

## NOTAT

Dato: 10. juli 2014

Sag: FO-13/02950-2

Sagsbehandler: /evs

### Notat om tilbagekaldelse af samtykke til fremtidige betalinger

#### 1. 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 skal det derfor undersøges, hvordan man har mulighed for at stoppe betalingerne. I den forbindelse vil relevante bestemmelser i betalingstjenesteloven (herefter "BTL") og betalingstjenestedyret (herefter "direktivet") blive gennemgået. Notatet er udtryk for Forbrugerombudsmandens fortolkning og forståelse af reglerne.

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

I afsnit 2 vil direktivets regulering af spørgsmålet om tilbagekaldelse af samtykke blive gennemgået, og i afsnit 3 vil reguleringen af tilbagekaldelse af samtykke blive gennemgået efter BTL.

## **2. REGULERINGEN EFTER BETALINGSTJENESTEDIREKTIVET**

Tilbagekaldelse af samtykke til betalingstransaktioner er reguleret i direktivet, som derfor vil blive gennemgået i dette afsnit med Forbrugerombudsmandens fortolkning af direktivets regler.

### **2.1. Samtykke til en betalingstransaktion**

Det følger af direktivets art. 54, stk. 1, at en betalingstransaktion kun er autoriseret (godkendt), hvis betaleren har meddelt samtykke til at gennemføre betalingstransaktionen.

Direktivets art. 54, stk. 1, har følgende ordlyd:

*”1. Medlemsstaterne sikrer, at en betalingstransaktion kun anses for at være autoriseret, hvis betaleren har meddelt sit samtykke til at gennemføre betalingstransaktionen. Betaleren kan autorisere en betalingstransaktion før eller, hvis det er aftalt mellem betaleren og hans udbyder af betalingstjenester, efter gennemførelsen af betalingstransaktionen.”*

Art. 54, stk. 1, opstiller ikke krav til, hvordan et samtykke udformes og meddeles. Dette er overladt til betaleren og udbyderen at aftale, jf. direktivets art. 54, stk. 2, som har følgende ordlyd:

*”2. Samtykke til at gennemføre en betalingstransaktion eller en række betalingsstransaktioner meddeles i den form, der er aftalt mellem betaleren og hans udbyder af betalingstjenester.*

*Hvis dette samtykke mangler, anses betalingstransaktionen for uautoriseret.”*

### **2.2. Tilbagekaldelse af samtykke**

#### **2.2.1. Mulighed for tilbagekaldelse af samtykke**

I Danmark følger det af almindelige obligationsretlige principper, at man kan tilbagekalde et samtykke, som man har givet. Denne ret fremgår også udtrykkeligt i direktivets art. 54.

Direktivets art. 54, stk. 3, har følgende ordlyd:

*”3. Betaleren kan til enhver tid tilbagekalde et samtykke, men ikke senere end det tidspunkt for uigenkaldelighed, der er omhandlet i artikel 66. Et samtykke til at gennemføre en række betalingstransaktioner, kan også tilbagekaldes, med den virkning, at eventuelle fremtidige betalingstransaktioner skal anses for uautoriserede.”*

Det fremgår således af art. 54, stk. 3, at betaleren kan tilbagekalde sit samtykke. Betaleren kan også tilbagekalde sit samtykke til en række beta-

lingstransaktioner, hvorved eventuelle fremtidige transaktioner vil være uautoriserede. Det kan fx være betalinger i en løbende abonnementsaftale.

### **2.2.2. Frister for tilbagekaldelse af et samtykke**

Det følger af art. 54, stk. 3, 1. pkt., at betaleren kan tilbagekalde sit samtykke, men ikke senere end det tidspunkt for uigenkaldelighed, der er omhandlet i artikel 66.

Fristerne i art. 66 afhænger af, hvilken type betalingstransaktion der er tale om.

