



INDSIGELSER OVERFOR BANKERNE – HVAD SIGER LOVEN OG HVORDAN VIRKER DET I PRAKSIS?

René Thomsen
Finansrådet

HVEM ER JEG?

- Jurist – ansat som kontorchef i Finansrådet i 3 år i infrastrukturafdelingen
- Ansvarsområde bl.a. betalingstjenesteloven (forbrugerombudsmandssager)
- Fortid i offentlig administration – herunder PVS

OPLÆGGETS INDHOLD

- Baggrund om indsigelser
- Hvordan er praksis for forbrugerne i sager om kopivarer – kortselskabernes regler
- Betalingstjenestelovens regler – set i lyset af Forbrugerombudsmandens stævning (minus lang juridisk redegørelse!)



Behandling af indsigelser i bankerne



Behandling af indsigelser i bankerne

Efter kontant og afgørelse – udarbejdelse af informationsmateriale om indsigelser i samarbejde med Forbrugerombudsmanden. Formål: gennemsigtighed



Kombination af rettigheder efter betalingstjenesteloven og de muligheder som kortselskaberne giver.



<http://www.finansraadet.dk/Bankkunde/Pages/Betalingskort---indsigelsesmuligheder.aspx>
(Dankort/Visa delen/Mastercard)

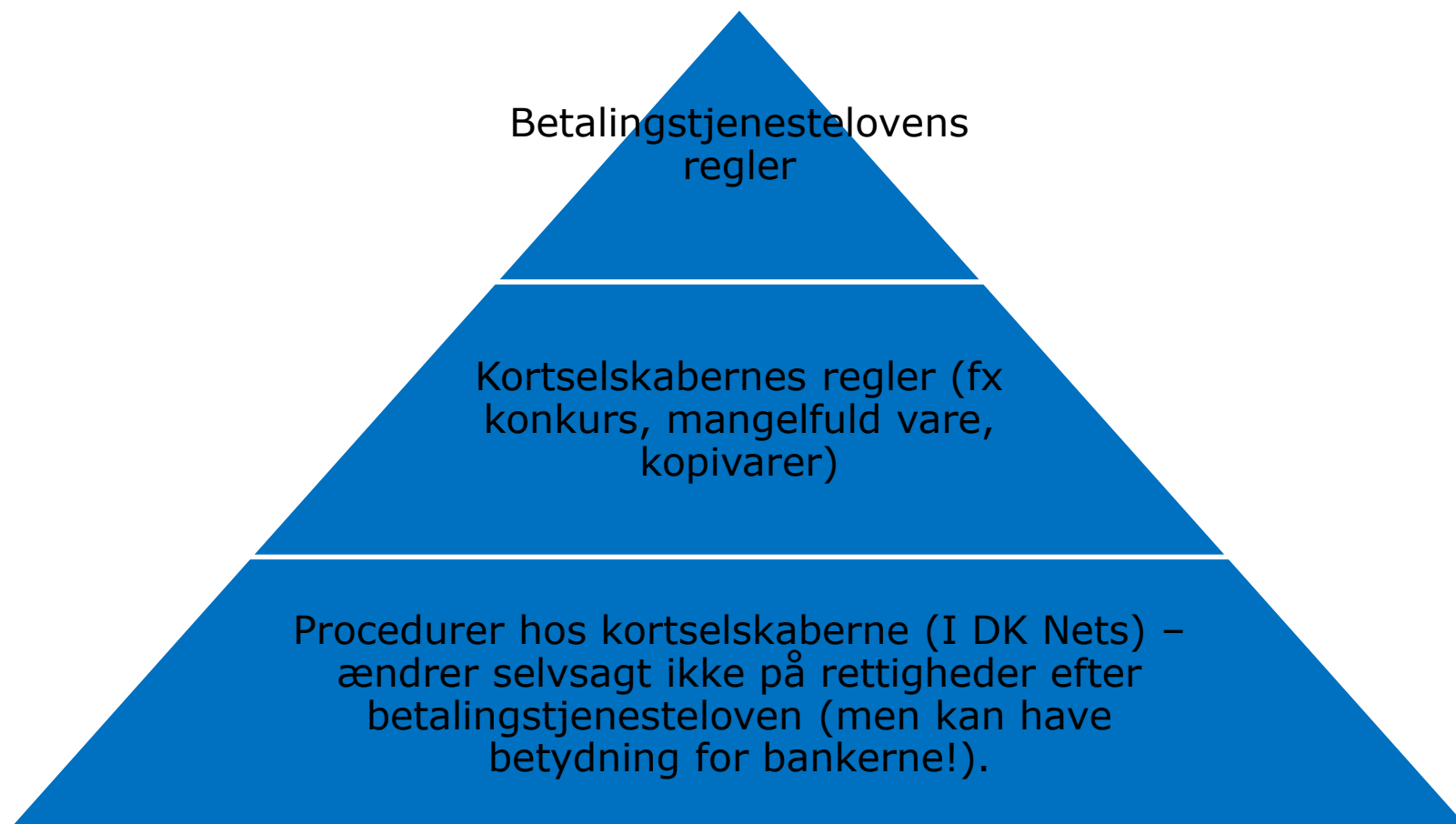


Udarbejdelse af interne retningslinjer til indsigelsesbehandlere, så forbrugere får samme rettigheder.



