

Betaltjänstlagen påverkar operatörerna



Vi har länge kunnat använda olika betaltjänster via telefon. Tidigare gällde det olika typer av samtal och insamlingar. Numera används mobiltelefon och sms för att köpa till exempel ringsignaler och betala olika avgifter, som buss- och biobiljetter, parkeringsavgifter och till och med toalettbesök. Utbudet av tjänster ökar ständigt.

Gemensamt för dem är att abonnenten betalar för tjänsten via sitt abonnemang och operatören vidarebefordrar betalningen till det företag som säljer tjänsten. Det gör tele- och mobiloperatörerna till betaltjänstföretag.

Sedan den 1 augusti 2010 finns en ny lag, Betaltjänstlagen, som reglerar förhållanden kring dessa tjänster och inte minst påverkar dem som förmedlar tjänsterna. Lagen bygger på ett EU-direktiv (2007/64/EG). Direktivet har också fått andra

lagändringar som följd, bland annat i Distans- och hemförsäljningslagen, som för övrigt också gäller för operatörernas betaltjänster.

Den nya lagen innehåller bland annat bestämmelser om vilken information som ska ges i samband med tillhandahållande och genomförande av betaltjänster och vilka krav som ställs i samband med att betalningstransaktioner genomförs. Dessutom finns det i lagen bestämmelser om vilka som får tillhandla-



forts

hålla betaltjänster och hur verksamheten ska bedrivas.

Lagen beskriver vilka tjänster som ska anses som betaltjänster. Direktivet, och lagen, innehåller ett undantag som kan upplevas som svårtolkat. I direktivet står det att "betalningstransaktioner avseende köp av digitala varor eller tjänster som ringsignaler, musik eller digitala tidningar, som distribueras av en

ket. Enligt vår uppfattning måste köpet gälla en tjänst som tillhandahålls av operatören själv för att undantaget ska gälla, förklarar han.

Alla som bedriver betaltjänster måste söka tillstånd från den myndighet som övervakar betaltjänsterna, Finansinspektionen, FI. Nystartade företag måste söka tillstånd innan verksamheten startas, men operatörer

”Alla som bedriver betaltjänster måste söka tillstånd”

operatör och enbart kan användas tillsammans med hjälp av digital utrustning som exempelvis mobiltelefoner och datorer, inte ska omfattas av direktivets regler”.

Det skulle kunna tolkas så att operatörerna inte förmedlar betaltjänster i lagens mening. Men läser man regeringens proposition så klarnar det. Om operatören enbart agerar som mellanhand, för beställning och betalning av tjänsten, så gäller direktivet och lagen.

– Sker ett köp via ett vanligt abonnemang gäller inte undantaget, säger Anders Dölling, enhetschef på rättsavdelningen vid Konsumentver-

som startat verksamheten med betaltjänster före 25 december 2007 har tid på sig till utgången av april 2011.

Men det finns också möjlighet att undantas från tillståndsplikten. Om operatören förmedlar betaltjänster för mindre än tre miljoner euro per månad kan den ansöka om undantag, och slippa det regelverk som följer med tillståndet. Men fördelarna verkar vara få.



– Operatörerna måste följa de flesta reglerna i Betaltjänstlagen i alla fall. Men däremot ställs färre krav på till exempel intern organisation, kapital och liknande,

Nya lagens exakta påverkan oklar

Exakt hur den nya betaltjänstlagen kommer att påverka operatörerna är ännu inte klarlagt. Det säger Charlotta Emtefall, bolagsjurist på 3, och ansvarig för att utreda operatörernas påverkan i en samverkansgrupp där de stora svenska operatörerna ingår.



– Lagen trädde i kraft den 1 augusti, men vi har fram till den 30 april 2011 på oss att börja tillämpa den. För att få reda på hur den kommer att påverka oss har vi startat ett stort operatörsgemensamt arbete där vi försöker tolka lagen och se vilken påverkan den kommer att få, säger Charlotta Emtefall.

Den nya betaltjänstlagen har kommit till som en del i ett led att samordna lagstiftningen inom EU på det ekonomiska området, till exempel för korttransaktioner och penningöverföring. Lagen omfattar även betaltjänster genomförda med en mobiltelefon där betalning för tjänster görs direkt till operatören. Eftersom operatörerna bland annat tillhandahåller möjlighet för kunderna att köpa buss- och tunnelbanebiljetter ska även de omfattas av den nya lagen.

– Lagen tar främst sikte på att öka konsumentskyddet vid genomförande av

betaltjänster, till exempel med kort samt penningöverföring. Huruvida den tillför något mervärde för telekomkunderna är en bra fråga då alla operatörer är angelägna, oavsett lag eller inte, om att hålla sina kunder nöjda och glada, säger Charlotta Emtefall.