Direktivets art. 66 har følgende ordlyd:

*”1. Medlemsstaterne sikrer, at brugeren af betalingstjenester ikke kan tilbagekalde en betalingsordre, når den er modtaget af betalere ns udbyder af betalingstjenester, jf. dog denne artikel.*

*2. Hvis betalingstransaktionen initieres af eller via betalingsmodtageren, kan betaleren ikke tilbagekalde betalingsordren efter at have afgivet sin betalingsordre eller meddelt sit samtykke til gennemførelse af betalingstransaktionen til betalingsmodtageren.*

*3. I tilfælde af direkte debitering, og uden at dette berører retten til tilbagebetaling, kan betaleren dog tilbagekalde en betalingsordre senest ved slutningen af arbejdsdagen før den aftalte dato for debitering af midlerne.*

*4. I det i artikel 64, stk. 2, omhandlede tilfælde kan brugeren af betalingstjenester tilbagekalde en betalingsordre senest ved slutningen af arbejdsdagen før den aftalte dato.*

*5. Efter udløbet af de i stk. 1-4 anførte tidsfrister kan betalingsordren kun tilbagekaldes, hvis det er aftalt mellem brugeren af betalingstjenester og hans udbyder af betalingstjenester. I det i stk. 2 og 3 omhandlede tilfælde kræves også betalingsmodtagerens samtykke. Hvis det er aftalt i rammeaftalen, kan udbyderen af betalingstjenester kræve betaling for tilbagekaldelsen.”*

Art. 66 omhandler tilbagekaldelse af *en* betalingsordre og skal forstås således, at fristerne angår den betalingstransaktion, *der er i proces*, og ikke fremtidige betalinger.

Det følger også af direktivets art. 54, stk. 3, 2. pkt., at der ikke er en frist for tilbagekaldelse af et samtykke til at gennemføre en række betalingstransaktioner. Betaleren kan således altid tilbagekalde fremtidige betalinger, der endnu ikke er i proces, uden at skulle iagttage en bestemt frist.

### **2.2.3. Hvem skal samtykket tilbagekaldes over for**

Det fremgår ikke udtrykkeligt af art. 54, hvem samtykket meddeles til, eller hvem samtykket kan tilbagekaldes over for.

Spørgsmålet er drøftet med EU-Kommissionen. Kommissionen er af den opfattelse, at et samtykke efter art. 54 skal anses for at være meddelt til udbyderen, da samtykket vedrører gennemførelsen af den betalingstransaktion, der skal udføres af betalerens betalingstjenesteudbyder. Der kan være visse tilfælde, hvor samtykket meddeles indirekte via betalingsmodtageren til betalingstjenesteudbyderen. Det er i forhold til betalerens ret til at tilbagekalde sit samtykke til fremtidige betalinger uden betydning, om samtykket til gennemførelsen af disse betalinger er blevet meddelt direkte af betaleren eller indirekte via betalingsmodtageren til udbyderen.

Forbrugerombudsmanden kan tilslutte sig Kommissionens fortolkning.

Efter danske formueretlige regler kan samtykket derfor også tilbagekaldes over for udbyderen.

Derudover følger det af danske formueretlige regler, at en forbruger altid vil kunne meddele betalingsmodtageren, at denne ikke skal trække penge på forbrugerens konto, såfremt forbrugeren mener, at der ikke er indgået en aftale. 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.

#### **2.2.4. Virkningen af tilbagekaldelse af samtykke**

Det fremgår af direktivets art. 54, stk. 3, 2. pkt. (citeret ovenfor under pkt. 2.2.1.), at såfremt et samtykke til at gennemføre en række betalingstransaktioner tilbagekaldes, har det den virkning, at eventuelle fremtidige betalingstransaktioner skal anses for uautoriserede.

Når betalingstransaktionerne således er uautoriserede, skal betalerens udbyder straks tilbagebetale betaleren de pågældende beløb, jf. direktivets art. 60, stk. 1.

Direktivets art. 60 har følgende ordlyd:

*”1. Medlemsstaterne sikrer, at betalerens udbyder af betalingstjenester med forbehold af artikel 58 i tilfælde af en uautoriseret betalingstransaktion straks tilbagebetaler betaleren beløbet for den uautoriserede betalingstransaktion og, hvor det er relevant, fører den debiterede betalingskonto tilbage til den situation, der ville have været gældende, hvis den uautoriserede betalingstransaktion ikke var blevet gennemført.*

*2. Yderligere økonomisk godtgørelse kan fastsættes i overensstemmelse med den lovgivning, der finder anvendelse på aftalen mellem betaleren og dennes udbyder af betalingstjenester.”*

### 3. REGULERING EFTER BETALINGSTJENESTELOVEN

Ovenfor er direktivets regulering af tilbagekaldelse af samtykke blevet gennemgået. Det er imidlertid den danske lovgivning, der skaber rettigheder og pligter i Danmark. Direktivet er implementeret i BTL, som vil blive gennemgået nedenfor.

