

## Kan vi følge med vores løbende betalinger?

Af Laurine Støve Larsen

**Flere og flere betalinger bliver trukket automatisk på forbrugernes konti. Det kan være løbende betalinger for en indgået aftale om fx mobiltelefoni, forsikringer, fitness, måltidskasser, kosmetik og meget mere.**

Når en forbruger hver måned eller kvartal skal betale et beløb til en virksomhed, kan det være en fordel for både forbrugeren og virksomheden, at de løbende betalinger foretages automatisk. For virksomheden sker betaling til tiden. Virksomheden har derfor færre omkostninger ved at sende rykkere og færre tab. For forbrugeren kan det være en fordel ikke at skulle bruge tid på at foretage en betaling, og forbrugeren undgår rykkere og eventuelle rykkergebyrer.

Forbrugere giver derfor ofte en virksomhed adgang til at foretage løbende træk på deres konto, hvilket betyder, at betalinger – og herved træk på forbrugers konto – i stadig stigende omfang sker på virksomhedens initiativ.

I dag er der en række løsninger for virksomheder til at initiere – dvs. gennemføre – betalinger på vegne af forbrugeren, såkaldte direkte debiteringsløsninger. De mest anvendte er Betalingservice og automatisk kortbetaling.

Ved automatisk kortbetaling giver forbrugeren sine betalingskortoplysninger til virksomheden og accepterer, at oplysningerne gemmes til at foretage løbende træk på forbrugers konto. Automatisk kortbetaling baserer sig på forbrugers betalingskort.

Ved Betalingservice tilmelder forbrugeren fx en regning til Betalingservice via sin netbank eller virksomhedens hjemmeside og accepterer, at virksomheden kan foretage løbende træk på forbrugers konto. Betalingservice baserer sig på konto-til-kontooverførsler.

Når et stigende antal virksomheder har adgang til at initiere betalinger på forbrugernes vegne, er der en risiko for, at den enkelte forbruger mister kontrollen med sine betalinger. Forbrugeren bliver ikke altid underrettet, inden en virksomhed foretager en betaling, og det er således op til forbrugeren selv at opdage en eventuel fejlagtig eller uberettiget betaling. Der er derfor en risiko for, at forbrugeren enten slet ikke opdager eventuelle uberettigede træk, eller at der går et stykke tid, før forbrugeren opdager sådanne betalinger.

For at sikre forbrugernes kontrol med deres løbende betalinger er det nødvendigt at have klare regler eller normer, som sikrer forbrugernes løbende oplysning om, hvilke virksomheder der har adgang til at trække hvilke beløb på hvilke tidspunkter.

I Forbrugerombudsmandens retningslinjer fra 2014 om betalingsmodtageres håndtering af betalinger ved fjernsalg, der er udarbejdet sammen med Forbrugerrådet TÆNK og en række erhvervs- og brancheorganisationer, har Forbrugerombudsmanden derfor præciseret, hvad der er god skik ved gennemførelsen af betalinger ved fjernsalg, herunder virksomheders adgang til at foretage løbende betalinger på forbrugernes vegne.

Virksomhedens løbende træk skal være baseret på en særskilt og klar aftale med forbrugeren, hvori forbrugeren giver virksomheden samtykke til at foretage løbende betalinger for et bestemt og afgrænset skyldforhold. Villkårene og procedurerne for sådanne løbende betalinger skal være betryggende og sikre forbrugeren den fornødne gennemsigtighed.

### Uautoriserede abonnementsbetalinger

Et andet kardinalpunkt i Forbrugerombudsmandens tilsyn med betalingsloven er at sikre, at forbrugerne har givet samtykke til de betalinger, der bliver trukket fra deres konti. I de senere år har Forbrugerombudsmanden været med til at styrke det internationale samarbejde om uautoriserede abonnementsbetalinger med særligt fokus på virksomheder, der tilbyder deres varer til en nedsat pris mod, at forbrugeren samtidig tegner et betalingsabonnement.

Forbrugerombudsmanden har både afholdt og deltaget i forskellige workshops og møder, hvor det centrale spørgsmål har været, hvordan uautoriserede abonnementsbetalinger kan forebygges ved at sikre forbrugernes tydelige oplysninger ved indgåelse af aftaler om løbende betalinger. For at forbrugeren kan siges at have givet et samtykke til, at en virksomhed hæver fremtidige beløb på forbrugers konto, skal forbrugeren naturligvis for det første have indgået et abonnementsaftale – hvilket forudsætter tydelige oplysninger om abonnementet – og for det andet have tydelige oplysninger om, at forbrugeren også indgår en betalingsaftale om, at virksomheden hæver de fremtidige abonnementsbetalinger på forbrugers konto.

