



Konsument
verket • KO

RAPPORT DEN 31 AUGUSTI 2007

Standardvillkor för finanstjänster

Rapport enligt regleringsbrevet 2007 till
Finansinspektionen och Konsumentverket

FINANSINSPEKTIONEN

DNR 06-11771-000

2007:15

KONSUMENTVERKET

DNR 2006/5084

INNEHÅLL

FÖRORD	1
SAMMANFATTNING	2
Avgifter	2
Övriga granskade villkor	3
Branschgemensamma avtal	3
Förslag till åtgärder och till fortsatt arbete	3
1. FRÅGESTÄLLNINGEN	5
1.1 Regeringsuppdraget	5
1.2 För- och nackdelar med standardvillkor	6
2. ANVÄNDNINGEN AV STANDARDVILLKOR IDAG	9
2.1 Några utgångspunkter	9
2.2 Urval av produkter och företag	11
2.3 Enskilda standardvillkor	13
2.4 Något om person- och sakförsäkringsområdet	15
3. MARKNADSRÄTT OCH CIVILRÄTT	17
4. RESULTAT AV KARTLÄGGNINGEN	20
4.1 Egna eller branschgemensamma standardvillkor ?	20
4.2 Friskrivningsklausuler	20
4.3 Avgifter	21
4.4 Andra granskade villkorstyper	25
5. SLUTSATSER OCH FÖRSLAG	28
5.1 Friskrivningsklausuler	28
5.2 Avgifter	28
5.3 Övriga granskade villkorstyper	28
5.4 Branschgemensamma avtal	29
5.5 Förslag till åtgärder och till fortsatt arbete	29
BILAGA 1: EXEMPEL PÅ FORMULERINGAR I FRISKRIVNINGSKLAUSULER	32
BILAGA 2: EXEMPEL PÅ FORMULERINGAR – AVGIFTER	34
BILAGA 3: UNDERSÖKTA FÖRETAG OCH PRODUKTER	41

Förord

Finansinspektionen och Konsumentverket har i sina regleringsbrev fått regeringens uppdrag att ”kartlägga förekomsten av standardvillkor som tillämpas mellan konsument och näringsidkare på det finansiella området”. Uppdraget har också innefattat att analysera om ytterligare behov finns av standardvillkor eller om det förekommer brister på detta område och i sådana fall föreslå eller vidta lämpliga åtgärder.

Föreliggande rapport har utarbetats gemensamt av de bägge myndigheterna. Synpunkter kring konkurrensaspekterna har också inhämtats från Konkurrentverket.

Ingrid Bonde
Generaldirektör
Finansinspektionen

Håkan Sandesjö
Generaldirektör och KO
Konsumentverket

Sammanfattning

Finansinspektionen (FI) och Konsumentverket (KOV) har i sina regleringsbrev fått regeringens uppdrag att ”kartlägga förekomsten av standardvillkor som tillämpas mellan konsument och näringsidkare på det finansiella området”. Uppdraget innebär vidare att analysera om ytterligare behov finns av standardvillkor eller om det förekommer brister på detta område och i sådana fall föreslå eller vidta lämpliga åtgärder.

”Standardvillkor” är villkor som inte varit föremål för individuell förhandling mellan köpare och säljare. Hur dessa villkor utformas har stor betydelse för ett stort antal konsumenter. Men diskussionen om standardvillkor kan också föras på en annan nivå, nämligen kring avtal som därutöver är lika eller i huvudsak lika även mellan olika företag som säljer samma typ av produkt. Det konsumentpolitiska intresset för standardvillkor i den sistnämnda, vidare meningen ligger i att detta skulle kunna öka transparens och jämförbarhet för konsumenten mellan olika producenters erbjudanden.

Nackdelen med en standardisering av villkor mellan olika producenter är att det kan innebära en likriktning av produktutbud och -utformning. Branschgemensamma standardvillkor kan hämma innovationer och försvåra för nya aktörer. Även om en ökad transparens och jämförbarhet via en standardisering skulle kunna innebära en ökad konkurrens i ett kortsiktigt, statistiskt perspektiv, skulle det minska den konkurrens som spirar ur produktförnyelse. De fördelar som kan finnas med den typen av avtal måste alltså vägas mot dessa nackdelar.

FI och KOV har inom ramen för uppdraget samlat information om och granskat de standardavtal som finns på i första hand bankområdet för att dels få en bild av omfattningen av standardavtal och i vad mån branschgemensamma avtal finns och används, dels om avtalen innehåller brister i sitt substantiella innehåll. Huvudvikten har lagts på villkor kring friskrivningsklausuler respektive avgifter.

Friskrivningsklausuler

I samtliga standardavtal som granskats förekommer olika friskrivningsklausuler. Det kan konstateras att det i några fall finns friskrivningar som med stor sannolikhet kan anses oskäligen, antingen därför att de strider mot allmänna rättsprinciper eller för att konsumenten vilseleds om sina rättsliga möjligheter. Detta är självfallet oacceptabelt. Det vore dessutom önskvärt med en förenklad språklig utformning för att undvika onödiga missförstånd.

Avgifter

Avgifterna är en av de viktigaste faktorerna för konsumenter när olika tjänster jämförs. Storleken på avgiften är givetvis också ett viktigt konkurrensmedel.

De marknadsrättsliga krav som kan ställas på villkor om avgifter är att konsumenterna lätt kan identifiera vilka avgifterna är och hur stora de är. Det finns stora variationer i hur information om avgifter lämnas. Grunderna för

avgifterna är också i många fall otydliga och konsumenten får många gånger inte någon information om tillkommande avgifter. Några av de villkor om avgifter som har granskats kan med stor sannolikhet anses vara oskäligen, något som givetvis är oacceptabelt och kräver åtgärder.

Övriga granskade villkor

Granskningen har omfattat ytterligare elva villkor utöver friskrivningar och avgifter. För fyra av dessa har villkoren hos samtliga aktörer varit helt förenliga med gällande lagar och allmänna råd. I övriga fall har vissa mindre avvikelser och otydligheter kunnat konstateras.

Generellt kan noteras att flera av de problem som Konsumentverket kunde identifiera och påtala redan för flera år sedan när det gäller villkorsutformning till stor del fortfarande kvarstår. Detta är otillfredsställande och kräver åtgärder av företag och branschorganisationer.

Branschgemensamma avtal

Standardavtal som helt eller i huvudsak är gemensamma för alla företag som verkar på ett visst finansiellt produktområde är inte den gängse modellen i Sverige. På försäkringsområdet förekommer det inte alls, bl.a. eftersom man sett en risk att detta skulle kunna uppfattas som konkurrensbegränsande. På bankmarknaden har Bankföreningen angett rekommendationer som företagen frivilligt kan utnyttja. Dessa utnyttjas också, men generellt sett använder bankerna Bankföreningens avtalsmodeller som en utgångspunkt som man utifrån egna behov sedan modifierar i större eller mindre utsträckning. Av de svar bankerna gett på de frågor som ställts är det i viss mån en subjektiv bedömning huruvida man anser sig ha "egna" avtal eller om man tillämpar Bankföreningens avtalsmodell. Det finns heller ingen uppföljning vare sig från Bankföreningens eller myndigheternas sida om hur och i vilken grad de branschgemensamma avtalen tillämpas. Det gör att frågan om hur den typen av avtal fungerat ur konsumentskyddsaspekt eller ur konkurrensaspekt, deras för- och nackdelar jämfört med företagsspecifika avtal, och hur de eventuellt skulle kunna utvecklas inte kan besvaras med utgångspunkt i praktiska erfarenheter.

Förslag till åtgärder och till fortsatt arbete

Standardvillkor är av olika karaktär och har också olika stor relevans för konsumenten och för företagen. Hur angeläget det är att åstadkomma förändringar – fransett de fall där direkt oskälighet förekommer - kan därför skilja avsevärt mellan olika slag av villkor.

Risken att branschövergripande avtal verkar konkurrenshämmande är mer påtaglig för vissa typer av standardvillkor medan den för andra villkor kan anses mycket liten. Avgifternas storlek är exempelvis ett viktigt konkurrensmedel för företagen och en standardisering skulle här bli direkt konkurrensbegränsande. Friskrivningsklausuler saknar däremot större betydelse som konkurrensmedel men har mycket stor betydelse för den enskilde konsumenten. För den typen av villkor skulle en branschgemensam utformning kunna vara mera relevant.

Några vägar framåt

KO kan meddela förbuds föreläggande när det gäller enskilda avtalsvillkor som anses vara oskäligen. Detta är dock inte ensamt särskilt användbart för att någorlunda snabbt och på bred front förbättra kvaliteten på standaravtalen eller främja en större enhetlighet. Den positiva sidan är att sådana förelägganden ger en tydlig signal till marknaden.

KOV och/eller FI också utfärda allmänna råd om hur avtalsvillkor, vare sig de är företagsspecifika eller gemensamma, bör formuleras. En fördel är att allmänna råd kan tas fram och meddelas relativt snabbt. Ett grundläggande problem med en myndighetsreglering av avtalsvillkoren är dock att det kan uppfattas lyfta av aktörerna deras eget ansvar; i stället får myndigheter bära ansvaret. Detta bör undvikas. Ett alternativ kan möjligen vara att låta de allmänna råden vara så allmänna att de inte innebär att specifika lösningar pekats ut, och att ansvaret för utformning och tillämpning därmed ändå ligger kvar hos företagen. Då uppstår å andra sidan knappast någon standardisering eller enhetlighet i övrigt, om man har detta som ett ytterligare syfte.

En tredje modell är att genom överenskommelser mellan myndighet och bransch åstadkomma en gemensam syn på hur vissa avtalsvillkor ska utformas. FI och/eller KOV behöver inte nödvändigtvis själva delta i utformning av villkor/avtal utan kan överlåta detta till exempelvis en branschorganisation eller en särskilt utsedd förhandlingsman, varefter myndigheten/myndigheterna ansvarar för att granska och godkänna avtalen utifrån på förhand definierade minimikrav. Om en överenskommelse träffas med en branschorganisation erbjuder det också goda förutsättningar för att uppnå enhetlighet, tydlighet och transparens på marknaden. Konsumentverket har stor erfarenhet av branschöverenskommelser i många andra branscher. I branscher där branschöverenskommelser om standardvillkor är vanligt förekommande har dessa varit välkomnade av såväl bransch som konsumenter. Noteras kan dock att även detta alternativ innefattar en likartad rollfördelningsproblematik som alternativ två, om än i mildare och sannolikt mer hanterbar form.

En variant på denna modell skulle kunna innebära att denna normgivning och samordning tydligt avgränsades till ett antal enkla, grundläggande produkter eller "bastjänster". I flertalet fall är det heller varken nödvändigt eller ens önskvärt att samtliga villkor standardiseras. En avgränsning av såväl produkter som villkorstyper begränsar både de rollfördelnings- och ansvarsproblem som nämnts, liksom riskerna för försämrad konkurrens. Detta kräver givetvis en fördjupad analys av vilka produkter som från vissa definierade utgångspunkter skulle kunna klassas som en "basprodukt" och vilka element en sådan som minimum skulle innehålla. Det kräver också en fördjupad analys av vilka avtalsvillkor som på olika områden är de mest strategiska för konsumenten. Den generella utgångspunkten ska vara att åstadkomma så stor positiv effekt som möjligt för konsumenten med så lite marknadsreglerande och konkurrenshämmande inslag som möjligt. Sist och slutligen ska naturligtvis fördelar och nackdelar med "standardvillkorsmodellen" ställas mot och jämföras med andra tänkbara vägar och metoder att stärka konsumenternas ställning.

1. Frågeställningen

1.1 Regeringsuppdraget

Finansinspektionen och Konsumentverket har i sina regleringsbrev fått regeringens uppdrag att ”kartlägga förekomsten av standardvillkor som tillämpas mellan konsument och näringsidkare på det finansiella området”. Uppdraget innebär vidare att analysera om ytterligare behov finns av standardvillkor eller om det förekommer brister på detta område och i sådana fall föreslå eller vidta lämpliga åtgärder.

Med ”standardvillkor” avses i grunden villkor som inte varit föremål för individuell förhandling mellan köpare och säljare. Hur dessa villkor utformas får stor betydelse för, oftast, ett stort antal konsument. Men diskussionen om standardvillkor kan också föras på en annan nivå, nämligen kring avtal som därutöver är lika eller i huvudsak lika även mellan olika företag som säljer samma typ av produkt

Det konsumentpolitiska intresset för standardvillkor i den sistnämnda, vidare meningen ligger i att detta skulle kunna öka transparens och jämförbarhet för konsumenten mellan olika producenters erbjudanden. Den aspekten har bl.a. aktualiserats i Finansdepartementets PM ”Konsumentskyddet inom det finansiella området”, som publicerades i september 2005. (PM Fi 2005/1958). Här sägs bl.a. att

”... En större styrning av standardvillkoren skulle sannolikt vara till stor nytta för konsumenterna. Det skulle också kunna minska behovet av rådgivning före avtals ingående och också motverka uppkomsten av tvister. I de fall då tvist trots allt uppkommer skulle väl utformade standardvillkor sannolikt göra tvisterna mer lösliga genom att reglerna då skulle vara klarare. Slutsatsen blir att en satsning på ökad styrning av standardvillkor skulle vara lämplig. Erfarenheterna från andra branscher där det finns standardvillkor som tillkommit genom överenskommelser mellan branschen och Konsumentverket visar att de effekter som nu antyts uppkommit. Det gäller t.ex. resebranschen.”