#### 3.1. Samtykke til en betalingstransaktion

Det følger af BTL § 57, stk. 1, at en betalingstransaktion kun er autoriseret (godkendt), hvis betaleren har meddelt samtykke til at gennemføre betalingstransaktionen. BTL § 57 er en implementering af direktivets art. 54.

BTL § 57 har følgende ordlyd:

*”§ 57. En betalingstransaktion er kun autoriseret, hvis betaleren har meddelt samtykke til at gennemføre betalingstransaktionen. Betaleren kan autorisere en betalingstransaktion før eller, hvis det er aftalt mellem betaleren og dennes udbyder, efter gennemførelsen af betalingstransaktionen.*

*Stk. 2. Et samtykke meddeles i den form og efter den procedure, der er aftalt mellem betaleren og dennes udbyder.*

*Stk. 3. Et samtykke kan ikke tilbagekaldes efter det tidspunkt, der følger af § 73.”*

Som det fremgår, opstiller § 57 ikke krav til, hvordan et samtykke udformes og meddeles. Dette er overladt til betaleren og udbyderen at aftale, jf. BTL § 57, stk. 2.

I forarbejderne til BTL § 57 (lovforslag nr. L 119 af 28. januar 2009) er der anført følgende eksempler på meddelelse af samtykke:

*”Som eksempler på betalers meddelelse af samtykke kan nævnes, at betaler anvender sin pinkode i en forretning, underskriver en betalingsordre i en filial eller anvender sin kode i en netbank.”*

Ved køb på internettet med et betalingskort meddeles samtykket ifølge tre af de største bankers kortholderregler<sup>1</sup> ved, at betaleren oplyser kortnummer, udløbsdato og kontrolcifre.

#### 3.2. Tilbagekaldelse af samtykke

##### 3.2.1. Mulighed for tilbagekaldelse af samtykke

BTL § 57, stk. 3, fastslår, at et samtykke ikke kan tilbagekaldes efter det tidspunkt, der følger af § 73. § 57 er citeret ovenfor under pkt. 3.1.

---

<sup>1</sup> Kortholderreglerne hos Danske Bank, Nordea og Jyske Bank.

Det følger således forudsætningsvist af BTL § 57, stk. 3, at et samtykke kan tilbagekaldes.

Det fremgår også direkte af direktivets artikel 54, stk. 3, 1. pkt., at et samtykke kan tilbagekaldes.

Direktivets artikel 54, stk. 3, har følgende ordlyd:

*”3. Betaleren kan til enhver tid tilbagekalde et samtykke, men ikke senere end det tidspunkt for uigenkaldelighed, der er omhandlet i artikel 66. Et samtykke til at gennemføre en række betalingstransaktioner, kan også tilbagekaldes, med den virkning, at eventuelle fremtidige betalingstransaktioner skal anses for uautoriserede.”*

Ovennævnte bestemmelser hviler således på det udgangspunkt, at man frit kan tilbagekalde et samtykke, som man har givet. Dette følger også af almindelige obligationsretlige principper.

BTL § 57, stk. 3, er beskyttelsespræceptiv, når brugeren er forbruger, jf. BTL § 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.

BTL § 5, stk. 1-2, har følgende ordlyd:

*”§ 5. Loven kan ikke fraviges til skade for brugeren af betalingstjenester, jf. dog stk. 2-4.  
Stk. 2. Kapitel 5, § 55, § 57, stk. 3, og §§ 62, 64-66, 68, 73, 74 og 85 samt kapitel 10 kan fraviges ved aftale mellem udbyderen og brugere af betalingstjenester, der ikke er forbrugere. Parterne kan endvidere aftale en anden indsigelsesfrist end nævnt i § 63.”*

Efter almindelige aftaleretlige principper kan samtykket tilbagekaldes for de betalingstransaktioner, der er meddelt samtykke til. Hvis betaleren således har meddelt samtykke til en række løbende betalingstransaktioner, fx et løbende abonnement, kan betaleren også tilbagekalde sit samtykke til samtlige de fremtidige, løbende betalinger.

Det støttes også af direktivets art. 54, stk. 3, 2. pkt., hvoraf fremgår, at et samtykke til at gennemføre en række betalingstransaktioner også kan tilbagekaldes.

