”Som eksempler på betalers meddelelse af samtykke kan nævnes, at betaler anvender sin pin-kode i en forretning, underskriver en betalingsordre i en filial eller anvender sin kode i en net-bank.”

Ved køb på internettet med et betalingskort meddeles samtykket ifølge tre af de største bankers kortholderregler⁴ ved, at betaleren oplyser kortnummer, udløbsdato og kontrolcifre.

Betalingslovens § 82, stk. 1, opstiller ikke krav til, hvordan et samtykke udformes og meddeles. Dette er overladt til betaleren og udbyderen at aftale, jf. betalingslovens § 82, stk. 2, som har følgende ordlyd:

”Stk. 2. Samtykke meddeles i den form, der er aftalt mellem betaleren og dennes udbyder. Det kan herunder aftales, at samtykke til at gennemføre en betalingstransaktion tillige kan gives via betalingsmodtageren eller en udbyder af betalingsinitieringstjenester.”

³ Forslag L 157 af 15. marts 2017 til lov om betalinger

⁴ Kortholderreglerne hos Danske Bank, Nordea og Jyske Bank.

Det fremgår af stk. 2, at betaleren skal give sit samtykke til udbyderen, men at samtykke også kan gives via betalingsmodtageren eller betalingsinitieringstjenesteudbyderen. I forarbejderne fremgår det, at

”Betalers skal meddele samtykket til dennes udbyder, men lovforslaget stiller ikke nogen krav om, hvordan samtykket meddeles. Betaler kan således give samtykket direkte til sin udbyder, eksempelvis ved at give samtykke til en kontooverførsel via netbank ved anvendelse af en kode, eller betaler kan give det indirekte til sin udbyder via betalingsmodtageren, eksempelvis ved at indtaste sin PIN-kode eller ved at samtykket gives via en udbyder, der udbyder betalingsinitieringstjenester, som videreformidler det til den kontoførende udbyder.”

Betalers udbyder skal oplyse om formen og proceduren for meddelelse af samtykke i rammeaftalen, jf. betalingslovens § 72, stk. 1, nr. 2, litra c.

1.2 Tilbagekaldelse af samtykke

1.2.1. Mulighed for tilbagekaldelse af samtykke

Betalingslovens § 82, stk. 3, fastslår, at betaleren kan tilbagekalde sit samtykke til en betalingstransaktion indtil det tidspunkt, der følger af § 111.

Betalingslovens § 82, stk. 3, har følgende ordlyd:

”Stk. 3. Betaleren kan tilbage et samtykke efter stk. 1 indtil det tidspunkt, der følger af § 111. Et samtykke til at gennemføre en række betalingstransaktioner kan også tilbagekaldes, hvor efter eventuelle fremtidige betalingstransaktioner skal anses for uautoriserede.”

Som det fremgår, kan betaleren også tilbagekalde et samtykke til at gennemføre en række betalingstransaktioner. I forarbejderne er der anført følgende eksempel på en række betalingstransaktioner:

”En betaler kan eksempelvis have givet sit samtykke til en betalingsordre, som vedrører løbende betaling af et abonnement via et betalingskort, f.eks. månedlige betalinger af et telefonabonnement.”

Hvis betaleren således har meddelt samtykke til en række løbende betalingstransaktioner, kan betaleren også tilbagekalde sit samtykke til samtlige de fremtidige, løbende betalinger, hvorefter alle fremtidige betalingstransaktioner omfattet af betalingsordren anses for uautoriserede, jf. betalingslovens § 82, stk. 3.

Betalingslovens § 82, stk. 3, er beskyttelsespræceptiv, når brugeren er forbruger, jf. betalingslovens § 6, stk. 3, modsætningsvist (tidligere betalingstjenestelovens § 5, stk. 1, og stk. 2, modsætningsvist), og betalerens ret til at tilbagekalde et samtykke kan således ikke fraviges ved aftale, når betaleren er forbruger.