För att få klargöranden av lagens tillämpning, har operatörerna ställt en mängd frågor till Finansinspektionen om hur lagen ska tolkas och trots att ett svar var utlovat till början av oktober har inspektionen inte hört av sig med några svar.

– I värsta fall kan den här lagen tvinga oss att registrera samtliga kontantkortskunder som vill kunna köpa tjänster som till exempel buss- eller tunnelbanebiljetter via mobiltelefonen. Det skulle också innebära att tjänsterna kommer att vara spärrade fram till dess att innehavaren av kontantkortet har registrerats, vilket kräver stora IT-investeringar för operatörerna.

Andra länder, till exempel Danmark, har hittat egna vägar för att slippa skapa särskilda tillstånd för transaktioner via SIM-kort, något som vore önskvärt även för svensk del.

Bara att göra den ansökan till Finansinspektionen som krävs, beräknas enligt Charlotta Emtefall, ta cirka 300 mantimmar.

berättar Johan Terfelt, jurist vid FI:s rättsavdelning.

Lagen ställer kapitalkrav för den som förmedlar betaltjänster. För operatörerna gäller att de måste ha ett startkapital på minst 50 000 euro.

Dessutom ställs krav på företagets organisation och företrädare, inklusive det något exotiska kravet att företrädaren inte får vara dömd för terroristbrott.

– Den nya lagen innebär att operatörerna kommer att behöva



forts



skriva om sina avtal med sina abonnenter, menar Anders Dörling, Konsumentverket. Operatörerna kommer att behöva avtalsvillkor,

– Vi granskade alla ärenden och i slutändan blev 12 leverantörer avstängda av operatörerna. Men då inleddes också ett arbete via mobiltjänstföretagens branschorganisation Morgan, där avtal med leve-

”Operatörerna kommer att behöva skriva om sina avtal”

dels för abonnemanget, dels för betaltjänsten. Lagen ställer stora krav på information när det gäller avgifter, villkor och klagomålshantering, säger han.

Men ramavtal med de flesta leverantörer av det som numera kallas betaltjänster finns redan, berättar Joakim Rolander vid Etiska rådet för betaltjänster, ERB.



– I slutet av våren 2009 fick vi en våg av klagomål mot olika betaltjänster. Det gällde exempelvis konsumenter som startat prenumerationer av ringsignaler och olika sms-tjänster utan att vara medvetna om det. Många upplevde också att det var svårt att få kontakt med de företag som levererade tjänsterna och tog betalt via operatörerna.

rantörerna av denna typ av tjänster tecknades, berättar han. Avtalen ställde krav på en säker bekräftelse innan avtalet ingicks, hur kundtjänsten hos leverantörerna skulle fungera, och så vidare. I dag finns avtal med de flesta leverantörer och antalet problemen har minskat till en rännil, förklarar Joakim Rolander.

Jurister måste granska dessa avtal för att se om de uppfyller kraven enligt den nya lagen, någon praxis finns ännu inte. Men direktivet har ett omfattande regelverk för att en transaktion ska bekräftas av abonnenten innan den genomförs. Dessutom finns regler för skydd mot obehörig användning. När en abonnent hävdar att en transaktion inte har genomförts av honom eller henne ligger huvuddelen av bevisbördan på operatören.

Om en abonnent är missnöjd med en tjänst eller en leverantör ska klagomålen naturligtvis i första hand hanteras av operatören. Konsumenten kan också vända sig till ERB. Men lagen pekar också ut en instans för klagomål. Tvister om tjänster enligt Betaltjänstlagen ska hanteras av Allmänna reklamationsnämnden, ARN. Men för denna typ av klagomål har ARN en beloppsgräns på 1 000 kronor för att ärendet ska tas upp av nämnden.

– Vi kan däremot pröva tvister som gäller mindre belopp om avgörandet har ett principiellt intresse. Det kan bli aktuellt för att skapa en praxis när det gäller tvister mellan operatörerna och deras abonnenter, säger Nils Sigfrid, jurist på elektronikavdelningen vid ARN.

Om inget annat återstår finns en slutlig möjlighet för den klagande konsumenten – att ta upp fallet i ett civilrättsligt mål inför domstol. Men det lär vara ytterst få som väljer den möjligheten med tanke på de kostnader som det kan medföra.

Det är fortfarande mycket som är oklart när det gäller tillämpning och praxis i samband med den nya lagen. FI har inte gett ut några tillämpningsregler där myndighetens

uppfattning i olika frågor som rör lagen redovisas. Däremot finns ”Föreskrifter och allmänna råd”, som rör ansökningar, samt ansökningsblanketter på FI:s webbplats.

– Tiden får utvisa om och när vi kommer med fler skriftliga regler och tolkningar. Lagen är ännu ny och vi får se vilka frågor vi får in. Först då ser vi vilka oklarheter som behöver redas ut, säger Johan Terfelt, FI. □ Carl Öström