### **3.2.2. Frister for tilbagekaldelse af et samtykke**

BTL § 57, stk. 3, fastslår som nævnt, at et samtykke ikke kan tilbagekaldes efter det tidspunkt, der følger af § 73.

Fristerne i § 73 afhænger af, hvilken type betalingstransaktion der er tale om.

§ 73 har følgende ordlyd:

*”§ 73. En betalingsordre kan ikke tilbagekaldes, efter at den er modtaget af betalers udbyder, jf. § 71, stk. 1, medmindre andet følger af stk. 2-5.*

*Stk. 2. En betalingsordre iværksat af eller via betalingsmodtageren kan ikke tilbagekaldes, efter at betaleren har afgivet sin betalingsordre eller meddelt sit samtykke til gennemførelse af betalingstransaktionen til 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. Betalingsordrer omfattet af § 71, stk. 2, kan tilbagekaldes senest ved slutningen af arbejdsdagen før den aftalte dato.*

*Stk. 5. Stk. 1-4 kan fraviges ved aftale mellem brugeren af betalingstjenesten og dennes udbyder. I de i stk. 2 og 3 omhandlede situationer kræves betalingsmodtagerens samtykke. En udbyder kan kræve betaling for tilbagekaldelsen, hvis det fremgår af rammeaftalen.*

*Stk. 6. Det kan i forbindelse med mikrobetalingsinstrumenter uanset stk. 1-5 aftales, at betaleren ikke kan tilbagekalde betalingsordren efter at have afgivet sin betalingsordre eller meddelt sit samtykke til at gennemføre betalingstransaktionen til betalingsmodtageren.”*

§ 73 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.

Den frist for tilbagekaldelse af samtykke, som betaleren skal iagttage, jf. BTL § 57, stk. 3, angår således kun en betalingstransaktion, der er i proces, mens betaleren ikke skal iagttage en frist for tilbagekaldelse af samtykke til fremtidige betalinger i en række. Det følger også af direktivets art. 54, stk. 3, 2. pkt., at der ikke er en frist for tilbagekaldelse af samtykket til en række betalingstransaktioner. Art. 54, stk. 3, er citeret ovenfor under pkt. 3.2.1. BTL § 57 er en implementering af direktivets art. 54 og skal derfor fortolkes i overensstemmelse hermed. Betaleren kan således altid tilbagekalde fremtidige betalinger, der endnu ikke er i proces, uden at skulle iagttage en bestemt frist.

### **3.2.3. Over for hvem skal samtykket tilbagekaldes?**

Det fremgår ikke udtrykkeligt af BTL § 57, hvem samtykket meddeles til, eller hvem meddelelse om, at samtykket tilbagekaldes, kan ske til. Der fremgår heller ikke noget herom af forarbejderne til BTL eller af direktivet.

Forbrugerombudsmanden har derfor drøftet spørgsmålet med EU-Kommissionen, som oplyser, at direktivets art. 54 - som § 57 er en implementering af - efter Kommissionens opfattelse skal forstås således, at samtykket skal anses for at være meddelt til udbyderen, da samtykket vedrører gennemførelsen af den betalingstransaktion, der skal udføres af betalere ns udbyder. Kommissionen oplyser videre, at der kan være visse

tilfælde, hvor samtykket meddeles indirekte via betalingsmodtageren til udbyderen, og at det i forhold til betalerens ret til at tilbagekalde sit samtykke til fremtidige betalinger er uden betydning, om samtykket til gennemførelsen af disse betalinger er blevet meddelt direkte af betaleren eller indirekte via betalingsmodtageren til udbyderen.

Forbrugerombudsmanden kan tilslutte sig Kommissionens fortolkning.

Det følger af almindelige aftaleretlige principper, at meddelelse om, at samtykket tilbagekaldes, kan ske til den, som samtykket er meddelt til. Samtykket meddeles af betaleren til udbyderen, evt. via en betalingsmodtager, jf. ovenfor.

Btalerens meddelelse om, at samtykket til de fremtidige betalinger tilbagekaldes, jf. BTL § 57, stk. 3, kan altså ske til udbyderen.

En meddelelse om, at samtykket tilbagekaldes, er et påbud og har således virkning, fra det er kommet frem.

Efter almindelige formueretlige regler vil forbrugeren derudover altid 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.