Mot den bakgrunden sägs att det kan vara lämpligt att undersöka möjligheterna att i större utsträckning med hjälp av myndighetssamverkan få fram väl utformade standardavtal på det finansiella området. Det föreslås vidare att det i första hand bör ske genom att myndigheterna försöker nå branschöverenskommelser eller överenskommelser med större företag i branschen, i andra hand genom föreskrifter. Liksom inom t.ex. resebranschen bör standardvillkoren ge utrymme för konkurrensskapande avvikelser eller tillägg. Sådana bör dock utformas på basis av en, och genom standardvillkoren fastlagd, enhetlig terminologi. På så sätt kan det, enligt promemorian, undvikas att villkoren blir svårbegripliga för konsumenten.

Regeringens uppdrag till myndigheterna får tolkas som ett uppdrag att brett undersöka användningen av standardvillkor på det finansiella området. Myndigheterna har därvid haft avsikten att kartlägga och att diskutera stan-

dardvillkor både i den snävare, dvs. företagsspecifika, meningen och i den bredare, dvs. branschövergripande, meningen.

1.2 För- och nackdelar med standardvillkor

Hur ett avtal mellan köpare och säljare ser ut, oavsett om det är individuellt eller standardiserat, har naturligtvis betydelse för konsumenten. Detta i synnerhet som konsumenten normalt är den svagare parten när det gäller att förstå, tolka och genomdriva ett avtal och dess implikationer. Däremot innebär knappast en standardisering *i sig* någon uppenbar vare sig förbättring eller försämring för konsumenten. För företagen finns dock normalt betydande kostnadsmässiga fördelar med att arbeta med ett enhetligt standardavtal till alla kunder.

Som antytts har dock standardvillkor som innefattar en viss grad av enhetlighet inte bara mellan ett företag och dess kunder utan också mellan olika företag vissa tydliga positiva drag från ett konsumentperspektiv. Enhetlighet i villkorens innehåll och hur de presenteras skulle ge en större enkelhet, tydlighet och jämförbarhet för konsumenten.

Men den medaljen har samtidigt en baksida. Standardisering av villkor mellan olika producenter kan i praktiken innebära en produktreglering, vilket innebär risker för ett smalare, mindre differentierat produktutbud. Standardvillkor kan alltså hämma innovationer och produktutveckling. Enligt FI:s uppfattning har den ordning med, de facto, branschgemensamma standardvillkor som tidigare präglat försäkringsbranschen haft tydligt negativa effekter i det avseendet. Även om en ökad transparens och jämförbarhet skulle kunna innebära en ökad konkurrens i ett kortsiktigt, statiskt perspektiv, skulle det minska den konkurrens som spirar ur produktförnyelse. Och ett minskat konkurrenstryck ligger inte i det långsiktiga konsumentintresset.

Till detta kan läggas en risk för s.k. ”moral hazard”- i synnerhet om statliga myndigheter involveras i utformningen av standardvillkor kan detta uppfattas som statliga kvalitetsintyg för producenter och produkter. Staten kan då uppfattas som en ansvarig garant som blir skyldig att träda in om något går fel.

Av dessa skäl har FI har i olika sammanhang, bland annat i remissvaret på den ovan nämnda promemorian, ställt sig avvisande till en vidgad användning av branschgemensamma standardvillkor som konsumentpolitiskt medel.

Även om FI för sin del anser att de invändningar som rests tidigare fortfarande är fullt relevanta, kan det givetvis finnas goda skäl att mer brett och förutsättningslöst analysera frågan. Detta inte minst mot bakgrund av de fördjupade analyser av konsumentskyddet på det finansiella området som FI genomfört på senare tid. Enligt FI:s uppfattning är det värt att fundera över om branschgemensamma standardvillkor kan vara ett relevant instrument. Detta dock inte för alla eller ens för flertalet finansiella tjänster, utan i så fall för vissa grundläggande s.k. bastjänster. Detta ”regleringskoncept” har också

aktualiserats inom ramen för EU-samarbetet, exempelvis i den s.k. grönbok om finansiella tjänster som presenterades i april 2007.¹

Det statliga konsumentskyddsansvaret på finansområdet

Konsumentverket är den centrala förvaltningsmyndigheten för konsumentfrågor och har huvudansvar för konsumentskyddet på alla områden. Grundläggande regler och krav återfinns i den marknadsrättsliga lagstiftningen och i Konsumentverkets föreskrifter och allmänna råd. Bestämmelserna omfattar bl.a. möjligheter att i vissa fall ingripa gentemot näringsidkare med informationsåläggande eller förbudsförelägganden kopplade till vite. KO kan även föra talan vid Marknadsdomstolen. Konsumentverket kan träffa överenskommelser i olika frågor med enskilda företag eller branschorganisationer.

Finansinspektionen är tillsynsmyndighet för finansiella företag och marknadsplatser. Grundläggande regler och krav återfinns i den näringsrättsliga lagstiftningen och i Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd. Bestämmelserna omfattar bl.a. tillstånd, tillsyn, ingripanden, rörelse regler och andra krav på verksamheten rörande exempelvis information och klagomålshantering.

Genom vad som beskrivits ovan om Finansinspektionens tillsynsansvar på det finansiella området respektive Konsumentverkets ansvar på konsumentskyddsområdet kan det sägas att myndigheterna har ett delat och gemensamt ansvar för konsumentskyddet inom det finansiella området.

Det finns en överenskommelse om samarbete mellan FI och Konsumentverket/KO på det finansiella området. I överenskommelsen anges formerna för samverkan och särskilda samverkansområden pekas ut. Med målsättningen att få ett ännu effektivare samarbete håller myndigheterna f.n. på med ett arbete där rutinerna för samarbetet konkretiseras i ett gemensamt dokument.

Konsumentverket/KO har på det finansiella området tillsyn över bl.a. konsumentkreditlagen, lagen om finansiell rådgivning till konsumenter, marknadsföringslagen och lagen om avtalsvillkor i konsumentförhållanden. Därutöver har KO genom annexlagstiftning till marknadsföringslagen tillsynsansvar över vissa bestämmelser i andra lagar på det finansiella området. KO kan i syfte att utveckla rättspraxis biträda enskilda i tvister vid allmän domstol. Före årsskiftet 2006/07 var denna möjlighet inskränkt till att enbart omfatta finansiella tjänster.

Konsumentverket får enligt förordningen 1995:868 med instruktion för Konsumentverket dels meddela föreskrifter om skyldigheten att lämna prisinformation och dels ge allmänna råd om näringsidkarnas marknadsföring och utformning av varor, tjänster och andra nyttigheter samt om näringsidkarnas tillämpning av konsumentkreditlagen. Enligt förordningen 2004:17 får Konsumentverket och Finansinspektionen var för sig meddela närmare föreskrifter om finansiell rådgivning. Mot bakgrund av ovanstående har Konsumentverket utfärdat föreskrifter och allmänna råd om konsumentkrediter, finansiell rådgivning och prisinformation.

¹ (KOM(2007)226) Kommissionen anser att både konsumenter och leverantörer av finansiella tjänster skulle tjäna på om förenklade, standardiserade finansiella tjänster funnes tillgängliga. Produkterna skulle vara mindre komplexa än andra produkter och uppfylla EU-normerna för konsumentskydd och på så vis kunna erbjudas över gränserna utan dyrbara anpassningar till de krav som gäller på den lokala marknaden. Inget krav att erbjuda basprodukter skulle ställas på leverantörerna utan detta skulle ske på frivillig, affärsmässig grund. Ytterligare insatser skulle kunna göras enligt kommissionen för att bedöma behovet, genomförbarheten och nyttan av sådana valfria, standardiserade produkter.

Den kartläggning av standardavtal som gjorts som underlag för denna rapport har inriktats på att ge en övergripande bild av förekomsten av standardavtal som tillämpas mellan företag och konsument på det finansiella området. Den informationen har i första hand inhämtats från branschorganisationerna och från de två konsumentbyråerna. Därutöver har ett antal utvalda företag fått redovisa de avtal som de tillämpar gentemot konsument för olika produkter, och i samband med detta tala om ifall de anser att villkor i avtalen ska ses som så kallade standardvillkor och på vilket/vilka sätt de i så fall tillkommit.

Det insamlade materialet ger underlag för en bedömning av hur vanligt förekommande det är med standardavtal inom de valda produktområdena, och för en bedömning av om och i vilka avseenden detta fungerar bra respektive dåligt. Detta ger också utgångspunkter för en diskussion kring om och i så fall hur en ökad användning av branschgemensamma standardvillkor bör komma till stånd.

2. Användningen av standardvillkor idag

2.1 Några utgångspunkter

Som framgått innebär standardavtal i snäv mening att ett företags avtal kring en viss tjänst är lika för företagets olika kunder, dvs. de är inte individuellt förhandlade. I ett standardavtal ingår i allmänhet ett flertal olika standardvillkor, där dessa enskilda villkor är av varierande intresse för olika konsumenter eller hela konsumentkollektivet. De enskilda villkoren är även av varierande betydelse för företagen i en bransch, generellt och/eller individuellt. För att begreppet ”standardvillkor” ska innefatta någon mer tydlig positiv potential ur ett konsumentskyddsperspektiv krävs, som påpekats inledningsvis, därutöver att alla eller flertalet företag inom en bransch tillämpar jämförbara och skäligt utformade avtal för en viss finansiell tjänst på basis av enhetliga definitioner och terminologi.

I praktiken torde det dock aldrig handla om helt identiska avtalsupplägg, utan om mer eller mindre enhetliga villkor och avtalskonstruktioner. Tilläggas bör också att vissa av villkoren i standardavtalen typiskt sett kan användas som ett konkurrensmedel medan andra är nästan helt ointressanta ur ett konkurrensperspektiv.

Generellt gäller att standardvillkor, i denna bredare mening, på bankområdet och värdepappersområdet tas fram under medverkan av branschföreningarna, medan standardvillkor på försäkringsområdet arbetas fram av försäkringsbolagen själva utan medverkan från Sveriges Försäkringsförbund. Även om avtalen av olika historiska skäl ofta är ganska likartade finns därför på försäkringsområdet inga standardavtal i meningen branschgemensamma avtalsnormer.

Branschföreningarna på värdepappers- och bankområdet tar i samverkan med sina medlemmar fram ett mycket stort antal rekommendationer inom olika områden. Medlemmarna är dock inte skyldiga att följa dessa. Föreningen gör heller ingen uppföljning av ”efterlevnaden”, och inte heller FI eller KOV.

En del företag tar rekommendationerna ”rakt av”, andra anpassar vissa villkor till den egna verksamheten - båda varianterna framkom i kartläggningen (se kapitel 4). I de fall rekommendationerna ligger på branschföreningens hemsida kan även icke-medlemmar ta del av dessa. Ändringar i rekommendationerna alternativt nya rekommendationer brukar ges till FI för kännedom, men rekommendationerna ”godkänns” aldrig av FI. Under kartläggningsarbetet har dock kunnat noteras att vissa företag uppfattar rekommendationerna som godkända av FI. Här finns ett uppenbart kommunikations- och rollfördelningsproblem som behöver hanteras.

Kartläggningen har riktat in sig på sådana produkter/- tjänster som varje konsument, enligt vår bedömning, har behov av för att på ett rimligt och rationellt sätt kunna hantera sin privata ekonomi. Hypotesen är i detta fall att väl utformade standardvillkor är särskilt viktiga för konsumenten inom dessa områden, och att de, i den mån de är branschövergripande, kan tillföra ytter-

ligare en konsumentskyddsdimension, i meningen bättre jämförbarhet. För mer avancerade finansiella produkter torde värdet med branschgemensamma villkor vara begränsat, samtidigt som de negativa effekterna på konkurrens och produktutveckling där sannolikt skulle vara betydande.

Standardvillkor som KOV förhandlat fram med branschföreträdare

Konsumentverket/KO har ett mycket stort antal överenskommelser med olika branschorganisationer och enskilda företag om dels avtalsvillkor, dels marknadsföring. Avseende finansiella tjänster fick Konsumentverket 1986 i uppdrag av regeringen att i samråd med dåvarande Bankinspektionen ta fram en branschöverenskommelse om bl.a. marknadsföring, återbetalningstid, utformning av villkor mm. Denna överenskommelse är särskilt intressant eftersom den i vissa delar ligger till grund för Konsumentverkets allmänna råd för konsumentkrediter (KOVFS 2004:6) och även Finansinspektionens allmänna råd om konsumentkrediter (FFFS 2005:3). Utöver denna överenskommelse har Konsumentverket träffat överenskommelser med bl.a. Köpekontraktsguppen om avbetalningsköp och köp mot betalning vid senare tillfälle än vid leveranstidpunkten (faktura köp). Vidare finns det mer branschanpassade överenskommelser avseende t.ex. marknadsföring av försäkringar och kreditvillkor vid bilköp.