Betalingslovens § 6, stk. 3, har følgende ordlyd:

”Stk. 3. En udbyder af betalingstjenester kan aftale med en bruger, der ikke er forbruger, at kapitel 5 og § 80, § 82, stk. 3, og §§ 97, 98, 100-102, 104, 111, 117-119 og 125 ikke skal finde anvendelse.”

1.2.2. Frister for tilbagekaldelse af et samtykke

Det fremgår som nævnt af betalingslovens § 82, stk. 3, at et samtykke kan tilbagekaldes indtil det tidspunkt, der følger af § 111.

Fristerne i § 111 afhænger af, hvilken type betalingstransaktion der er tale om.

§ 111 har følgende ordlyd:

”§ 111. En betalingsordre kan ikke tilbagekaldes, efter at den er modtaget af betalers udbyder, jf. § 109, jf. dog stk. 2-5.

Stk. 2. En betalingsordre iværksat af en udbyder af betalingsinitieringstjenester eller af eller via betalingsmodtageren kan ikke tilbagekaldes, efter at betaleren har afgivet sit samtykke til at gennemføre betalingstransaktionen til udbyderen af betalingsinitieringstjenesten eller betalingsmodtageren.

Stk. 3. En betalingsordre i forbindelse med direkte debitering kan tilbagekaldes senest ved slutningen af arbejdsdagen før den aftalte dato for debitering af midlerne.

Stk. 4. En betalingsordre omfattet af § 109, stk. 3, kan tilbagekaldes senest ved slutningen af arbejdsdagen før den aftalte dato.

Stk. 5. Det kan aftales mellem brugeren og dennes udbyder, at en betalingsordre kan tilbagekaldes senere end tidsfristen fastsat i medfør af stk. 1-4. I de i stk. 2 og 3 omhandlede situationer kræver dette endvidere betalingsmodtagerens samtykke. En udbyder kan kræve betaling for tilbagekaldelsen, hvis dette er aftalt i rammeaftalen. Et gebyr i medfør af 2. pkt. skal aftales mellem brugeren og udbyderen og skal stå i rimeligt forhold til udbyderens faktiske omkostninger.”

§ 111 omhandler tilbagekaldelse af en betalingsordre og skal forstås således, at den angår en betalingstransaktion, der er i proces, men ikke eventuelle fremtidige betalingstransaktioner i en række.

Det følger af forarbejderne til § 82, at der ikke er en frist for tilbagekaldelse af samtykket til en række betalingstransaktioner:

”En betaler kan [...] tilbagekalde sit samtykke til alle betalinger, der falder efter det i lovforslagets § 111 fastsatte tidspunkt.”

Betaleren skal således ikke iagttage en frist for at tilbagekalde et samtykke til fremtidige betalinger i en række.

1.2.3. Over for hvem skal samtykket tilbagekaldes?

Det fremgår ikke udtrykkeligt af betalingslovens § 82, hvem meddelelse om, at samtykket tilbagekaldes, kan ske til. Det fremgår af forarbejderne til § 82:

”Et samtykke skal som udgangspunkt tilbagekaldes over for betalers udbyder. I tilfælde, hvor samtykket er givet via en betalingsmodtager eller en udbyder af betalingsinitieringstjenester, jf. stk. 2, bør betaler endvidere kunne tilbagekalde samtykket over for disse.”

Betalerens meddelelse om, at samtykket til fremtidige betalinger tilbagekaldes, kan altså ske til den, som samtykket er meddelt til. Dette er i overensstemmelse med almindelige aftaleretlige principper. En meddelelse om, at samtykket tilbagekaldes, er et påbud og har således virkning, fra det er kommet frem.

Det fremgår også af forarbejderne til § 82, at

”Lovforslaget berører [...] ikke, at forbrugeren altid vil kunne henvende sig til betalingsmodtageren, hvis forbrugeren ikke mener, at der er indgået en aftale, og meddele betalingsmodtageren, at der ikke må trækkes penge på forbrugers konto.”