### **3.2.4. Virkningen af tilbagekaldelse af samtykke**

Når et samtykke til en betalingstransaktion er tilbagekaldt, er eventuelle fremtidige betalinger uautoriserede, jf. BTL § 57, stk. 1, modsætningsvist, og direktivets artikel 54, stk. 3, 2. pkt.

BTL § 57, stk. 1, har følgende ordlyd:

*”§ 57. En betalingstransaktion er kun autoriseret, hvis betaleren har meddelt samtykke til at gennemføre betalingstransaktionen. Betaleren kan autorisere en betalingstransaktion før eller, hvis det er aftalt mellem betaleren og dennes udbyder, efter gennemførelsen af betalingstransaktionen.”*

Direktivets artikel 54, stk. 3, har følgende ordlyd:

*”3. Betaleren kan til enhver tid tilbagekalde et samtykke, men ikke senere end det tidspunkt for uigenkaldelighed, der er omhandlet i artikel 66. Et samtykke til at gennemføre en række betalingstransaktioner, kan også tilbagekaldes, med den virkning, at eventuelle fremtidige betalingstransaktioner skal anses for uautoriserede.”*



Det følger af BTL § 61, at betalerens udbyder hæfter for betalerens tab som følge af uautoriserede betalingstransaktioner.

BTL § 61 har følgende ordlyd:

*”§ 61. Betalers udbyder hæfter i forhold til betaler for tab som følge af uautoriserede betalingstransaktioner, jf. § 57, medmindre andet følger af § 62. Ved en uautoriseret transaktion skal betalers udbyder straks tilbagebetale betaleren beløbet.*

*Stk. 2. Det kan aftales, at stk. 1 ikke finder anvendelse ved mikrobetalingsinstrumenter, der anvendes anonymt, eller hvis betalers udbyder på grund af mikrobetalingsinstrumentets karakter ikke er i stand til at bevise, at betalingstransaktionen var autoriseret.”*

Udbyderen hæfter således for betalerens tab som følge af eventuelle fremtidige betalingstransaktioner, efter at betaleren har tilbagekaldt sit samtykke, jf. BTL § 61.

Ved en uautoriseret betalingstransaktion skal udbyderen straks tilbagebetale beløbet til betaleren, jf. BTL § 61, 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 BTL § 61, stk. 1 (lovforslag nr. L 119 af 28. januar 2009).

Således fremgår følgende af de specielle bemærkninger til BTL § 61, 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. 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 § 61, at betaleren skal fremsætte krav om, at udbyderen tilbagefører beløbet til hans konto. Når betaleren én gang har anmeldt til banken, at hævnningerne fra en bestemt betalingsmodtager er uautoriserede, må udbyderen herefter tilbageføre eventuelle efterfølgende hævede beløb til betalerens konto af egen drift. Hævningerne udspringer af sam-

me 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. BTL § 84.

#### **3.2.4.1. Indsigelsesfrist**

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

BTL § 63 har følgende ordlyd:

*”§ 63. Indsigelser mod uautoriserede eller fejlbehæftede betalingstransaktioner skal være udbyderen i hænde snarest muligt og senest 13 måneder efter debiteringen af den pågældende betalingstransaktion. Ved indsigelser fra betalingsmodtager er fristen 13 måneder efter krediteringstidspunktet. Hvis udbyderen ikke har meddelt oplysninger eller har stillet oplysninger til rådighed efter kapitel 5, regnes fristen fra det tidspunkt, hvor udbyderen har meddelt oplysninger eller stillet oplysninger til rådighed.”*

Det følger af forarbejderne til § 63 (lovforslag nr. L 119 af 28. januar 2009), at betaleren skal fremsætte sin indsigelse over for udbyderen snarest muligt, efter at betaleren *er blevet opmærksom på* den uautoriserede betalingstransaktion.

Således fremgår følgende af de specielle bemærkninger til BTL § 63:

*”Indsigelser skal efter forslaget til § 63 meddeles til udbyderen snarest muligt efter, at betaleren er blevet opmærksom på, at der foreligger en uautoriseret eller fejlbehæftet transaktion.”*

Dette er også i overensstemmelse med direktivets artikel 58, som er implementeret i BTL § 63.