Överenskommelse med Svenska Bankföreningen 1999

Efter förhandlingar med Svenska Bankföreningen träffades 1999 en överenskommelse som omfattade avtalsvillkor avseende kvittning, rätt att inställa utnyttjande av kredit, valutaomräkning, återbetalning av årsavgift, uppsägning av kortkortsavtal, ändring och beräkning av inlåningsränta samt ändring av pris för tjänster kopplade till konto. Överenskommelsen innebar att Svenska Bankföreningen skulle utfärda nya förslag till standardvillkor i enlighet med överenskommelsen med Konsumentverket. Svenska Bankföreningen skulle därefter delge och rekommendera sina medlemmar att följa överenskommelsen. Det saknas uppgifter om hur denna överenskommelse har efterlevts. Konsumentverket har inte gjort någon uppföljning eftersom utformningen av de faktiska avtalsvillkoren överlämnades till Bankföreningen och föreningens medlemmar inte är bundna att följa föreningens rekommendationer. Inte heller Bankföreningen följer upp om och hur mycket medlemsföretagen följer föreningens rekommendationer eftersom dessa ändå inte är bindande för medlemmarna.

Enskilda företags utfästelser

Vid sidan av överenskommelser med branschorganisationer kan Konsumentverket till följd av tillsynsärenden ingå överenskommelser med enskilda företag där företaget lämnar utfästelse om rättelse. Konsumentverket granskade t.ex. under 2001 nio bankers standardvillkor för Internettjänster, dnr 2001/2170 - 2178. Granskningen resulterade i en rad utfästelser i enlighet med Konsumentverkets rekommendationer i de enskilda fallen avseende bl.a. villkor om avgifter, reklamation samt avtalstid och uppsägning men inte avseende de friskrivningsklausuler som granskades. Efter vidare utredning och kontakter med vissa av bankerna nåddes överenskommelser genom utfästelse även avseende de granskade friskrivningsklausulerna, dnr 2002/669 och 2002/670.

Generellt kan man säga att behovet av offentliga konsumentskyddsinsatser på det finansiella området är en funktion av två saker: dels av hur komplicerade produkterna är, dels av hur många konsumenter som använder produkterna. Ett exempel på en finansiell tjänst som både är komplicerad och berör

en stor del av befolkningen är pensionsförsäkring. Här finns därmed också ett tydligt behov av konsumentskyddande regler och tillsyn.

Finansinspektionens produktklassificeringssystem, där olika finansiella produkter/tjänster klassificeras på grundval av den typen av frågeställningar, har utgjort en naturlig utgångspunkt för en bedömning av vilka produkter/tjänster som skulle omfattas av kartläggningen inom respektive område. Ett antal produkter/tjänster som bedömdes ha ett högt konsumentskyddsvärde valdes ut. Dessa har i detta sammanhang kallats "bastjänster".

Det ska dock betonas att vad som skall anses som "bastjänst" respektive som något annat ska ses som en preliminär och föga strikt definierad indelning. En "bastjänst" – oavsett hur detta närmare definieras – är dessutom något som varierar över tiden; det som är en ganska exklusiv tjänst idag kan vara en bastjänst om, säg, fem år, och tjänster som anses viktiga idag kan ha förlorat sin aktualitet om ett antal år. Tillgång till internetbank är exempel på en tjänst som för några år sen berörde ganska få konsumenter, men som idag i varje fall är på god väg att bli en självklarhet för alla. Checkbetalningar, å andra sidan, var en standardtjänst för 15-20 år sen, men är i princip en utdöd företeelse idag.

I rapporten presenteras en kartläggning av de avtalsvillkor som de utvalda företagen tillämpar gentemot konsumenter för olika produkter inom det finansiella området. Företagen ombads också att ange, i förekommande fall, på vilket sätt som standardvillkoren tillkommit.

2.2 Urval av produkter och företag

Standardvillkor kan tas fram på i princip tre olika sätt:

1. Ett **enskilt företag** kan utforma enhetliga villkor under vilka man tillhandahåller varor eller tjänster till sina kunder
2. En **grupp av företag** eller bransch kan utforma villkor under vilka man tillhandahåller varor eller tjänster
3. En bransch eller **grupp av företag** kan förhandla med en **myndighet** som har konsumentskyddsansvaret av utformningen av standardvillkor, och fastställa villkoren genom en överenskommelse mellan dessa parter

Som framgått är standardvillkor under kategorierna 2 och 3 av särskilt intresse i detta sammanhang.

De produkter och företag inom, i huvudsak, områdena "spara-betala-låna" som ingick i kartläggningen framgår nedan. Samtliga företag utom ett står under FI:s tillsyn.

När det gäller området **sak- och personförsäkringar** har detta inte analyserats i detta sammanhang, främst därför att, som nämnts, det här i stort sett inte finns sådana branschgemensamma överenskommelser om standardvillkor som förekommer på banksidan. Samtidigt är delar av detta område av en karaktär där flera produkttyper skulle motsvara rimliga krav på epitetet "bas-

tjänst”. Hemförsäkring och bilförsäkring är två uppenbara exempel på tjänster som i princip alla behöver ha. I det perspektivet kan det därför vara intressant att diskutera en ökad användning av standardvillkor. Till detta finns det därför skäl att återkomma i ett annat sammanhang. Detta utvecklas något i avsnitt 2.4 nedan. Inte heller **värdepappersområdet** har varit föremål för kartläggning och analys, eftersom den kommande nya lagstiftningen på området, grundad på det s.k. MiFID-direktivet, kommer att innebära en rad förändringar, inte minst ur ett konsumentskyddsperspektiv. En analys av hur standardvillkor kan och kommer att tillämpas på området bör därför avvakta till dess detta nya övergripande regelverk kommit på plats.

Vid val av företag togs bl.a. hänsyn till vilken dominans ett företag har inom ett visst produktområde, men även andra företag och företagskategorier togs med för att få ett brett urval i kartläggningen. Företagets avtal har begärts in av myndigheterna. Totalt omfattade kartläggningen nästan 90 företags avtal avseende 9 produkter. Vissa företag, framför allt de stora bankkoncernerna, ingick i flera produktområden. Totalt omfattades uppemot 250 avtal av kartläggningen.

Sparande

Produkt 1: Inlåningskonto–sparkonto

Företag: De fyra storbankerna, två mindre banker, två kreditmarknadsbolag

Produkt 2: Individuellt Pensionssparande (IPS)

Företag: De fyra storbankerna, de fyra värdepappersbolag som har tillstånd att bedriva pensionssparrelse

Produkt 3: Fondförsäkring

Företag: 11 Fondförsäkringsbolag - Riksbolag

Betalningstjänster

Produkt 4: inlåningskonto – transaktionskonto

Företag: De fyra storbankerna, två mindre banker.

Produkt 5: Kontoöverföringar/gireringar

Företag: De fyra storbankerna, fem mindre banker

Produkt 6: Bankkortstjänster

Företag: De fyra storbankerna, fem mindre banker

Krediter

Produkt 7: Privatlån

Företag: De fyra storbankerna, sju mindre banker, två kreditmarknadsbolag

Produkt 8: Kontokrediter

Företag: De fyra storbankerna, sju mindre banker,.

Produkt 9 : Bostadskrediter

Företag: sju bostadsinstitut ²

En sammanställning över produkter och företag som ingår i kartläggningen återfinns i bilaga 3.

2.3 Enskilda standardvillkor

Inom ramen för uppdraget ingick att analysera om det fanns tecken som tydde på att standardvillkor i befintliga avtal saknades eller att standardvillkoren i avtalen inte överensstämde med gällande rätt.

Efter att företagen inkommit med sina standardavtal för de olika bastjänsterna gjordes en fördjupad granskning genom att analysera innehållet i standardavtalen. Standardavtalen är av varierande omfattning. Generellt sett kan man dock konstatera att flertalet standardavtal är ganska omfattande i bemärkelsen att de innehåller många enskilda villkor och en omfattande textmassa. Det blev därför nödvändigt att även här begränsa granskningen av avtalsvillkoren till vissa specifika villkor.

Att avgränsa i detta skede är känsligt och oerhört svårt eftersom risken givetvis finns att man missar att granska just de villkor som är bristfälliga. Därför kontaktades Konsumenternas Bank- och finansbyrå samt Konsumenternas Försäkringsbyrå för att få råd om vilka typer av standardvillkor som konsumenterna oftast upplever som besvärliga och där det förekommer tvister eller olika uppfattningar mellan näringsidkaren och konsumenten. En utgångspunkt i arbetet var en tidigare undersökning av standardvillkor som Konsumentverket genomfört. Regeringen hade i regleringsbrev för budgetåret 1995/96 gett Konsumentverket i uppdrag att redovisa vilka konsumentproblem som finns när det gäller avtalsvillkor i samband med finansiella tjänster och i vilken utsträckning dessa kan lösas med stöd av avtalsvillkorslagen.

I KOV-rapporten ”Finansiella tjänster och avtalsvillkor” (Rapport 1995/96:36) finns en ganska ingående redovisning av de enskilda avtalsvillkor som man i granskningen funnit innebära de största konsumentproblemen. Redovisningen av konsumentproblemen utgår bl.a. från en sammanställning från ARN under 1992 – april 1996 och Högsta domstolen och hovrätterna 1980 till 1996 samt samtal med rådgivningsbyråerna och Finansinspektionen. För att försäkra oss om att inga stora förändringar inträffat under de senaste åren har vi även gjort en genomgång av ARN:s, HD:s och MD:s praxis åren 1997 – 2007 avseende avtalsvillkor inom det finansiella området. Med vissa smärre avvikelser kan konstateras att de specifika standardvillkor som utgjorde konsumentproblem 1996 fortfarande är de villkor som är föremål för tvister mellan konsumenter och företag. Detta är otillfredsställande, och något som berörda företag och branschorganisationer omgående bör ta itu med. Om inte, kan det bli nödvändigt för myndigheterna att agera.

I den nämnda rapporten visade det sig att konsumentproblem förekom allmänt eller särskilt vid vissa typer av bastjänster i olika omfattning vid föl-

² Här ingår ett bolag (Bluestep) som är registrerat hos FI, men som inte står under FI:s tillsyn

jande typer av standardvillkor: avgifter, dröjsmålsavgifter, påminnelseavgifter, kvittning, villkorsändring (bl.a. rätt ändra ränta), ränteberäkning, dispositionsrätt till kontomedel, friskrivningsklausuler, ansvar för obehöriga uttag med kontokort, generell pantsättning, amorteringsvillkor, räntebindning vid bostadskrediter, ränteskillnadsersättning, uppsägning av kredit, borgen, kravrutiner.

Mot bakgrund av vad som framkommit i den avstämning som gjorts mot praxis från ARN, MD och HD åren 1997 – 2007, Konsumentverkets rapport samt informationen från rådgivningsbyråerna gjordes en fördjupad granskning och analys av de standardvillkor och inom de bastjänster som anges nedan. Särskilt fokus har lagts på dels avgifter, dels friskrivningsklausuler eftersom dessa på ett eller annat sätt finns med i nästan alla typer av avtal och har en uppenbart stor betydelse för konsumenten.

Avgifter

- Kontoöverföring/girering, (avgifter och kostnader)
- Inlåningskonto, (avgifter)
- Bankkortstjänster (övertrasseringsavgifter)
- Kontokrediter, (avgifter)
- IPS (avgifter)

Uppsägning av kredit

- Privatlån
- Bostadskrediter

Friskrivningsklausuler

- Kontoöverföring/girering
- Bankkorttjänster

Kvittning

- Inlåningskonto

Kontokortsavgiften

- Bankkortstjänster

Ansvar för obehöriga uttag på kort

- Bankkortstjänster

Avräkningsordning

- Privatlån

Villkorsändringar

- Kontokrediter
- Fondförsäkring

Flytträtt

- Individuellt Pensionssparande (IPS)
- Fondförsäkring

Ränteskillnadsersättning

- Bostadskrediter

Generell pantförskrivning

- Bostadskrediter

Information

- Individuellt pensionssparande (IPS)

I granskningen inom respektive område ingick samtliga företag som inkommit med sina standardavtal.

2.4 Något om person- och sakförsäkringsområdet

Som nämnts tidigare finns det inga exempel på branschöverenskommelser när det gäller standardvillkor för försäkring, bl.a. eftersom branschen vill undvika åtgärder som skulle kunna bedömas som konkurrenshämmande. Från tiden före 1990 finns exempel på gemensamma villkor och i många fall har förändringarna sedan dess bara skett gradvis, vilket förklarar dagens relativt enhetliga utformning av många sak- och personförsäkringar och deras standardvillkor.