I tilfælde, hvor der er indgået en aftale, vil forbrugeren i overensstemmelse med almindelige formueretlige regler og med respekt for indholdet af aftalen kunne opsige den og meddele betalingsmodtageren, at denne således ikke længere må trække penge på kontoen.

1.2.4. Virkningen af tilbagekaldelse af samtykke

Når et samtykke til en betalingstransaktion er tilbagekaldt, er eventuelle fremtidige betalinger uautoriserede, jf. betalingslovens § 82, stk. 3.

Det følger af betalingslovens § 99 (tidligere betalingstjenestelovens § 61), at betalerens udbyder hæfter for betalerens tab som følge af uautoriserede betalingstransaktioner.

Betalingslovens § 99 har følgende ordlyd:

*”§ 99. Betalerens udbyder af betalingstjenester hæfter i forhold til betaleren for tab som følge af uautoriserede betalingstransaktioner, jf. § 97, medmindre andet følger af § 100. Ved en uautoriseret transaktion skal betalerens udbyder straks og senest ved afslutningen på den efterfølgende arbejdsdag tilbagebetale betaleren beløbet, medmindre betalerens udbyder har rimelige grunde til at have mistanke om svig og underretter Finanstilsynet om disse grunde.
Stk. 2. Hvor en uautoriseret betalingstransaktion er iværksat via en udbyder af betalingsinitieringstjenester, skal den kontoførende udbyder tilbagebetale betaleren beløbet straks og senest ved afslutningen på den efterfølgende arbejdsdag, jf. stk. 1.
Stk. 3. Er udbyderen af betalingsinitieringstjenester ansvarlig for den uautoriserede betalingstransaktion skal udbyderen af betalingsinitieringstjenesten efter den kontoførende udbyders anmodning straks holde den kontoførende udbyder skadesløs for tab eller betalte beløb som følge af tilbagebetalingen til betaler, jf. § 98, stk. 3.
Stk. 4. Finanstilsynet fastsætter nærmere regler om den tekniske gennemførelse af underretningen, jf. stk. 1, 2.pkt.”*

Udbyderen hæfter således for betalerens tab som følge af eventuelle fremtidige betalingstransaktioner, efter at betaleren har tilbagekaldt sit samtykke, jf. betalingslovens § 99.

Ved en uautoriseret betalingstransaktion skal udbyderen straks tilbagebetale beløbet til betaleren, jf. betalingslovens § 99, stk. 1, 2. pkt.

Det betyder, at hvis betaleren anmelder en uautoriseret transaktion til udbyderen, bør udbyderen som udgangspunkt hurtigst muligt tilbageføre beløbet til betalerens konto, jf. forarbejderne til betalingslovens § 99.

Således fremgår følgende af forarbejderne til betalingslovens § 99, stk. 1:

”Det fremgår af bestemmelsen, at betalers udbyder i tilfælde af en uautoriseret transaktion straks skal tilbagebetale betaleren beløbet. En udbyder bør derfor som udgangspunkt hurtigst muligt efter en anmeldelse om en uautoriseret transaktion tilbageføre det omtvistede beløb, og senest ved afslutningen på den efterfølgende arbejdsdag. Hvis udbyderen har mistanke om, at der ikke er tale om en uautoriseret transaktion og derfor afviser en hurtig tilbageførsel, vil betaler efter rentelovens regler kunne have krav på renter, hvis det senere viser sig, at der forelå en uautoriseret transaktion.”

Der er tale om en hæftelsesregel, og den egentlige erstatningsansvarlige over for betaleren er betalingsmodtageren, som har hævet beløb uretmæssigt. Banken vil således i overensstemmelse med almindelige erstatningsretlige regler kunne gøre et regreskrav gældende over for betalingsmodtageren.

