

## LAGRÅDET

Utdrag ur protokoll vid sammanträde 2017-01-25

**Närvarande:** F.d. justitieråden Lennart Hamberg och Olle Stenman samt justitierådet Svante O. Johansson.

### **Tillgång till betalkonto med grundläggande funktioner**

Enligt en lagrådsremiss den 22 december 2016 har regeringen (Finansdepartementet) beslutat inhämta Lagrådets yttrande över förslag till

1. lag om ändring i marknadsföringslagen (2008:486),
2. lag om ändring i lagen (2010:751) om betaltjänster.

Förslagen har inför Lagrådet föredragits av kanslirådet Monika Johansson och rättssakkunnige Nils Friberg.

Förslagen föranleder följande yttrande av Lagrådet:

## Förslaget till lag om ändring i lagen om betaltjänster

4 a kap.

3 §

Ett kreditinstitut ska, om en ansökan om ett betalkonto med grundläggande funktioner avslås, omedelbart underrätta kunden om avslaget och informera om möjligheterna att klaga på beslutet samt, om möjligt, ange skälen för beslutet. I detta sammanhang anges dock inte vilka möjligheter som finns att klaga.

Vid föredragningen har det upplysts om att det i första hand är möjligheten att vända sig till Allmänna reklamationsnämnden som avses. Detta är avsett att återspeglas i en kommande förordningsändring beträffande Allmänna reklamationsnämnden (se avsnitt 5.7 i remissen).

Medlemsstaterna ska nämligen enligt artikel 24 i betalkontodirektivet 2014/92/EU se till att konsumenterna har tillgång till effektiva förfaranden för alternativ lösning av tvister som kan uppstå till följd av direktivet. Förfarandena ska uppfylla kraven i Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (tvistlösningsdirektivet).

Vidare åläggs ett kreditinstitut enligt artiklarna 16.7 och 19.5 betalkontodirektivet att vid avslag eller uppsägning informera en konsument om:

- förfarandet för att lämna in ett klagomål mot beslutet,
- rätten att kontakta den relevanta behöriga myndigheten, dvs. Finansinspektionen, och

- det utsedda alternativa organet för tvistlösning (enligt remissen avsett att vara Allmänna reklamationsnämnden).

I Finansinspektionens allmänna råd (2002:23) finns kompletterande anvisningar om klagomålshantering avseende finansiella tjänster till konsumenterna. Där anges att ett institut bör se till att det finns en fungerande ordning för kontakterna med kunder i klagomålsärenden och att institutet bör ha en eller flera klagomålsansvariga personer som missnöjda kunder kan hänvisas till (4 §). Kunden bör också informeras om den vägledning som kan erhållas från Konsumenternas Bank- och finansbyrå och Konsumenternas Försäkringsbyrå samt genom den kommunala konsumentvägledningen (5 §). Institutet bör vidare upplysa missnöjda kunder om möjligheten att få en tvist prövad av Allmänna reklamationsnämnden eller vid allmän domstol (12 §).

En konsument som fått ett beslut om avslag (eller uppsägning, se 9 §) ska således enligt vad som framkommit kunna vända sig till följande instanser för att klaga eller erhålla rättelse av beslutet.

- Kreditinstitutets klagomålsansvariga.
- Finansinspektionen som behörig myndighet och som mottar klagomål som myndigheten hanterar inom ramen för sin tillsynsverksamhet.
- Allmänna reklamationsnämnden.
- Allmän domstol.

De sätt som konsumenten har att ta till om han eller hon vill vända sig mot en banks beslut om att avslå en ansökan om bankkonto med grundläggande funktioner, eller att säga upp ett sådant avtal, utgör således inte någon form av överklagande utan i stället en möjlighet att hos banken visa missnöje med beslutet och eventuellt att få det omprövat. Dessutom kan konsumenten få avslaget eller

uppsägningen prövad rent civilrättsligt genom alternativ tvistlösning eller vid domstol. Detta bör enligt Lagrådet återspeglas i lagtexten.

Vidare kan det diskuteras vad en sådan prövning närmare ska gå ut på.

Lagrådet konstaterar att motsvarande situation, att ett försäkringsbolag har vägrat teckna eller förnya försäkring, har reglerats i 7 kap. 6 § försäkringsavtalslagen (2005:104). Här framgår att domstolen då ska förklara att försäkringstagaren har rätt att teckna eller förnya försäkringen.

Motsvarande måste anses gälla vid en prövning om bankkunden har rätt till ett bankkonto med grundläggande funktioner, oavsett om denna sker i Allmänna reklamationsnämnden eller i domstol.

Lagrådet anser att det närmare bör redovisas hur prövningen ska gå till och vad den ska gå ut på. Under alla förhållanden bör 3 § andra stycket i remissen omformuleras, förslagsvis på följande sätt.

Om kreditinstitutet avslår en ansökan, ska det omedelbart underrätta konsumenten om beslutet och lämna information om vart han eller hon kan vända sig för att framföra klagomål eller få beslutet rättsligt prövat. Underrättelsen ska vara skriftlig och utan kostnad för konsumenten. Om det är möjligt, ska skälen för beslutet framgå av underrättelsen.

Följs dessa synpunkter blir det fråga om en följdändring i 9 §.

## 8 §

I paragrafen regleras konsumentens rätt till ersättning för förlust som uppstår i samband med byte av betaltjänstleverantör och när denne inte fullgjort sina skyldigheter enligt 6 §. Vissa undantag gäller för typiska fall av force majeure.

Mot bakgrund av ett kort resonemang kring skadeståndslagen och allmänna kontraktsrättsliga principer, hämtade från konsumenttjänstlagen (1985:716), konkluderas i den allmänna motiveringen att det är lämpligt med en tydlig reglering för att säkerställa att kraven i artikel 13 betalkontodirektivet uppfylls.

Emellertid nämns i detta sammanhang inget om rättsfallet NJA 1991 s. 217. I det fallet fick en bankkund skadestånd på grund av ett dröjsmål, understigande två timmar, med att utföra en banktjänst. I remissen har således den nu behandlade bestämmelsen inte analyserats i ljuset av den av Högsta domstolen i rättsfallet fastslagna rättsgrundsatsen.

Enligt Lagrådet är det lämpligt att omfattningen av det ansvar som ålagts banken enligt rättsfallet i det fortsatta lagstiftningsarbetet övervägs i förhållande till den i remissen föreslagna regeln om ansvar för en betaltjänstleverantör.

#### Övrigt lagförslag

Lagrådet lämnar förslaget utan erinran.