När det gäller behovet av styrning eller normering av standardvillkor har Konsumenternas Försäkringsbyrå särskilt pekat på de områden där staten lagt över ansvaret för lösningar på försäkringsbranschen. Viktiga exempel är överfallsskydd (hjälp till brottsoffer), rättsskydd (rättshjälp) och trafikförsäkring. Försäkringsbyrån varnar för risken att innehållet i dessa försäkringar urholkas med tiden. Det är därför viktigt att behöriga myndigheter följer upp sådana beslut om överflyttning av ansvar. En väg att hålla en rimlig nivå på försäkringsskyddet kan vara namnskydda försäkringar, dvs. att ställa mini-

mikrav på innehållet för att en försäkring ska få sägas ge överfallsskydd, rättsskydd eller vara en trafikförsäkring. För överfallsskydds- och rättsskyddsförsäkring kan det gälla storleken eller indexeringen av eventuella tak för ersättning i kronor eller ombudstimmar, för trafikförsäkring rätten till juridiskt ombud. Krav på minsta innehåll skulle även kunna ställas för att en försäkring ska få kallas "hemförsäkring" eller "barnförsäkring".

När det gäller valet mellan individuella villkor och standardvillkor så finns det ur konsumentsynpunkt åtminstone en fördel med standardvillkor, nämligen att avtalet blir ett genomtänkt paket av försäkringsmoment och konsumenten behöver inte på samma aktiva sätt, i förhandling med bolaget, ta ansvar för att alla väsentliga delar finns med. Men från konsumentsynpunkt kan Försäkringsbyrån också konstatera att det finns efterfrågan på produkter med möjlighet att välja tillägg eller alternativ utformning. Exempel är rättsskyddsförsäkring med möjlighet att välja högre belopp eller en sjuk- och olycksfallsförsäkring för dem som inte omfattas av motsvarande gruppörsäkringsskydd.

Slutligen bör frågan om information om standardvillkor nämnas. Försäkringarna är oftast sammansatta av flera moment och har komplexa villkor. Det är önskvärt att villkoren som sådana är klart strukturerade och överskådligt presenterade. När det gäller förköpsinformation och särskilt information i försäkringsbrev är uppgiften att lyfta fram väsentlig information om skyddet, inte minst om begränsningarna eftersom konsumenterna ofta inte är medvetna om viktiga begränsningar i skyddet. Försäkringsbyrån ser försäkringsbrevet som den viktigaste informationskällan därför att det är den handling som konsumenten regelbundet tar del av, till skillnad mot de fullständiga villkoren vilka konsumenten ofta inte ens känner till, och det borde därför hålla en standard som uppfyller höga krav på tydlighet och jämförbarhet, t.ex. genom vissa normer för uppställning, terminologi och beteckningar.

Som framgår finns det inom sak- och personförsäkring anledning att återkomma till flera frågor. Konsumentverket planerar fortsatt arbete bl.a. när det gäller förköpsinformation medan Finansinspektionen har inlett ett mer omfattande arbete med att se över föreskrifter om information som gäller försäkring.

3. Marknadsrätt och civilrätt

Oskäliga avtalsvillkor i konsumentförhållanden kan enligt lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden (nedan AVLK) förbjudas av Marknadsdomstolen (nedan MD) efter ansökan av bl.a. KO. Om MD vid en sådan marknadsrättslig prövning bedömer att t.ex. en friskrivningsklausul i ett standardavtal är oskälig kan domstolen förbjuda näringsidkaren vid vite att fortsätta tillämpa villkoret i sina avtal.

Civilrättsligt kan i enskilda fall oskäliga avtalsvillkor jämkas eller lämnas utan avseende av allmän domstol i enlighet med 36 § avtalslagen (1915:218). Om prövningen avser ett villkor i ett standardavtal som används mellan näringsidkare och konsument kompletteras 36 § avtalslagen av 11 § AVLK.

KO kan med stöd av lag (1997:379) om försöksverksamhet avseende medverkan av KO i vissa tvister biträda konsumenten vid talan i allmän domstol angående en prövning av t.ex. ett avtalsvillkors skälighet. Förutsättningarna för att biträda konsumenten är att tvisten är av betydelse för rättstillämpningen eller att det annars finns ett allmänt konsumentintresse att tvisten prövas.

Det bör observeras att bedömningsgrunderna enligt AVLK och 36 § avtalslagen är olika eftersom en marknadsrättslig prövning avser ett avtalsvillkors skälighet ur allmän synvinkel. Den civilrättsliga prövningen av ett avtalsvillkor avser däremot omständigheterna i det enskilda fallet. Att ett visst avtalsvillkor bedömts oskäligt i ett enskilt fall vid en civilrättslig prövning innebär inte att MD vid en marknadsrättslig prövning är bunden av denna bedömning (prop 1994/95:17 s. 63).

Marknadsrättslig prövning av villkor

Oskäliga avtalsvillkor kan enligt förarbetena till AVLK och av MD:s praxis delas in i tre grupper.

Villkor som avviker från tvingande rättsregler

Avtalsvillkor, som exempelvis en friskrivningsklausul, som strider mot tvingande rätt eller tvingande allmänna rättsprinciper är i sig oskäliga och kan förbjudas enligt AVLK. Det är det enskilda avtalsvillkoret som bedöms utan hänsyn till andra delar av avtalet. Även avtalsvillkor som syftar till att kringgå tvingande bestämmelser kan förbjudas.

Villkor som avviker från dispositiva rättsregler

En friskrivning som innebär en avvikelse från dispositiva rättsregler eller rättsprinciper medför att konsumenten avtalar bort något han/hon annars skulle ha varit berättigad till. En sådan klausul behöver inte vara oskälig i sig eftersom avtalsfrihet råder. Däremot kan konstateras att avtalsfriheten bara är en illusion vid standardavtal eftersom villkor i avtalet inte är förhandlingsbara för den enskilde konsumenten.

Ett avtalsvillkor som avviker från dispositiva rättsregler och ger näringsidkaren en förmån eller berövar konsumenten en rättighet genom vilket det upp-

kommer en sådan snedbelastning vad gäller avtalsparternas rättigheter och skyldigheter enligt avtalet, att en genomsnittligt rimlig balans mellan parterna inte längre föreligger vid en samlad bedömning av samtliga avtalsvillkor är oskäligt. Detta innebär att ett villkor som bedöms som oskäligt i ett avtal kan anses godtagbart i ett annat avtal där villkoret balanseras av andra för konsumenten fördelaktiga villkor.

Villkor som är vilseledande eller oklart formulerade

Även ett villkor i ett standardavtal som har en vilseledande eller oklar formulering kan anses oskäligt eftersom det innebär att konsumenten inte kan förutse vilka konsekvenser villkoret har för honom.

Praxis från MD av villkorsprövningar inom det finansiella området är mycket begränsad. Marknadsdomstolen har på talan av Konsumentombudsmannen i mål MD 2006:4, KO./. Nordnet Securities Bank AB (Nordnet), prövat friskrivningsklausuler i ett standardavtal inom det finansiella området. Nordnet, ett nätmäklarföretag, förbjöds där att använda avtalsvillkor som innebar att företaget friskrev sig från tekniska fel och informationsbrister som orsakats av företagets vårdslöshet eller grova vårdslöshet samt avtalsvillkor som innebar att företaget friskrev sig från skadeståndsansvar för konsumenters indirekta skada som orsakats av företaget genom grov vårdslöshet. MD godtog dock villkor som föreskrev att konsumenten måste reklamera fel och brister i utförandet av uppdraget omgående. Vidare konstaterade MD i domskälen att det inte fanns tillräckligt underlag för att hävda att det är en allmän rättsprincip i konsumentförhållanden att det föreligger ett s.k. kontrollansvar, dvs. att näringsidkaren skall ersätta konsument för skada om han inte visar att felet beror på ett hinder utanför hans kontroll som han inte skäligen kunde ha räknat med vid avtalets ingående och vars följderna han inte kunnat undvika eller övervinna. Bland annat därför ansågs en prövning om kontrollansvar kunde anses föreligga för ett nätföretag ligga utanför en villkorsprövning enligt AVLK. Domstolen uttalade att ett sådant ansvar i första hand framstår som ett rättspolitiskt ställningstagande och att åtgärder, om det är rimligt och lämpligt, i så fall bör vidtas genom lagstiftning.

Avtalsvillkorsdirektivet

I bilagan till Rådets direktiv 93/13/EEG om oskäliga villkor i konsumentförhållande finns en vägledande förteckning över villkor som enligt direktivet kan anses oskäliga. Denna förteckning ligger ofta till grund för Konsumentverkets bedömning av avtalsvillkors eventuella oskälighet. Enligt samma bilaga är leverantörer av finansiella tjänster undantagna några av de i förteckningen upptagna villkoren.

En leverantör av finansiella tjänster kan enligt denna förteckning förbehålla sig rätten att säga upp ett avtal med obestämd varaktighet ensidigt och, om det finns giltigt skäl, utan varsel. Det förutsätter dock att näringsidkaren är förpliktad att omgående informera motparten och eventuella övriga avtalsparter. Vidare kan en leverantör av finansiella tjänster förbehålla sig rätten att, utan varsel om det finns giltigt skäl, ändra den räntesats som konsumenten ska betala eller erhålla eller andra kostnader för finansiella tjänster. Ett sådant förbehåll förutsätter dock att näringsidkaren har en förpliktelse att snarast informera motparten och eventuella övriga avtalsparter om detta och att dessa omgående kan säga upp avtalet. Under förutsättning att riktlinjerna

för prissvängningarna beskrivs tydligt finns det enligt den ovan nämnda förteckningen inte heller något hinder mot prisindexeringsklausuler som innebär att priset bestäms först vid leverans eller tillåter prishöjningar utan rätt för konsumenten att frånträda avtalet.

De nämnda undantagen begränsar visserligen räckvidden för förteckningen av typiskt sett oskäligen avtalsvillkor men den klargör samtidigt förutsättningarna för att de nämnda villkoren kan användas. Avseende några av dessa undantag finns även tvingande lagstiftning såsom 11 § konsumentkreditlagen som anger förutsättningarna för ränteändringar.

4. Resultat av kartläggningen

4.1 Egna eller branschgemensamma standardvillkor?

Nedan redovisas hur företagen själva väljer att klassa sina standardavtal i termer av egna avtal ("typ 1") eller branschgemensamma ("typ 2") på några produktområden

Bankkortstjänster: Samtliga anger standardvillkor av typ 1.

Inlåningskonto: Samtliga anger standardvillkor av typ 1. En bank påpekar dock att vissa villkor för t.ex. ränta, pris och avgifter, kvittning mm, utarbetats i samarbete mellan Konsumentverket, Svenska Bankföreningen och bankerna.

IPS: Fyra företag anger typ 1, ett anger typ 1 och 2, två företag anger typ 2

Kontoöverföringar/gireringar: Nästan samtliga anger typ 1.

Bostadskrediter: Ungefär hälften av företagen anger typ 1. Ett företag nämner att de allmänna kreditvillkoren är influerade av Bankföreningens standardvillkor, men har anpassats till de särskilda förhållanden som gäller för det aktuella företaget.

Övriga krediter: Flera företag uttrycker sig i termer av att avtalen "i huvudsak överensstämmer med Svenska Bankföreningens formulär". En bank säger att de som huvudregel utformar sina egna villkor, men på ett sådant sätt att de stämmer väl överens med vad som normalt gäller i branschen, i första hand i jämförelse med Bankföreningens standardvillkor. Bara ett av totalt 13 företag definierar uttryckligen vissa av sina avtal inom detta område som "typ 2"-avtal, medan flera företag anger sina avtal som "typ 1".

Fondförsäkring: Merparten anger typ 1.

Sammanfattningsvis kan alltså sägas att övervägande delen av alla standardavtal är företagsspecifika, men i många fall i större eller mindre grad inspirerade av i första hand Svenska Bankföreningens rekommendationer. Värt att notera är att det inte i någon produktgrupp går att hitta ett utfall där en majoritet av företagen anger att ett branschgemensamt standardavtal gäller.

4.2 Friskrivningsklausuler

I granskningen har vi funnit friskrivningsklausuler i samtliga granskade standardavtal, oavsett tjänst. Generellt är friskrivningsklausulerna ganska omfattande. Granskningen har inriktats mot att granska friskrivningsklausuler där företaget friskrivit sig från skadeståndsansvar och det är störst risk att konsumenterna kan drabbas av ekonomisk skada. Området "kontoöverföring/girering" och "bankkortstjänster" motsvarar urvalskriterierna bäst. Ett urval av de granskade friskrivningsklausulerna finns återgivna i bilaga 1.

Bankerna friskriver sig inom båda de granskade områdena, med endast enstaka undantag, från ansvar vid *konfliktåtgärder*, även sådana de själva vid-

tar. Klausulerna är i princip identiska mellan samtliga banker. Arbetskonflikt är en vanlig force majeure händelse. Men att friskriva näringsidkaren från ansvar då denne själv vidtar konfliktåtgärder kan anses oskäligt i konsumentförhållande om det innebär att näringsidkaren inte behöver iaktta erforderlig aktsamhet.