I retningslinjerne indgår også spørgsmålet om kopivarer!

Forholdet ml. BTL og kortselskabernes regler



Kortselskabernes regler (kan ændres)

- *Fordi du har betalt med Visa delen (og Mastercard) af dit kort kan du få tilbageført betalingen via banken under forudsætning af, at du kan dokumentere, at der er tale om en kopivare.*

Det kan dokumenteres på en af følgende måder:

- 1) Ejeren af rettighederne til varemærket eller dennes repræsentant har kontaktet dig og har krævet kopivaren udleveret.
- 2) SKAT har sendt et brev om, at varen er stoppet i tolden, fordi der er tale om en kopivare.
- 3) En uafhængig ekspert eller sagkyndig har fastslået, at der er tale om en kopivare.

Derudover skal øvrige krav for tilbageførsel være opfyldt, fx at du har henvendt dig snarest muligt til banken.

(skelner ikke ml. levering og ikke levering) – også bedre muligheder i forhold til fx konkurs og mangelfulde varer.

Betalingstjenestelovens regler

Det handler
om § 74!

Pengeinstitutankenævnets
afgørelse i sag 125/2012.
Nordea medhold i, at
kortholder ikke havde krav
på charge back.

Kortholder købte Nike sko
via to udenlandske
webshops og skoene var
forfalskede. Det ene køb
blev stoppet i tolden, mens
kortholder sendte det andet
par til Nike, der herefter
destruerede skoene.
Nordea afviste at kreditere
kundens konto.

Nordea vælger at kreditere
købesummen.
Forbrugerombudsmanden
anfægter afgørelsen og
mener, at betaleren har
krav på charge back efter §
74. Stævner Nordea.

§ 74 fortsat

BTL § 74, stk. 1, nr. 2 har følgende ordlyd: *"Ved betalingstransaktioner i forbindelse med aftaler om køb af varer ... ved fjernsalg, som er iværksat ved brug af et betalingsinstrument, skal betalers udbyder uanset § 73, stk. 1, undlade at gennemføre en betalingstransaktion eller, hvis debitering er sket, straks kreditere betalers konto, hvis betaler gør en af følgende indsigelser gældende... at den bestilte vare eller tjenesteydelse ikke er leveret".*

Det centrale er, hvad der skal forstås ved "den bestilte vare", og hvornår den anses for "leveret".

Ifølge bemærkningerne til BTL § 74, stk. 1, nr. 2 (lovforslag 119 af 28. januar 2009) finder bestemmelsen *"ikke anvendelse, hvis den leverede vare er behæftet med mangler. I forhold til sondringen mellem ikke-levering og mangler finder den køberetlige sondring mellem disse to begreber anvendelse. Dette kan indebære, at levering af en forkert vare kan anses for ikke-levering. Det er ikke hensigten med reglerne, at de også skal finde anvendelse, hvis den manglende levering skyldes, at varen er blevet stoppet i tolden, fordi den ikke lovligt kan indføres i landet. Risikoen herfor påhviler ikke betalers udbyder, men betaleren selv."*

§ 74 fortsat

- Det følger således af bemærkningerne, at der ikke er pligt til charge back, hvis en vare stoppes i tolden eller er mangelfuld. Spørgsmålet er herefter, om levering af kopivarer skal anses som mangelfuld levering eller ikke-levering, hvilket ifølge bemærkningerne er en køberetlig vurdering, der "*kan* indebære, at levering af en forkert vare *kan* anses for ikke-levering".

Og så siger jeg ikke mere!! Købelov/videreførelse af Forbrugerombudsmandens retningslinjer osv.

Finansrådet har valgt at indtræde som mandatar i sagen.

Afsluttende bemærkninger

Nogen reel forskel for forbrugerne, om kortselskabernes regler eller betalingstjenestelovens regler gælder?

Ja – forpligtelsen betalingstjenesteloven til "straks at kreditere betalers konto"

Forbrugeren må således afvente charge back sagen.

UPS!!!

Tillykke til **Hendes Majestæt Dronning Margrethe II**



**SPØRGSMÅL ELLER
KOMMENTARER**





TAK FOR OPMÆRKSOMHEDEN!

René Thomsen
Kontorchef, Finansrådet
ret@finansraadet.dk