Det fremgår ikke af § 99, at betaleren skal fremsætte krav om, at udbyderen tilbagefører beløbet til sin konto. Når betaleren én gang har anmeldt til banken, at hævnningerne fra en bestemt betalingsmodtager er uautoriserede, må udbyderen herefter tilbageføre eventuelle efterfølgende hævdede beløb til betalerens konto af egen drift. Hævningerne udspringer af samme aftale/samtykke, og betaleren behøver således ikke at henvende sig i sin bank hver gang, der bliver hævet et nyt beløb fra betalingsmodtageren på baggrund af samtykket. Hvis banken ikke tilbagefører beløbene af egen drift, vil det efter Forbrugerombudsmandens opfattelse kunne være i strid med god skik, jf. betalingslovens § 42 (tidligere betalingslovens § 84).

1.2.5. Indsigelsesfrist

Det følger af betalingslovens § 97 (tidligere betalingstjenestelovens § 63), at indsigelse mod en uautoriseret betalingstransaktion skal være udbyderen i hænde snarest muligt og senest 13 måneder efter debiteringen af den pågældende betalingstransaktion.

Betalingslovens § 97 har følgende ordlyd:

”§ 97. Indsigelser mod uautoriserede eller fejlbehæftede betalingstransaktioner skal være udbyderen i hænde, snarest muligt efter at betaleren har konstateret en sådan betalingstransaktion og senest 13 måneder efter debiteringen af den pågældende betalingstransaktion. Fristen regnes fra det tidspunkt, hvor udbyderen har meddelt disse oplysninger eller stillet dem til rådighed, hvis ikke de er meddelt på forhånd.”

Som det fremgår, skal betaleren fremsætte sin indsigelse over for udbyderen snarest muligt efter, at betaleren har konstateret en uautoriseret betalingstransaktion.

Ved siden af den absolutte indsigelsesfrist på 13 måneder gælder de almindelige passivitetsregler, jf. forarbejderne til § 97.

Således fremgår følgende af forarbejderne:

”Selvom der efter bestemmelsen gælder en frist på højst 13 måneder til at gøre indsigelser gældende, kan brugeren af betalingstjenester fortabe denne ret på et tidligere tidspunkt på grund af passivitet, eksempelvis, hvis brugeren ved at der er foretaget en uautoriseret eller fejlbehæftet transaktion og underlader at underrette udbyderen herom.”

1.2.6. Hvordan stoppes uberettigede hævnings på kontoen?

Forbrugerombudsmanden har erfaret, at den måde, hvorpå bankerne som kortudbydere løser problemet med, at der sker hævnings på betalernes betalingskonto, som ikke er autoriserede, er, at banken spærre det betalingskort, som er anvendt ved købet hos betalingsmodtageren.

Den finansielle sektor har oplyst, at baggrunden for dette er, at de internationale kortsystemer i dag kun i begrænset omfang gør det muligt for udbyderen at identificere og stoppe betalinger fra en bestemt betalingsmodtager.

Det er Forbrugerombudsmandens opfattelse, at banken som minimum skal sørge for af egen drift at tilbageføre de løbende hævde beløb til betalernes konto, når betaleren første gang har meddelt banken, at et samtykke er tilbagekaldt, jf. betalingslovens § 99. Forbrugerombudsmanden vil indgå i dialog med FinansDanmark om dette. Det er dog Forbrugerombudsmandens opfattelse, at det er bedst i overensstemmelse med god skik, hvis banken kan blokere for, at den pågældende betalingsmodtager uautoriseret kan hæve penge på betalernes konto, når betaleren har tilbagekaldt sit samtykke.

Mange forbrugere har i dag koblet deres betalingskort til en række forskellige betalingsordninger, fx et teleabonnement, fitnessabonnement, streamingtjenester, brobizz samt mobilbetalingsordninger. Forbrugeren kan også have bestilt en rejse, hotelophold, biludlejning mv., hvor forbrugeren har afgivet sine kortoplysninger, sådan at betalingsmodtageren på et senere tidspunkt kan trække betalingen på betalingskortet. Hvis forbrugeren får spærret sit betalingskort, vil forbrugeren således skulle kontakte alle disse forskellige erhvervsdrivende og meddele, at han har fået et nyt betalingskort. Dette er til stor gene for forbrugere.