Det är vanligt förekommande med friskrivningar för *tekniska problem*. Tre av åtta granskade banker inom granskningsområdet "kontoöverföringar/gireringar" friskriver sig helt eller delvis från ansvar vid tekniska problem. Fem av de nio granskade aktörerna inom granskningsområdet "bankkort-tjänster" friskriver sig uttryckligen från ansvar för tekniska fel och de övriga använder sig av formuleringen "skada som uppkommit i andra fall ersätts inte av banken", vilket med hänsyn till avtalsinnehållet i övrigt innebär att banken friskriver sig bl.a. från ansvaret för tekniska fel. Några aktörer lägger även visst ansvar i tekniska frågor på kunden. Det kan ifrågasättas om inte friskrivningar för tekniska problem ibland begränsar näringsidkarens skyldighet att respektera de åtaganden som gjorts. Om så är fallet kan de nog anses vara oskäliga.

Sexton av de sjutton bankerna har som avtalsvillkor att de inte ansvarar för annan skada *om banken har varit normalt aktsam*. Utöver det faktum att en friskrivnings giltighet förutsätter att den är skälig ska den även vara tydlig. Villkoret om "normal aktsamhet" är otydligt vilket medför ett besvärlig bevisläge för såväl bank som konsument. Följaktligen kan det ifrågasättas om ett sådant villkor kan anses vara skäligt.

Av granskningen framgår att friskrivningsklausulerna i vissa fall är så formulerade att det för genomsnittskonsumenten måste vara svårt att förstå innebörden och vidden av villkoren. Villkor kan även vara formulerade så att de ger intrycket av att även omfatta situationer där banken förfarit grovt vårdslöst. Utformningen av enskilda villkor kan ifrågasättas ur skälighetssynpunkt, särskilt mot bakgrund Marknadsdomstolens dom. (MD 2006:4).

I det sammanhanget ska också noteras att kontrollansvar inte kan anses vara en allmän rättsprincip i konsumentförhållande. En översyn från lagstiftarens sida av hur en lämplig ansvarsfördelning mellan näringsidkare och konsument vad gäller tjänster över Internet skall uppnås kan vara nödvändig för att stärka konsumenternas ställning. Även om banken skulle vara ansvarig för skador som förorsakats av vårdslöshet från bankens sida kan bevissvårigheterna för konsumenten antas vara av sådan omfattning att möjligheten att få ersättning snarast blir en fråga om bankens goda vilja.

4.3 Avgifter

Accessavgifter och styravgifter

Vi har valt att granska hur företag reglerar avgiftsuttaget inom fem olika bastjänster. Den bredare undersökning vi gjort avseende avgifter har olika orsaker. För det första är avgiftsuttaget/priset själva grunden för avtalet och av största betydelse för konsumenten. För det andra identifierades problem med vaga formuleringar och uppgifter som saknades i den tidigare nämnda rapporten från KOV (1995/96:36). Vidare har Konsumentverket och Finans-

inspektionen tillsammans gjort en undersökning om blancokrediter och granskade då bl.a. avgifter. (Blancokrediter till konsumenter, FI 2005:4). I rapporten konstaterades bl.a. att många kreditgivare tillämpar mycket otydliga villkor och att hänvisningar sker till prislistor som inte bifogas. Genom att granska hur det ser ut med avgiftsvillkoren idag inom flera olika bastjänster ville vi ta reda på om problemet med otydlighet dels kvarstår, dels är något som är allmänt inom olika områden. Ett urval av de granskade villkoren om avgifter finns återgivna i bilaga 2.

Villkor om avgifter i någon form förekommer i stor utsträckning i standardavtal för olika finanstjänster. För konsumenten är det viktigt att information om avgifter är fullständig, korrekt och tydlig för att inga tvivel ska råda om att avgift ska betalas och hur stor avgift som ska betalas.

Avgifter kan delas in i två kategorier, dels avgifter för att få tillgång till själva tjänsten, dels andra avgifter. Avgifter som t.ex. uppläggningsavgift, handläggningsavgift, värderingsavgift är av det första slaget och kallas här fortsättningsvis för ”accessavgifter” eftersom dessa avgifter betalas för att få tillgång till tjänsten. Dröjsmålsavgifter, övertrasseringsavgifter, påminnelseavgifter etc. är inte avgifter för tjänsten utan snarare styrmedel för att förmå kunden att agera på ett visst sätt. Ofta är det fråga om vad man kan kalla ”straffavgifter”. Dessa avgifter har vi i denna framställning valt att kalla ”styravgifter”. Uppdelningen har i viss mån betydelse bl.a. för hur standardavtalen är uppbyggda, vilka konsumenter som berörs och hur gällande rätt ser ut.

Konsumentkreditlagen innehåller en tvingande regel som innebär att konsumenten är skyldig att betala avgifter för krediten endast om avgiften angetts i avtalet. Regeln anger också förutsättningarna för att ändra avgiften ska framgå av avtalet. Denna regel rör dock enbart det vi kallat accessavgifter.

Ett fåtal avgifter är reglerade i tvingande lagstiftning. Regler finns främst vad gäller inkassoavgifter och liknande, enligt förordningen (1981:1057) om ersättning för inkassokostnader. Vissa andra avgifter är reglerade i speciallag men då inte beloppsmässigt utan enbart beräkningsgrunden för avgiften. Ett exempel är 12 § konsumentkreditlagen där det anges att avgifterna ska motsvara kreditgivarens kostnader för krediten.

I allt större utsträckning sker avtalsslut via distans varvid reglerna i 3 kap 3 § distans- och hemförsäljningslagen gäller. Av punkten 4 i nämnd paragraf framgår att tjänstens pris, inbegripet bl.a. avgifter, ska framgå. Av lagen framgår även att villkoren ska tillställas konsumenten i rimlig tid innan avtalsslut och att konsumenten ska få villkoren i skriftlig, eller annan varaktig form. De skriftliga villkoren kan skickas senare om avtalet ingås via kommunikationsmedel som inte möjliggör att skriftliga villkor skickas när avtalet ingås.

Värt att notera är att det finns ett direktiv om betaltjänster (PSD) som är antaget av Europaparlamentet. Målet med detta direktiv är att ge de rättsliga ramarna och förutsättningarna för att möjliggöra SEPA (Single Euro Payments Area). SEPA är ett initiativ till att göra betalningar inom EU lika enkla, effektiva och säkra som nationella betalningar inom en medlemsstat. Direktivet innehåller bl.a. bestämmelser om uppgiftsskyldighet avseende avgif-

ter. Direktivet skall införlivas i medlemsstaterna nationella lagstiftningar snarast, dock senast 1 november 2009.

Specialregler

Inlåningskonto

Finansinspektionen har utarbetat rekommendationer för inlåningskonton i allmänna råd (FFFS 2001:8) om inlåningskonto och tillhörande banktjänster. Dessa gäller oavsett om avtal ingåtts på plats eller på distans. I 4 § anges att banken bör lämna väsentlig information om villkor. Informationen, som bör vara klar och tydlig, bör lämnas innan kontoavtal ingås. I 7 § uttalas att konsumenten bör få information om vilka avgifter som gäller, storleken på dessa och när och hur de ska betalas, senast i samband med att avtalet ingås.

Konsumentkrediter

Reglering av avgifter för konsumentkrediter finns såväl i Finansinspektionens allmänna råd om krediter i konsumentförhållanden (FFFS 2005:3) som i Konsumentverkets allmänna råd om konsumentkrediter (KOVFS 2004:6). När det gäller angivande av avgifter i samband med krediter baseras dessa allmänna råd på 6 § konsumentkreditlagen. Mer allmänt hållna regler är att näringsidkaren ska iaktta god kreditgivningssed, vilket får anses innefatta att denne ska lämna korrekt, fullständig och tydlig information om krediten och därtill hörande avgifter. I båda nämnda allmänna råd sägs att information ska vara tydlig och lätt att uppmärksamma.

Kontokort och automattjänster

Finansinspektionen har utfärdat allmänna råd om kontokort och automattjänster (FFFS 2000:9). Av riktlinjerna framgår bl.a. att konsumenten bör få information om avgifterna senast i samband med att denne ingår avtal. Informationen ska då avse vilka avgifter som ingår samt storleken på dessa, och hur, och när de ska betalas.

Bedömning av standardvillkor om avgifter

Inlåningskonton

För såväl access- som styravgifter anges oftast att avgifter tas ut enligt ”vid var tid gällande prislista” och det fanns tre hänvisningar till hemsidor och två hänvisningar till bankkontor för att få reda på avgifternas storlek. I fyra fall upplyses om att kunden meddelas avgifternas storlek i samband med att avtalet ingås. I fyra avtal läggs till att priser och avgifter som tas ut utgår enligt de grunder som banken ”vid var tid tillämpar” eller liknande.

För styravgifter är det i fem avtal specifikt reglerat rätten till uttag av övertrasseringsavgift. Två har även förbehållit sig rätt att ta ut påminnelseavgift. Det ena fallet gäller uppgift om lagstadgade påminnelseavgiften 50 kr vid dröjsmål samt även uppgift om att man tar ut 15 kr i aviseringsavgift. En av de granskade aktörerna har i allmänna ordalag förbehållit sig rätt att ta ut kostnader för att ”driva in fordran”.

Kravet på klar och tydlig information torde innebära att man i avtalet anger de avgifter som tas ut. Att hänvisa till en prislista torde vara förenligt med allmänna rättsprinciper och de allmänna råden förutsatt att denna prislista bifogas vid avtalets ingående. Storleken behöver därmed inte nödvändigtvis framgå av avtalsvillkoren men konsumenten ska informeras om vilka typer av avgifter som kommer och/eller kan komma att tas ut.

Bankkorttjänster

Av sju olika granskade villkor anges i några av dem i ganska allmänna ordalag att aktören tar ut avgift för ”..exempelvis årsavgift..”, ”..årspris och annat i samband med uppläggning och användning..”, ”..t ex. månadsavgift..”. Det vanligaste är att det anges att aktörerna tar ut övertrasseringsavgift. Någon uttrycker i mer allmänna ordalag att avgifter ska betalas för ”sådan som har samband med användning av kortet”. För att få reda på avgiftens storlek hänvisas i ett fall till bankens hemsida alternativt bankens kundtjänst. I tre fall anges att uppgifter om avgifter ska lämnas i samband med att avtal träffas. I alla avtal utom ett lägger aktören till att de priser och avgifter som tas ut utgår ”enligt de grunder som banken vid var tid tillämpar” eller liknande.

Kontokrediter

Enligt 12 § konsumentkreditlagen anges att särskild ersättning (avgift) får utgå för de kostnader banken har för krediten. Fyra av fem granskade har denna formulering i sina standardvillkor. I det femte fallet anges inget om ”särskilda avgifter”, istället specificeras alla sådana avgifter, exempelvis uppläggningsavgift, administrationsavgift m.m. och alla avgifter anges till belopp i avtalet.

När det gäller styravgifter finns de i mer eller mindre stor omfattning angivna i samtliga avtal. Övertrasseringsavgifter, förseningsavgifter, påminnelseavgifter och underrättelseavgifter är exempel på avgifter som kunden kan komma att få betala. Man anger dock att dessa avgifter endast är exempel. Allt som förorsakar banken en kostnad kan enligt villkoren innebära en avgift för kunden.

I tre av de fem granskade villkoren meddelas accessavgifter i samband med att avtalet sluts och av en i samband med att konsumenten ansöker om krediten. Information går även att få på en hemsida eller per telefon enligt ett av dessa avtal. I ett fall anges beloppen i standardavtalet.

I ett fall avseende accessavgifter hänvisas till priser som ”vid varje tid allmänt tillämpas” eller liknande. När det däremot gäller styravgifter förekommer den typen av hänvisning i samtliga fem fall.

Det kan konstateras att sådana avtalsvillkor som de ovan angivna kan antas vara svårgenomträngliga för en genomsnittskonsument. Kravet på klar och tydlig information torde innebära att det av villkoren inte ska råda någon tvekan om vilka avgifter som tas ut eller kan komma att tas ut.

Kontoöverföring/girering

För betalningstjänster och girering finns så gott som enbart accessavgifter, i de fall det över huvud taget förekommer några. Några avgifter för dröjsmål, påminnelser eller liknande förekommer av naturliga skäl inte.

Konsumentinformationen om avgiftsuttag uppvisar en varierande bild. Vissa aktörer har inte specifika standardavtal för betaltjänster medan andra har sådana. Bland dem som har specifika standardavtal för betalningstjänsten

finns några där avgiftsuttaget regleras i standardavtalet och andra som hänvisar till mer generella Allmänna villkor.

Avgiftens storlek framgår inte i något fall, varken i de generella eller i de specifika villkoren. I så gott som samtliga fall hänvisas konsumenten till de vid varje tidpunkt gällande priser som tillämpas. Kravet på klar och tydlig information torde innebära att det i villkoren anges vilka avgifter som tas ut.

4.4 Andra granskade villkorstyper

Låna

Uppsägning av kredit till förtida betalning

Uppsägning av kredit till förtida betalning regleras i 21 § konsumentkreditlagen som uttömmande anger under vilka förutsättningar som kreditgivaren kan säga upp en kredit.

