

Datum **2010-06-23**  
Författare **Konsumentenheten**

**Finansinspektionen**  
P.O. Box 7821  
SE-103 97 Stockholm  
[Brunnsgatan 3]  
Tel +46 8 787 80 00  
Fax +46 8 24 13 35  
finansinspektionen@fi.se  
www.fi.se

## Frågor och svar betaltjänster

### **Min bank, penningöverförare, telefonoperatör, mitt kortföretag eller liknande vill att jag godkänner nya regler för betaltjänster. Varför det?**

Från den 1 augusti 2010 gäller en ny lag om betaltjänster som bland annat kräver en ändring av villkoren för betaltjänster. Lagen ska förbättra konsumentskyddet och förenkla betaltjänster inom EU.

### **Vad räknas som betaltjänster?**

1. Insättningar på och uttag från ett betalkonto
2. Betalningstransaktioner (bland annat autogiro, kontokort, kontobaserade betalningar)
3. Utfärdande av betalningsinstrument (exempelvis kontokort)
4. Inlösen av transaktioner
5. Penningöverföring
6. Betalningstjänst till mellanhand via teknisk tjänst (exempelvis köp av bussbiljett via mobiltelefon)

### **Vad händer om jag tackar nej till de nya villkoren?**

Då finns risk att ditt avtal om betaltjänster upphör och att du inte kan betala räkningar eller överföra pengar som tidigare. Kontrollera med det företag du använder vad som gäller i just ditt fall.

### **Vad händer om jag inte gör någonting?**

Då anses du ha godkänt ett nytt avtal med de nya reglerna som bland annat syftar till att ge dig ett bättre konsumentskydd.

### **Varför kommer det en lag om betaltjänster?**

Detta är ett led i den fria rörligheten inom EU, där möjligheten att sköta betalningar och andra penningöverföringar på ett enhetligt sätt fastställs.

### **Kommer jag att märka någon skillnad med de nya reglerna?**

En konsekvens är att det blir förbjudet att ta extra betalt för just kortbetalningen i samband med kortbetalningar. En annan konsekvens är att det blir reglerat hur lång tid en betalning får ta – normalt en eller två bankdagar beroende vilken typ av transaktion det handlar om. En annan följd av att det införs samma regler inom hela EU är att betalningar inom EU blir snabbare, säkrare och effektivare.

### **Vart ska jag vända mig om jag har klagomål på en betaltjänst?**

I första hand är det företaget som har erbjudit betaltjänsten som har ansvar för att klara ut ett klagomål från en kund. Kommer du och företaget inte överens kan du få vägledning av Konsumenternas Bank- och finansbyrå (länk). En tvist med ett företag kan prövas av Allmänna reklamationsnämnden (ARN) och i sista hand i allmän domstol. Finansinspektionens uppgift är att övervaka att finansiella företag följer gällande lagar och regler.

Konsumenternas Bank- och finansbyrå: [www.konsumenternas.se](http://www.konsumenternas.se)