Forbrugerombudsmanden er imidlertid opmærksom på, at den eneste tekniske løsning på nuværende tidspunkt er, at banken spærre betalernes betalingskort. Forbrugerombudsmanden noterer sig med tilfredshed, at FinansDanmark har henstillet til bankerne, at de ikke opkræver gebyr for spærningen i de omhandlede situationer.

Forbrugerombudsmanden finder dog, at det er bedst i overensstemmelse med god skik, jf. betalingslovens § 42, at det gøres muligt at stoppe de enkelte hævnings fra en bestemt betalingsmodtager. Forbrugerombudsmanden anbefaler derfor bankerne at arbejde på en løsning i den kommende tid, og Forbrugerombudsmanden indgår gerne i en dialog med bankerne i den forbindelse.

Kapitel 2

Sammenfatning af reguleringen efter betalingsloven

Det følger af betalingslovens § 82, at betaleren skal meddele samtykke til en betalingstransaktion, for at den er autoriseret (dvs. godkendt).

Det følger af betalingslovens § 82, stk. 3, at et samtykke til en betalingstransaktion kan tilbagekaldes.

Det følger også af § 82, stk. 3, at en betaler kan tilbagekalde et samtykke til en række løbende betalinger, fx et abonnement. Betaleren kan således tilbagekalde sit samtykke til samtlige de fremtidige, løbende betalinger, hvorefter eventuelle fremtidige betalinger anses for uautoriserede.

For så vidt angår den betalingstransaktion, der er i proces, skal tilbagekaldelse af samtykket ske inden fristerne, der er angivet i betalingslovens § 111. For så vidt angår de fremtidige betalinger, der endnu ikke er i proces, skal der ikke iagttages en frist, jf. betalingslovens § 82, forudsætningsvist.

Det fremgår ikke udtrykkeligt af betalingslovens § 82, hvem samtykket kan tilbagekaldes over for. Det fremgår af forarbejderne, at et samtykke som udgangspunkt tilbagekaldes over for betalers udbyder. I tilfælde hvor samtykket er givet via en betalingsmodtager eller en betalingsinitieringstjenesteudbyder, kan betaleren også tilbagekalde samtykket over for disse.

Derudover følger det af forarbejderne, at forbrugeren altid vil kunne henvende sig til betalingsmodtageren, hvis forbrugeren ikke mener, at der er indgået en aftale, og meddele betalingsmodtageren, at der ikke må trækkes penge på forbrugers konto. Hvis der er indgået en aftale, vil forbrugeren med respekt for indholdet af aftalen kunne opsige den og meddele betalingsmodtageren, at denne således ikke længere må trække penge på kontoen.

Når betaleren har tilbagekaldt samtykket til betalingerne, er eventuelle fremtidige betalinger uautoriserede, jf. betalingslovens § 82, stk. 3, og udbyderen/banken hæfter for betalerens tab som følge af disse betalinger, jf. betalingslovens § 99. Udbyderen skal af egen drift tilbageføre eventuelle efterfølgende hævede beløb, når betaleren har anmeldt til udbyderen, at betalingstransaktionerne er uautoriserede. På nuværende tidspunkt er den eneste tekniske løsning på problemet med at stoppe hævningerne på betalerens konto, at banken spærrer betalingskortet og udsteder et nyt. Dette kan imidlertid medføre betydeligt besvær for forbrugeren, og det er derfor Forbrugerombudsmandens opfattelse, at det er bedst i overensstemmelse med god skik, jf. betalingslovens § 42, at det gøres muligt at stoppe de enkelte hævninger fra en bestemt betalingsmodtager. Forbrugerombudsmanden anbefaler derfor bankerne at arbejde på en løsning i den kommende tid. Banken bør dog under alle omstændigheder sørge for af egen drift at tilbageføre de løbende hævede beløb til betalerens konto, når betaleren første gang har meddelt banken, at et samtykke er tilbagekaldt, jf. betalingslovens § 99. Forbrugerombudsmanden vil indgå i en dialog med FinansDanmark om dette.