Sex av sju villkor avseende bostadskrediter och elva av de tretton granskade villkoren för privatlån överensstämmer med bestämmelsen i 21 § konsumentkreditlagen.

Av de villkor som inte följer 21 § förekommer det villkor som avviker från konsumentkreditlagens tvingande bestämmelser eller som till sin utformning kan vilseleda konsumenten om vilka rättigheter denne har enligt lag. Dessa villkor kan anses vara oskäligen eftersom de avviker från tvingande rättsregler eller är vilseledande.

Avseende bostadskrediter finns en specialbestämmelse. Denna regel gäller enbart vid bunden ränta och innebär att banken i avtalet måste göra särskilt förbehåll för att kunna få säga upp avtalet vid ränteändringsdag. I de granskade villkoren för bostadskrediter fanns ett förbehåll med denna formulering med i samtliga avtal.

Avräkningsordning

Reglerna om avräkningsordning blir aktuella när en konsument har flera krediter hos en och samma kreditgivare. I 19 § konsumentkreditlagen föreskrivs att belopp som kreditgivaren erlägger för avräkning på viss kreditfordran får kreditgivaren inte först avräkna på annan fordran. Bestämmelsen innebär ett förbud mot s.k. avräkningsförbehåll d.v.s. att kreditgivaren förbehåller sig rätten att bestämma i vilken ordning de betalningar som kredittagaren gör skall avräknas på olika skulder hos kreditgivaren. Av de tretton granskade kreditgivare har sex avräkningsbestämmelser i sina villkor och samtliga sex överensstämmer med lagens bestämmelser.

Ändring av ränta

Ränteändringar regleras i 11 § konsumentkreditlagen. I bestämmelsen stadgas att rätten att göra ändringar skall regleras i avtalet och att villkor om ändringar skall användas på samma sätt till konsumentens fördel som till hans nackdel. Vidare finns utförliga bestämmelser om när ränteändringar får ske.

Vi har undersökt villkoren för kontokrediter. Hos sju av åtta kreditgivare överstämde ränteändringsvillkoren med konsumentkreditlagens bestämmelse. I ett fall fanns inga bestämmelser om villkoren för ränteändringar men väl villkor som angav hur konsumenten skall informeras om ränteändringar. Bestämmelsen i konsumentkreditlagen är tvingande och sistnämnda villkor torde därför kunna komma att bedömas som oskäligt.

Ränteskillnadsersättning vid bostadskrediter

Bestämmelsen om ränteskillnadsersättning reglerar kreditgivarens rätt till ersättning i de fall konsumenten vill säga upp en bunden kredit i förtid. Reglerna om förtidsbetalning finns i 24 § 1 st 2 p konsumentkreditlagen och kap 5 i Finansinspektionens allmänna råd FFFS 2005:3. En förutsättning för att kreditgivaren skall ha rätt till ränteskillnadsersättning är att denna är avtalad.

Vi har undersökt ovanstående villkor hos åtta olika kreditgivare. I samtliga fall överensstämde villkoren med bestämmelsen i konsumentkreditlagen.

Pantförskrivning vid bostadskrediter

Generell pantförskrivning innebär att pantförskrivnen egendom skall utgöra säkerhet för kreditgivarens samtliga skulder nu och i framtiden. Bestämmelser om generell pant anses som regel inte vara motiverade i konsumentförhållanden och vi har inte heller hittat några exempel på sådana villkor.

I ett fall noterade vi en bestämmelse av innebörd att pantsättaren inte utan kreditgivarens medgivande fick hyra ut pantsatt bostadsrätt i andra hand. Villkoret kan ifrågasättas som oskäligt betungande för kredittagaren eftersom ett uteblivet medgivande kan få mycket långtgående ekonomiska konsekvenser. Därtill kommer att en sådan begränsning i dispositionsrätten kan anses vara överflödigt med hänsyn till att det åligger innehavaren av panten att vårda densamma.

Spara

Kvittning

Undersökningen har här begränsats till inlåningskonton.

I tre av fyra granskade villkor förbehåller sig banken en obegränsad rätt att kvitta krav på betalning för uppdrag mm. I ett fall är kvittningsrätten begränsad till vad som utgör "god sed på marknaden". Villkor som innebär att en bank har generell rätt att kvitta fordringar mot konsumenter är ett villkor som enligt vår mening starkt kan ifrågasättas särskilt i ljuset av den ifrågasatta tydligheten hos avtalsvillkor om avgifter enligt ovan.

Information vid individuellt pensionssparande

I villkoren för individuellt pensionssparande har vi kontrollerat om och i så fall hur de bestämmelser är utformade som reglerar den information som enligt lag (1993:931) om individuellt pensionssparande skall lämnas till konsumenten.

Fyra av sju granskade aktörer har i villkoren i preciserat vilken information man lämnar. De övriga anger endast att man lämnar årlig information och i förhållande till den tvingande lagstiftningen är det en tydlig brist.

Villkorsändringar vid fondförsäkring

Enligt 10 kap 6 § försäkringsavtalslagen skall konsumenten informeras om ändringar i försäkringsvillkoren samtidigt som premiekrav för ny period lämnas för att kunna göras gällande mot konsumenten.

I fyra av de åtta granskade villkoren anges att ändring får göras men villkoren säger ingenting om skyldighet för banken att informera om sådan ändring. I de övriga fyra anges att information skall ges innan ändring träder i kraft.

Flytträtt vid fondförsäkring

Huruvida ett fondsparande likt ett IPS går att flytta från en försäkringsgivare till en annan är en fråga som inte regleras i försäkringsavtalslagen.

Vår granskning har omfattat sex fondförsäkringar. I fem av dessa fanns flytträtt, dock med varierande grad av förutsättningar och villkor.

Regeringen har för tillfället stoppat flytträtten för de försäkringar som är tecknade före 2007-02-02, detta efter en dom från EG-domstolen den 30 januari 2007 (Kommissionen mot Kungariket Danmark, mål C-150/04). Domen kan komma att innebära att Sverige måste ändra i viss lagstiftning för att inte komma i konflikt med EG-rätten.

Betala

Betalningsansvar vid förlust av kontokort

Betalningsansvaret om obehörig person använt ett kontokort regleras i 34 § konsumenttjänstlagen.

I de villkor för bankkorttjänster vi har undersökt är ansvaret vid förlust av kontokort i samtliga fall utformat i överensstämmelse med bestämmelsen i 34 § konsumentkreditlagen.

5. Slutsatser och förslag

5.1 Friskrivningsklausuler

Friskrivningsklausuler har en viktig funktion då de tillåter näringsidkaren att begränsa sitt ekonomiska ansvar för händelser som ligger utanför dennes kontroll..

I samtliga standardavtal som granskats förekommer olika friskrivningsklausuler. Det kan konstateras att det i några fall finns friskrivningar som med stor sannolikhet kan anses oskäligen, antingen därför att de strider mot allmänna rättsprinciper eller för att konsumenten vilseleds om sina rättsliga möjligheter.

Myndigheterna anser självklart att det är av stor vikt för konsumenterna att de friskrivningsklausuler som används överensstämmer med gällande rätt. Det vore dessutom önskvärt med en förenklad språklig utformning för att undvika onödiga missförstånd. De avtal som sannolikt är att se som oskäligen kommer att granskas ytterligare för eventuella åtgärder.

5.2 Avgifter

Avgifterna är kanske en av de viktigaste uppgifterna för konsumenter när olika tjänster jämförs. Storleken på avgiften är också ett viktigt konkurrensmedel för näringsidkare som tillhandahåller liknande tjänster. Villkor om avgifter förekommer naturligtvis i stor utsträckning i de granskade standardavtalen.

De marknadsrättsliga krav som kan ställas på villkor om avgifter är att konsumenterna lätt kan identifiera vilka avgifterna är samt hur stora dessa är. Det är viktigt att påpeka att storleken på avgiften inte varit föremål för granskningen utan hur konsumenten informeras om avgifterna. Det kan efter granskningen konstateras stora variationer i hur denna information lämnas, oavsett om det rör accessavgifter eller styragifter. Vidare är grunderna för avgifterna ofta otydliga.

Några av de villkor om avgifter som har granskats kan med stor sannolikhet anses vara oskäligen avtalsvillkor i enlighet med AVLK. Även här krävs alltså en fördjupad granskning och att företagen förändrar avtalen, om så skulle krävas.

5.3 Övriga granskade villkorstyper

Granskningen har vidare omfattat ytterligare elva villkorstyper. I fyra av dessa har villkoren hos samtliga aktörer varit helt förenliga med gällande lagar och allmänna råd. I övriga fall har diverse avvikelser och otydligheter kunnat konstateras i varierande grad.

Generellt kan konstateras att de problem som identifierats i KOV:s tidigare rapporter till stor del fortfarande kvarstår. Detta är otillfredsställande och kräver åtgärder av företag och branschorganisationer.

5.4 Branschgemensamma avtal

Standardavtal som helt eller i huvudsak är gemensamma för alla företag som verkar på ett visst finansiellt produktområde är inte den gängse modellen i Sverige. På bankmarknaden har Bankföreningen angett rekommendationer som företagen frivilligt kan utnyttja. Dessa utnyttjas också, men generellt sett använder bankerna Bankföreningens avtalsmodeller som en utgångspunkt som man utifrån egna behov sedan modifierar i större eller mindre utsträckning. Av de svar bankerna gett på de frågor som ställts är det viss mån en subjektiv bedömning huruvida man anser sig ha "egna" avtal eller om man tillämpar Bankföreningens avtal. Som framgått finns heller ingen uppföljning vare sig från Bankföreningens eller myndigheternas sida om hur och i vilken grad de branschgemensamma avtalen tillämpas. Det gör att frågan om hur den typen av avtal fungerat ur konsumentskyddsaspekt eller ur konkurrensaspekt, deras för- och nackdelar jämfört med företagsspecifika avtal, och hur de eventuellt skulle kunna utvecklas inte kan besvaras med utgångspunkt i praktiska erfarenheter.

Vad som kan konstateras är att, som framgått, de avtalsvillkor som tillämpas idag på vissa områden har brister, och att en ökad användning av branschgemensamma avtal möjligen kan utgöra en metod för att hantera dessa, liksom i övrigt att förbättra konsumenternas möjligheter till genomlysning och överblick. Samtidigt finns, som också framgått, även principiella problem med en sådan ansats, inte minst ur konkurrenssynpunkt.

Diskussionen kring för- och nackdelar med branschgemensamma standardavtal på finansområdet måste således tillsvidare förbli "teoretisk", i mening att den inte kan ta sin utgångspunkt i praktiska erfarenheter. Nedan diskuteras några tänkbara vägar för hur dessa frågor skulle kunna hanteras.

5.5 Förslag till åtgärder och till fortsatt arbete

Vid granskningen har det kunnat konstateras att det finns brister i olika stor omfattning i de standardvillkor som de finansiella instituten använder i sina avtal. Standardvillkoren är av olika karaktär och av olika stor relevans för konsumenten och för företagen. Hur angeläget det är att åstadkomma förändringar kan därför skilja avsevärt mellan olika villkorstyper. Skillnader kan även förekomma när det gäller det bästa sättet att åstadkomma förändringar och förbättringar av otydliga eller oskäliga villkor. De argument för olika handlingsalternativ som nedan presenteras är övergripande och kan alltså skilja för enskilda villkorstyper.

Branschgemensamma standardavtal har både för- och nackdelar. En av nackdelarna kan vara att de hämmar konkurrens och produktförnyelse. Enligt vår uppfattning är denna risk mer påtaglig avseende vissa typer av standardvillkor i standardavtalen medan den för andra villkor kan anses som mycket liten. Avgifternas storlek t.ex. är ett grundläggande konkurrensmedel för

företagen och bör därför inte regleras. Det som i det sammanhanget skulle kunna regleras vore i så fall hur företagen informerar om priser och avgifter. Friskrivningsklausuler saknar däremot betydelse som konkurrensmedel men har mycket stor betydelse för den enskilde konsumenten. Den typen av avtalsvillkor kan det därför finnas bättre motiv att reglera.

Vi har identifierat i ett antal tillvägagångssätt som skulle kunna utnyttjas för att komma till rätta med de brister som kommit fram i den genomförda granskningen.

Ett sådant är att KO meddelar förbudsföreläggande avseende enskilda avtalsvillkor som anses vara oskäligen. Om ett sådant förbudsföreläggande inte godkänns av företaget måste KO ansöka om stämning mot företaget hos MD. Med tanke på det potentiellt stora antalet företag och avtalsvillkor så krävs det ett mycket omfattande arbete för att uppnå önskat resultat. Den tid som ett rättsligt förfarande hos MD tar innebär också att konsumenterna under en lång tid riskerar att utsättas för oskäligen avtalsvillkor. Detta tillvägagångssätt skapar heller inte automatiskt någon enhetlighet hos de villkor som tillämpas av branschen eftersom varje tillsynsärende avser ett unikt avtalsvillkor och en näringsidkare. Detta kan alltså knappast vara en huvudväg att på bred front förbättra situationen. Detta hindrar givetvis inte att KOV/KO både kan och ska agera i de enskilda fall där oskäligen villkor misstänkts förekomma. Det ger dessutom en viktig signaleffekt.