Direktivets artikel 58 har følgende ordlyd:

*”For at kunne kræve tilbagebetaling af en transaktion skal brugeren af betalingstjenester underrette sin udbyder af betalingstjenester snarest muligt efter at have konstateret uautoriserede eller fejlbehæftede betalingstransaktioner, der giver anledning til krav, herunder krav som omhandlet i artikel 75, og ikke senere end 13 måneder efter debiteringsdatoen, medmindre udbyderen af betalingstjenester, hvor det er relevant, ikke har meddelt oplysningerne om den pågældende betalingstransaktion eller stillet dem til rådighed i overensstemmelse med afsnit III.”* (Vores fremhævelse).

Ved siden af den absolutte indsigelsesfrist på 13 måneder gælder de almindelige passivitetsregler, jf. forarbejderne til BTL § 63 (lovforslag nr. L 119 af 28. januar 2009).

Således fremgår følgende af de specielle bemærkninger til BTL § 63:

*”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.”*

### **3.2.5. Hvordan stoppes uberettigede hævnings på kontoen?**

Forbrugerombudsmanden har erfaret, at den måde, hvorpå bankerne som kortudbydere løser problemet med, at der sker hævnings på betalerens betalingskonto, som ikke er autoriserede, er, at banken spærrer 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 hævede beløb til betalerens konto, når betaleren første gang har meddelt banken, at et samtykke er tilbagekaldt, jf. BTL § 61. Forbrugerombudsmanden vil indgå i dialog med Finansrådet 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 betalerens 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 forbrugerne.

Forbrugerombudsmanden er imidlertid opmærksom på, at den eneste tekniske løsning på nuværende tidspunkt er, at banken spærrer betalerens betalingskort. Forbrugerombudsmanden noterer sig med tilfredshed, at

Finansrådet har henstillet til bankerne, at de ikke opkræver gebyr for spærringen i de omhandlede situationer.

Forbrugerombudsmanden finder dog, at det er bedst i overensstemmelse med god skik, jf. BTL § 84, 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.

#### **4. SAMMENFATNING AF REGULERINGEN EFTER BETALINGSTJENESTELOVEN**

Det følger af BTL § 57, stk. 1, at betaleren skal meddele samtykke til en betalingstransaktion, for at den er autoriseret (godkendt).

Det følger forudsætningsvist af BTL § 57, stk. 3, samt direkte af direktivets artikel 54, stk. 3, 1. pkt., at et samtykke kan tilbagekaldes. Dette er i overensstemmelse med almindelige obligationsretlige principper.

Det samtykke, der tilbagekaldes efter BTL § 57, stk. 3, er det samtykke, der er meddelt efter bestemmelsens stk. 1. Hvis der således er meddelt samtykke til en række løbende betalinger (fx et abonnement), kan tilbagekaldelsen af samtykket efter § 57, stk. 3, også ske for samtlige de fremtidige løbende betalinger. Dette følger også direkte af direktivets artikel 54, stk. 3, 2. pkt.

For så vidt angår den betalingstransaktion, der er i proces, skal tilbagekaldelse af samtykket ske inden nogle frister, som er angivet i BTL § 73. For så vidt angår de fremtidige betalinger, der endnu ikke er i proces, skal der ikke iagttages en frist, jf. BTL § 57, stk. 3, forudsætningsvist, sammenholdt med direktivets art. 54, stk. 3, 2. pkt.

Det fremgår ikke udtrykkeligt af BTL § 57, hvem samtykket meddeles til, eller hvem samtykket kan tilbagekaldes over for.

Spørgsmålet er drøftet med EU-Kommissionen, som har oplyst, at direktivets art. 54 – som er implementeret i BTL § 57 – skal fortolkes således, at samtykket meddeles til udbyderen. Forbrugerombudsmanden kan tilslutte sig denne fortolkning.

Efter almindelige aftaleretlige principper kan et samtykke tilbagekaldes over for den part, som samtykket er meddelt til, og tilbagekaldelse af samtykket kan således ske over for udbyderen.

Derudover følger det af almindelige formueretlige regler, 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 opsigge 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. BTL § 57, stk. 1, modsætningsvist, og direktivets artikel 54, stk. 3, 2. pkt., og udbyderen/banken hæfter for betalerens tab som følge af disse betalinger, jf. BTL § 61. 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. BTL § 84, 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. BTL § 61. Forbrugerombudsmanden vil indgå i en dialog med Finansrådet om dette.