I 2018 har Forbrugerombudsmanden modtaget et stort antal henvendelser fra forbrugere, der har følt sig vildledt ind i et abonnement ved køb af almindelige varer som fx parfumer, kosmetik og meget mere. Klagerne skyldtes et forholdsvist nyt forretningskoncept, hvor adgangen til at handle på netbutikkens hjemmesider koster et månedligt beløb. Netbutikkens hovedprodukt er med andre ord et abonnement til at købe netbutikkens varer, der annonceres til fordelagtige priser.

Når forbrugeren betaler for en eller flere varer ved at give sine betalingskortoplysninger, skal det være klart for forbrugeren, at forbrugeren samtidig køber et andet produkt, nemlig et abonnement, som virksomheden må trække den månedlige betaling for ved brug af automatisk kortbetaling. Det er en forudsætning for, at forbrugeren kan siges at have godkendt både betaling for varen og de efterfølgende abonnementsbetalinger. Hvis virksomheden ikke oplyser forbrugernes meget tydeligt om, at forbrugeren – ved at indtaste sine betalingskortoplysninger – ikke alene autoriserer betaling af den eller de ønskede varer, men også fremtidige

betalinger for abonnementet, vil virksomhedens træk af abonnementsbetalingerne være uautoriserede.

Forbrugerombudsmanden har i 2018 og 2019 vejledt mere end 800 forbrugere om deres mulighed for at få tilbagebetalt uautoriserede betalinger fra deres bank.

Efter at være blevet henvist til at kontakte deres bank for at få tilbagebetalt uautoriserede abonnementsbetalinger vendte en del forbrugere dog tilbage til Forbrugerombudsmanden, fordi deres bank havde afvist at tilbagebetale pengene. Bankerne havde enten henvist forbrugerne til først at forlange tilbagebetaling af den virksomhed, som forbrugerne havde handlet hos, eller meddelt forbrugerne, at de ifølge bankens opfattelse havde givet samtykke til abonnementsbetalingerne.

Forbrugerombudsmanden orienterede derfor landets tre største banker om, at bankerne hæfter for sådanne abonnementsbetalinger efter betalingslovens § 99 om uautoriserede betalinger. Efter denne bestemmelse kan forbrugerne netop kræve en uautoriseret betaling tilbageført til forbrugerens konto, uden først at forlange tilbagebetaling af den virksomhed, som uberettiget har hævet betalingen. Bankerne tog dette til efterretning og oplyste, at de fremover vil behandle disse indsigelser efter reglerne om uautoriserede betalinger, og at de vil anvende Forbrugerombudsmandens Kvikguide om webshops' salg af abonnement ved vurderingen af, om en webshop har oplyst tydeligt om et abonnement.<sup>1</sup>

Læs mere om Forbrugerombudsmandens arbejde med netbutikkers vildledende markedsføring af abonnementer på side 28 i Forbrugerombudsmandens årsberetning 2018/19.

Forbrugerombudsmanden vil fortsat have fokus på uautoriserede abonnementsbetalinger og har senest taget et fælleseuropæisk initiativ til dialog med relevante aktører i betalingssystemet om forebyggelse af uautoriserede abonnementsbetalinger.

### **Aftale om Betalingsservice**

Ved Betalingsservice skal forbrugerne selv tilmelde fx en regning til Betalingsservice. Det betyder, at forbrugerne ikke på samme måde som ved automatisk kortbetaling kan blive vildledt ind i et betalingsabonnement. Forbrugerne er med andre ord selv herre over, hvilke virksomheder de giver adgang til at iværksætte betalinger via Betalingsservice.

At man som kontohaver selv bestemmer, hvem der har adgang til at trække beløb fra ens konto, er efter Forbrugerombudsmandens opfattelse et grundlæggende vilkår for et ethvert betalingssystem. Derfor kan en aftale om, at fremtidige betalinger skal ske via Betalingsservice, ikke uden videre overdrages til en anden virksomhed, heller ikke selv om en virksomhed overdrages til en anden virksomhed. Ved en overdragelse af kundeforhold skal forbrugerne forny deres

betalingsaftaler, således at forbrugerne giver den nye virksomhed adgang til at foretage betalinger på deres vegne.

Betalinger iværksat uden en ny betalingsaftale vil efter Forbrugerombudsmandens opfattelse være uautoriserede.

Forbrugerombudsmandens vurdering er uddybet i afsnittet om, at betalingsaftaler ikke kan overdrages uden betalerens samtykke på side 83 og om negativ aftalebinding ved betaling via Betalingsservice på side 84 i Forbrugerombudsmandens årsberetning 2018/19.