Ett annat alternativ är att Konsumentverket och/eller Finansinspektionen utfärdar allmänna råd om hur avtalsvillkor bör formuleras. En fördel med detta är att allmänna råd kan tas fram och meddelas relativt snabbt. Ett grundläggande problem med en myndighetsreglering av avtalsvillkoren är dock att det i realiteten lyfter av – eller i varje fall uppfattas lyfta av – aktörerna deras eget ansvar. I stället får myndigheter bära ansvaret. En sådan handlingsväg kan i vissa fall vara nödvändig, men bara som en sista utväg om möjligheterna till en rimlig marknadsmässig lösning saknas. Myndigheterna anser därför att detta handlingsalternativ är olämpligt. Ett alternativ kan möjligen vara att låta de allmänna råden vara så allmänna att de inte innebär att specifika lösningar pekas ut, och att ansvaret för utformning och tillämpning därmed ändå ligger kvar hos företagen. Då uppstår å andra sidan knappast någon standardisering eller enhetlighet i övrigt, om man har detta som ett ytterligare syfte.

Ett tredje alternativ är att genom överenskommelser mellan myndighet och bransch åstadkomma tydliga avgränsningar för hur vissa avtalsvillkor får utformas. Sådana överenskommelser kan träffas efter förhandlingar med såväl enskilda företag som branschorganisationer. En variant, som i normalfallet torde vara att föredra, kan vara att FI och/eller KOV inte själva deltar i utveckling och utformning av villkor/avtal tillsammans med företag och branschorgan utan överlåter detta till exempelvis en branschorganisation eller en särskilt utsedd förhandlingsman, varefter myndigheterna/myndigheterna ansvarar för att granska och godkänna avtalen utifrån på förhand definierade minimikrav. En fördel med detta tillvägagångssätt, särskilt då förhandlingar förs med branschorganisationer, är att de tar mindre tid i anspråk i jämförelse med båda ovanstående alternativen. Om en överenskommelse träffas med en branschorganisation erbjuder den också goda förutsättningar för att uppnå enhetlighet, tydlighet och transparens på markna-

den eftersom det bara är en eller ett mycket lite antal parter att komma överens med. Konsumentverket har stor erfarenhet av branschöverenskommelser i många andra branscher. I branscher där branschöverenskommelser om standardvillkor är vanligt förekommande har dessa varit välkomnade av såväl bransch som konsumenter. Noteras kan dock att även detta alternativ innefattar en likartad rollfördelningsproblematik som alternativ två, om än i mildare och sannolikt mer hanterbar form.

En annan aspekt på problematiken tar sin utgångspunkt i det resonemang om ”basprodukter” som diskuterades inledningsvis. Här skulle man kunna tänka sig ett förfarande som i alternativ 3 ovan, men tydligt avgränsat till ett antal enkla, grundläggande produkter där standardiserade villkor skulle gälla för alla företag. I flertalet fall är det, som antytts, dock varken nödvändigt eller ens önskvärt att samtliga villkor standardiseras. En avgränsning av såväl produkter som villkorstyper begränsar både de rollfördelnings- och ansvarsproblem som nämnts, liksom omfattningen av riskerna för försämrad konkurrens. En dimension i detta är att skapa tydligare normer och definitioner av vad en viss finansiell ”basprodukt” ska förväntas innehålla; exempel på ett problem som tidigare nämnts är att det idag säljs ”reseförsäkringar” som i realiteten bara är en bagageförsäkring. Varken bofinkar eller falukorvar bör få se ut hur som helst, och det skulle finnas ett värde i att med hjälp av branschgemensamma standardavtal på det viset ”namnskydda” vissa produkter. Detta kräver givetvis en fördjupad analys av vilka produkter som skulle kunna klassas som sådana ”basprodukter”, vilka kriterier som då ska användas, och vilka avtalsvillkor som är de mest strategiska för konsumenten. Den naturliga utgångspunkten ska vara att åstadkomma så stor positiv effekt som möjligt för konsumenten med så lite marknadsreglerande inslag som möjligt. Sist och slutligen ska naturligtvis fördelar och nackdelar med ”standardvillkorsmodellen” ställas mot och jämföras med andra tänkbara vägar och metoder att stärka konsumenternas ställning. FI avser att utreda dessa frågor vidare.

Bilaga 1: Exempel på formuleringar i friskrivningsklausuler

- Exempel 1

”Banken är inte ansvarig för skada eller olägenhet som beror av driftavbrott eller andra störningar i datorsystem eller telefonförbindelser som används vid utförande av tjänst som omfattas av dessa villkor. Vid stängning, avbrott eller annan störning hänvisas kunden till bankens kontor eller annan självbetjäningstjänst”

- Exempel 2

”Banken är heller inte ansvarig för skada som beror på brist eller fel i energioverföringen, fel i telefonförbindelser eller teknisk utrustning som tillhör annan än banken och som banken inte har kontroll över. Skada som uppkommit i andra fall än som avses i första stycket ovan ska inte ersättas av banken om den varit normalt aktsam. Banken ansvarar inte i något fall för indirekt skada.”

- Exempel 3

”De ordningsregler som för närvarande gäller för säkerhetsdosan med personlig kod är följande. Kontohavaren är ansvarig för....(att förvara säkerhetsdosan väl etc.)”

- Exempel 4

”Banken är, om den inte varit grovt oaktsam, inte ansvarig för skada som uppkommer genom att kontohavaren inte kan använda bankens självbetjäningstjänster på avsett sätt på grund av driftsavbrott eller annan störning i dator eller kommunikationssystem som används av banken eller vid nödvändigt underhåll av bankens datorsystem. Vid driftsavbrott eller störning i Internetkontoret är kontohavaren hänvisad till bankens telefonserviser. Skada som kan uppkomma i andra fall ska inte ersättas av banken om banken förfarit med normal aktsamhet. Banken svarar inte i något fall för indirekt skada. Kontohavaren ansvarar själv för skada som denne kan drabbas av på grund av fel eller brist i kontohavarens egna data- och/eller kommunikationsutrustning, programvara eller abonnemang.”

- Exempel 5

”Banken är inte ansvarig för skada som beror av svenskt eller utländskt lagbud, svensk eller utländsk myndighetsåtgärd, krigshändelse, strejk, blockad, bojkott, lockout eller annan liknande omständighet. Förbehållet i fråga om strejk, blockad, bojkott och lockout gäller även om banken själv är föremål för eller vidtar sådan konfliktåtgärd. Föreligger hinder för banken att verkställa betalning eller vidta annan åtgärd på grund av omständighet enligt detta stycke får åtgärden skjutas upp till dess hindret har upphört. I händelse av uppskjuten betalning skall banken – om ränta är utfäst betala ränta enligt den räntesats som gällde på förfallodagen. Är ränta inte utfäst är banken inte skyldig att betala ränta efter högre räntesats än den som motsvarar den av Sveriges Riksbank fastställda vid var tid gällande referensräntan enligt 9 § räntelagen (1975:635) med tillägg av två procentenheter. Är banken till följd av omständigheter som anges i denna punkt förhindrad att ta emot betalning

har banken för den tid under vilken hindret förelegat rätt till ränta endast enligt de villkor som gällde på förfallodagen.”

Bilaga 2: Exempel på formuleringar – Avgifter

Inlåningskonto

- Exempel 1

”Uppgifter om bankens gällande priser (prislista) finns att ta del av på Banken via telefon och på Internet. Banken lämnar uppgift om gällande priser för kontot och för de tjänster som ansluts till detta i samband med att kontot öppnas eller tjänst ansluts.

[]

Om brist har uppkommit, får Banken debitera Kontohavaren avgift för övertrassering på konto och för skriftlig betalningspåminnelse samt övertrasseringsränta som beräknas efter den räntesats och enligt de grunder som vid varje tidpunkt tillämpas av Banken.”

- Exempel 2

”För tjänster och hantering som har samband med kontot tillämpas bankens vid varje tid gällande prislista. Upplysningar om gällande priser lämnas vid bankens samtliga kontor.

[]

Sådant överdrag föranleder dessutom att övertrasseringsränta och övertrasseringsavgift tas ut enligt de grunder som vid var tid allmänt tillämpas av banken.”

- Exempel 3

”Avgifter i samband med kontot utgår enligt de grunder som banken vid varje tid allmänt tillämpar för respektive kontoform. Uppgift om gällande avgifter lämnas till kontohavaren i samband med att kontot öppnas.”

- Exempel 4

”Uppgift om gällande priser och avgifter för kontot framgår av vid var tid gällande prislista. Priser och avgifter utgår enligt de grunder som Banken vid var tid tillämpar. Information om priser och avgifter kan erhållas på Internet eller på kontor.

[]

Sådan brist föranleder dessutom att särskild ränta och/eller avgift debiteras enligt de grunder som Banken vid var tid allmänt tillämpar.”

- Exempel 5

”Vid avisering utgår avgift på 15 kr om saldot är negativt. Vid dröjsmål av eventuell betalning och vid övertrassering utgår påminnelseavgift på 50 kr samt dröjsmålsränta, motsvarande vid varje tid kreditränta med tillägg av 6,00 % per år.”

- Exempel 6

”Avgifter och priser utgår enligt de grunder som Banken vid var tid allmänt tillämpar. Information om priser och avgifter framgår av vid var tid gällande prislista, på bankens webbplats. []Bankens kostnader för att driva in fordran hos Kontohavaren skall ersättas av kontohavaren.”

- Exempel 7

”Upplysningar om priser och avgifter som gäller för kontot eller har samband med kontot lämnas av banken i samband med att kontot öppnas.

[]

Om brist uppkommer på kontot är kontohavaren skyldig att omedelbart täcka denna. Kontohavaren ska i sådant fall betala den avgift och ränta som banken vid varje tid tillämpar för överdrag av detta slag.”

- Exempel 8

”Banken lämnar uppgift om gällande priser för kontot och för de tjänster som anslutits till detta i samband med att kontot öppnas eller tjänst ansluts.

[]

Om brist har uppkommit får banken debitera avgift för övertrassering och för skriftlig betalningspåminnelse samt övertrasseringsränta som beräknas efter den räntesats och enligt de grunder som vid varje tidpunkt tillämpas av banken.”

Bankkortstjänster

- Exempel 1

”Kontohavaren är också skyldig att till Banken betala andra avgifter än sådana som förorsakats av Bankens kostnader för krediten som sådan. Sådana avgifter utgår med belopp och enligt de grunder som Banken vid varje tid allmänt tillämpar och utgörs exempelvis av årsavgift, kontantuttags-, påminnelse-, växel- och förseningsavgift, avgift för kopior av köpnotor och konto-utdrag som begärs.

[]

Upplysning om avgifter framgår av Bankens vid var tid gällandeprislista på bankens hemsida på Internet eller via Bankens kundtjänst.

[]

Om skulden överstiger beviljat kreditbelopp är kontohavaren skyldig att erlägga övertrasseringsavgift och övertrasseringsränta enligt vid var tid gällande prislista.”

- Exempel 2

”Årspris och priser på annat i samband med uppläggning och användning av kortet och därtill kopplade funktioner utgår enligt de grunder som banken vid var tid tillämpar.

[]

Upplysning om gällande priser och avgifter lämnas av banken.”

- Exempel 3

”Priser för kort och avgifter utgår enligt de grunder som banken vid varje tid tillämpar. För kort utgår ett årspris som betalas i förskott. Upplysningar om gällande priser och avgifter, tex. kontantuttagsavgift lämnas av banken i samband med att avtal om bankkort ingås.

[]

Finns inte täckning på kontot när belastningen sker kan övertrasseringsavgift utgå i enlighet med kontovillkoren.”

- Exempel 4

”Pris för kort och avgifter utgår enligt de grunder som banken vid var tid tillämpar.[]

Upplysning om gällande priser och avgifter lämnas av banken i samband med att avtal om kort ingås.

[]

Finns inte täckning på kontot när belastning sker kan övertrasseringsavgift utgå i enlighet med kontovillkoren.”

- Exempel 5

”Kostnader för kortet – fast kostnad per år samt kostnader i samband med uppläggning, användning och förlust av kortet – utgår enligt de grunder som Banken vid var tid tillämpar.

[]

Kontohavaren skall erlagga kostnader för övertrassering i enlighet med de allmänna villkor som gäller för kontot

[]

Särskilda kostnader utgår enligt de grunder som banken vid var tid tillämpar.”

Allmänna villkor kreditkortet

”För Kortet utgår en årsavgift. Ordinarie avgift vid den tidpunkt då avtal om kort tecknades framgår av avtalet.

[]

Kontohavaren är skyldig att utöver ränta betala avgifter till Banken som ersättning för de kostnader Banken har. Uppgift om gällande avgifter vid den tidpunkt då avtal om Kort tecknades framgår av avtalet. Sådana avgifter skall betalas när den åtgärd avgiften avser blivit utförd.

[]

Kontohavaren skall även vara skyldig att till Banken betala andra avgifter än sådana som förorsakats av bankens kostnader för köpgränsen som sådan. Sådana avgifter utgår med belopp och enligt de grunder som Banken vid var tid tillämpar. Upplysning om dessa avgifter finns i punkt 23. Banken äger när som helst rätt att besluta om ändring av avgifter enligt detta stycke. Kontohavare är skyldig att ersätta Banken för kostnader och arbete för att anskaffa, bevara och ta i anspråk avtalad säkerhet samt för att bevaka och driva in Bankens fordran hos Kontohavaren eller annan betalningsskyldig.

[]

Punkt 23

Förseningsavgift	75 kr
Kopia av köpnota	100 kr
Nyprägling av kort/Ersättningskort	0 kr
Påminnelseavgift	75 kr
Ordinarie årsavgift	250 kr
Årsavgift extra kort	0 kr
Aviseringsavgift	0 kr
Övertrasseringsavgift	75 kr”

- Exempel 6

”Priser utgår enligt de villkor som banken vid varje tid tillämpar för kortet. Kontohavaren ska även till banken betala avgifter, t ex månadsavgift för kort. Kontohavaren ska även till banken betala andra avgifter än sådana som förorsakats av bankens kostnader för kontot som sådant. Sådana avgifter utgår med belopp och enligt de grunder i övrigt som banken vid varje tid allmänt tillämpar och utgörs exempelvis av överdrags- och förseningsavgift.

[]

Kontohavaren ska ersätta banken för kostnader och arbete för att bevaka och driva in bankens fordran hos kontohavaren samt för eventuella kostnader att återta missbrukade kort.”

Kontoöverföring/girering (betala)

- Exempel 1

”Någon avgift utgår inte för närvarande för tillgång till bankens internet-tjänst. Däremot utgår i vissa fall avgift för depåer, aktieaffärer, m.fl. tjänster som kunden kan disponera eller utföra via internet. Dessa avgifter framgår av de särskilda avtal som kunden ingår med banken om dessa tjänster eller av särskild prislista.

Banken förbehåller sig rätten att ta ut avgift även för tillgång till bankens internet-tjänst eller för möjligheten att utföra enskilda ärenden enligt de grunder som banken vid varje tid tillämpar. []

Upplysning om eventuella avgifter lämnas på bankens kontor och på bankens hemsida.”

- Exempel 2

”Priser och avgifter för Bankens produkter och tjänster framgår av Bankens prislista.”

- Exempel 3

”Utöver dessa villkor gäller de vid varje tid gällande villkoren för kontot.”

”Kontot – allmänna villkor

Uppgift om gällande pris för tjänst som ansluts till konto ska lämnas till kontohavaren i samband med att konto öppnas eller tjänst ansluts.”

- Exempel 4

”Avgifter för kontot och för de tjänster som ansluts till detta utgår enligt de grunder som banken vid varje tidpunkt tillämpar för konto respektive tjänst av ifrågavarande slag.

Banken har även rätt till ersättning för kostnader som kan hänföras till kontot eller tjänsten, t ex för checkhantering, överföringsrutiner, betalningstjänster, upplåtelse av programvara mm, kort, betalorderblanketter för giroprodukter och motsvarande handlingar []. Banken lämnar på begäran information om gällande avgifter.”

- Exempel 5

”Avseende tjänsterna regleras inte avgifter i villkoren.

Giro prissätts på de grunder som banken tillämpar vid betalningstillfället.”

- Exempel 6

”För tjänsten utgår pris per kalenderår enligt de grunder som banken vid varje tid tillämpar. Årspris betalas i förskott. Avgifter som har samband med tjänsten utgår enligt de grunder som banken vid varje tid tillämpar. Upplysningar om gällande priser och avgifter lämnas av banken i samband med att avtal om tjänsten ingås. []”

- Exempel 7

”Priser för girobetalning beräknas och debiteras enligt de grunder som framgår av Allmänna villkor - Inlåning.

Allmänna villkor - Inlåning.

Banken lämnar uppgift om gällande priser för kontot och för de tjänster som ansluts till detta i samband med att kontot öppnas eller tjänst ansluts.[]

Banken har även rätt till ersättning för kostnader som kan hänföras till kontot eller tjänsten, t ex [] överföringsrutiner, betalningstjänster, () betalorderblanketter för giroprodukter och motsvarande handlingar [].”

- Exempel 8

”Priser för kontot och aktuella tjänster utgår enligt de grunder som banken vid var tid allmänt tillämpar. Priser framgår av bankens vid var tid gällande prislista.

Prisinformation kan erhållas bl.a. via banken informationssidor på Internet samt via bankens telefontjänster.”

Kontokrediter

- Exempel 1

”Kredittagaren är skyldig att utöver ränta betala särskild avgift till banken som ersättning för de kostnader banken har för kreditten.

De särskilda avgifter som f.n. gäller och som kredittagaren ska betala till banken finns angivna i detta kontrakt. Sådan avgift ska betalas när den åtgärd avgiften avser blivit utförd. Kreditavgift skall dock erläggas i förskott för kredittiden

[]

Kredittagaren skall även vara skyldig att till banken betala andra avgifter än sådana som förorsakas av bankens kostnader för kreditten som sådan. Sådana avgifter utgår med belopp och enligt de grunder i övrigt som banken vid varje tid tillämpar och utgöres exempelvis av övertrasserings-, försenings- och påminnelseavgift samt avgift för underrättelse till borgensman och pantsättare då kredittagaren inte uppfyllt sina åtaganden. Banken lämnar på begäran upplysningar om gällande avgifter. Banken får när som helst under kredittiden besluta om ändring av avgifter enligt detta stycke.

[]

..och övertrasseringsavgift efter de grunder, som banken vid varje tid tillämpar för överdrag av kredit av detta slag.”

- Exempel 2

”Kredittagaren är skyldig att utöver ränta betala särskild avgift till banken som ersättning för de kostnader banken har för krediten.

De särskilda avgifter som f.n. gäller och som kredittagaren ska betala till banken finns angivna i kontraktet. Sådan avgift ska betalas när den åtgärd avgiften avser blivit utförd. Årsavgift skall dock erläggas i förskott för kredittiden

[]

Kredittagaren skall även vara skyldig att till banken betala andra avgifter än sådana som förorsakas av bankens kostnader för krediten som sådan. Sådana avgifter utgår med belopp och enligt de grunder i övrigt som banken vid varje tid allmänt tillämpar och utgöres exempelvis av övertrasserings-, försenings- och påminnelseavgift. Upplysning om dessa avgifter lämnas på bankens samtliga kontor. Banken får när som helst under kredittiden besluta om ändring av avgifter enligt detta stycke.

[]

..och övertrasseringsavgift efter de grunder, som banken vid varje tid tillämpar för överdrag av kredit av detta slag.”

- Exempel 3

”Kredittagaren är skyldig att utöver ränta betala särskild avgift till banken som ersättning för de kostnader banken har för krediten.

De särskilda avgifter kredittagaren ska betala till banken finns angivna på första sidan. Sådan avgift ska betalas när den åtgärd avgiften avser blivit utförd.

[]

Kredittagaren skall även vara skyldig att till banken betala andra avgifter än sådana som förorsakas av bankens kostnader för krediten som sådan. Sådana avgifter utgår med belopp och enligt de grunder i övrigt som banken vid varje tid allmänt tillämpar och utgöres exempelvis av påminnelseavgift, förseningsavgift och avgift för underrättelse till borgensman och pantsättare då kredittagaren inte uppfyllt sina åtaganden. Banken lämnar på begäran upplysningar om gällande avgifter. Banken äger således när som helst under kredittiden besluta om ändring av avgifter enligt detta stycke.

Upplysning om dessa avgifter lämnas på bankens samtliga kontor. Banken får när som helst under kredittiden besluta om ändring av avgifter enligt detta stycke.

[]

..ovan utgår en förseningsavgift med belopp som banken vid varje tid tillämpar, f.n. 2004 Kr 90:-.”

- Exempel 4

”Uppgifter om bankens gällande priser (prislista) finns att ta del av på Banken via telefon och på internet. Banken lämnar uppgift om gällande priser för kontot och för de tjänster som anslutits till detta i samband med att kontot öppnas eller tjänst ansluts.

[]

Kredittagare är skyldig att utöver ränta betala särskild avgift till Banken som ersättning för de kostnader Banken har för krediten.

Kredittagare är även skyldig att till banken betala andra avgifter än sådana som förorsakas av bankens kostnader för krediten som sådan. Exempel på sådana är påminnelseavgift och förseningsavgift. Avgifterna framgår av den

särskilda prislistan och utgår med de belopp och enligt de grunder som Banken vid varje tid allmänt tillämpar.

[]

Kredittagare ska även ersätta Bankens kostnader för att bevaka och driva in Bankens fordran hos Kredittagare.

[]

..också betala övertrasseringsränta och övertrasseringsavgift efter de grunder som Banken vid varje tid tillämpar för överdrag av kredit av detta slag. Ränta och avgift framgår av den särskilda prislistan.

[]

För kortkrediten gäller dessutom att förutom dröjsmålsränta utgår även en förseningsavgift. []..med belopp som Banken vid varje tid allmänt tillämpar och som framgår av Bankens särskilda prislista. Upplysning om gällande dröjsmålsränta och förseningsavgift lämnas av banken på begäran.”

- Exempel 5

”Kredittagaren är skyldig att utöver ränta erlagga särskilda avgifter för kontokredit till täckande av Bankens kostnader för krediten.

Dessa avgifter framgår av ingiven ansökan om Kontokredit och av vid varje tid gällande prislista. Uppläggningsavgiften och den första årsavgiften belastas anslutet konto när Kontokrediten beviljas.

[]

Kredittagaren är även skyldig att erlagga andra avgifter, t.ex. påminnelse- och inkassoavgift, än sådan som avses i första stycket. Dessa avgifter, som framgår av vid varje tid gällande prislista, äger banken rätt att ändra under kreditiden.

[]

...övertrasseringsavgift.....vid varje tid gällande prislista.

[]

Sist i standardavtalet finns en ”Prislista för kontokredit” där följande framgår:

Vid varje tid gällande prislista finns att tillgå på Bankens hemsida på internet eller via bankens telefontjänster.

Uppläggningsavgift	0 kr
--------------------	------

Limitavgift	0 kr
-------------	------

Årsavgift	0 kr
-----------	------

Övertrasseringsavgift	75 kr
-----------------------	-------

Inkassoavgift	160 kr ”
---------------	----------

- Exempel 6

”Uppläggningsavgift uttages per upplagt konto och/eller köp. Uppläggningsavgift är f n 3 5 av beviljad kredit, dock lägst 295 :-, och månatlig administrationsavgift är f n 45:-. Övriga allmänna avgifter som banken äger rätt att uttaga är mottagaravgift betalning, f n 5:-, avgift för utbetalning f n 3 %, lägst 95:- och avgift för extra kort f n 49:-.

[]

Inkommer betalning för sent påförs kontot en förseningsavgift, f n 125:-. Vid skriftlig betalningspåminnelse debiteras påminnelseavgift f n 45 :- . Överlämnas fordras för inkassering tillkommer lagstadgade inkassokostnader. Avgift för övertrassering är f n 95:-”

Bilaga 3: Undersökta företag och produkter

Standardvillkor Kartläggning								
FÖRETAG	Produkt Inlånings- konto	Produkt Bankkort- tjänster	Produkt Kontoöverf/ girering	Produkt IPS	Produkt Fondför- sättning	Produkt Privat- lån	Produkt Konto- kredit	Produkt Bostads- kredit
Nordea	X	X	X	X		X	X	
SEB	X	X	X	X		X	X	
SHB	X	X	X	X		X	X	
Swedbank	X	X	X	X		X	X	
Forex Bank	X							
GEMoneyBank AB		X						
ICA Banken	X	X	X			X	X	
Ikano- banken						X	X	
LF Bank		X	X			X	X	
Resurs Bank						X	X	
Skandia Banken		X	X			X	X	
Sparbanken Gripen		X	X			X	X	
Stadshypotek Bank			X			X	X	
Finaref AB						X		
Hälens Finans AB						X		
MedMera AB	X							
Svea Ekonomi	X							
ABN AMRO Kapitalförv				X				
Aktieinvest FK AB				X				
Folksam Spar AB				X				
MFEX Mutual Funds EX AB				X				
Danica Fondförs					X			
Folksam Fondförs					X			
Fondförs SEB Trygg Liv					X			
Fondförs Avanza Pension					X			
Kooperat:s fondförs					X			
KPA Fondförs					X			
LF Fondliv					X			
PP Pension Fondförs					X			
SPP Liv Fondförs					X			
Svensk Handel Fondförs					X			
Länsförs Hypotek AB								X
Nordea Hypotek AB								X
SBAB								X
SEB Bolån								X
Stadshypotek AB								X
Swedbank Hypotek								X
BlueStep								X