Konsument verket · KO

PM

Datum 2025-10-27

Dnr 2025/998

Granskning av villkor för obehöriga transaktioner med debet- och kreditkort

1. Bakgrund och syfte

Konsumentverket och Konsumentombudsmannen (KO) har under en längre tid bedrivit ett aktivt arbete för att stärka konsumenters rättigheter vid obehöriga transaktioner. Verket har bland annat utarbetat ett mallbrev som konsumenter kan använda vid reklamationer av obehöriga transaktioner och KO driver för närvarande en process i domstol i frågan. Konsumentverket har dock inte tidigare granskat bolagens avtalsvillkor avseende obehöriga transaktioner.

Mot bakgrund av detta och då Konsumentverket, genom egen omvärldsbevakning, noterat potentiella brister i avtalsvillkor på marknaden är verkets syfte med granskningen att kontrollera huruvida villkoren är skäliga. Syftet är vidare att erhålla en samlad och representativ bild av de villkor som gäller hos majoriteten av bolagen.

2. Metod, urval och avgränsning

Konsumentverket har inför granskningen valt ut åtta bolag som tillhandahåller debet- och/eller kreditkort. Urvalet omfattar åtta av de tio mest anmälda bolagen till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) gällande obehöriga transaktioner.[1] För att genomföra granskningen har verket begärt in gällande avtalsvillkor för de debet- och kreditkort som tillhandahålls av bolagen. Granskningen omfattar nedanstående bolag. Enligt myndighetens bedömning ger dessa bolag tillsammans en god bild och täckning av hur marknaden ser ut.

1. EnterCard Group AB,
2. Länsförsäkringar Bank Aktiebolag,
3. NOBA Bank Group AB (Bank Norwegian),
4. Nordea Bank Abp, filial i Sverige,

[1] Perioden avser anmälningar gällande obehöriga transaktioner från den 1 januari 2024 till och med den 28 augusti 2025.

Postadress	Fakturaadress	Besöksadress	Telefon/Fax	E-post/webbadress	Bankgiro	Org.nr
Box 48 651 02 Karlstad	FE 64 838 73 Frösön	Tage Erlandergatan 8A	0771-525 525	konsumentverket@konsumentverket.se www.konsumentverket.se	5050-2806	202100-2064

5. SEB Kort Bank AB,
6. Skandiabanken Aktiebolag (publ),
7. Svenska Handelsbanken AB,
8. Swedbank AB.

Konsumentverkets granskning är avgränsad till att omfatta avtalsvillkor rörande obehöriga transaktioner för debet- och kreditkort. Villkor som saknar direkt koppling till obehöriga transaktioner, liksom kontovillkor och andra kortvillkor utanför det angivna området, omfattas inte av granskningen.

Resultatet av granskningen redovisas på en generell nivå och granskningen är inte uttömmande. Konsumentverket kan därför i framtiden komma att ha ytterligare synpunkter utöver de som redogörs för i denna promemoria.

3. Rättslig reglering

3.1 Lagen om avtalsvillkor i konsumentförhållanden

En näringsidkare kan förbjudas att använda ett avtalsvillkor som med hänsyn till pris och övriga omständigheter är oskäligt mot konsumenten (1 och 3 §§ lag (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden (AVLK)).
Avtalsvillkor som typiskt sett är att betrakta som oskäliga är villkor som:

1. strider mot tvingande rätt,
2. avviker från dispositiva rättsregler och ger näringsidkaren en förmån, eller berövar konsumenten en rättighet och därigenom åstadkommer en snedbelastning i fråga om rättigheter och skyldigheter enligt avtal så att det inte längre råder rimlig balans mellan parterna, eller
3. är vilseledande eller oklart presenterade (prop. 1994/95:17 s. 64 f.).

Av prop. 1994/95:17 s. 65 framgår att även avtalsvillkor som syftar till att kringgå tvingande bestämmelser typiskt sett är att betrakta som oskäliga.

Vid bedömningen av om ett avtalsvillkor är oskäligt ska hänsyn tas till vilken typ av varor eller tjänster som avtalet avser, alla omständigheter i samband med att avtalet ingicks och alla andra villkor i avtalet eller i ett annat avtal som det aktuella avtalet är beroende av (prop. 1994/95:17 s. 40 och artikel 4.1 i rådets direktiv 93/13/EEG om oskäliga villkor i konsumentavtal).

Avtalsvillkor ska vid en marknadsrättslig prövning bedömas utifrån villkorets lydelse och ska, om villkoret bedöms vara oskäligt, förbjudas för framtiden. Omständigheterna i det enskilda fallet är därför, till skillnad mot vid en civilrättslig prövning, av underordnad betydelse. Det är alltså villkoren såsom de anges i avtalet som den marknadsrättsliga oskälighetsbedömningen avser och inte hur näringsidkaren kan ha tillämpat villkoren i enskilda fall (Högsta domstolens dom i mål PMT 4286–24).

En ansökan om förbud får göras av KO (4 § AVLK). Ett förbud ska förenas med vite om det inte av särskilda skäl är obehövligt (3 § AVLK).

3.2 Lagen om betaltjänster

Med begreppet ”obehörig transaktion” avses en transaktion som genomförs utan samtycke från kontohavaren eller någon annan som enligt kontoavtalet är behörig att använda kontot (1 kap. 4 § lag (2010:751) om betaltjänster (BtjL)).

Betaltjänstleverantören ansvarar för att villkoren för användning av ett betalningsinstrument är objektiva, icke-diskriminerande och proportionella (5 kap. 5 § 1 st. p. 1 BtjL). Betaltjänstleverantören får i villkoren inte ställa krav på betaltjänstanvändaren som begränsar användningen av betalningsinstrumentet mer än vad som behövs för att till exempel skydda de personliga behörighetsfunktionerna så att risken för bedrägerier eller andra former av missbruk minskar (prop. 2017/18:177 s. 199). Att villkoren är proportionella är särskilt viktigt eftersom villkoren utgör en utgångspunkt för bedömningen av vilka krav på aktsamhet som ställs på konsumenten (prop. 2009/10:122 s. 28).

Konsumenten är skyldig att skydda de personliga behörighetsfunktioner som är knutna till dennes betalningsinstrument, vid vetskap om att betalningsinstrumentet har kommit bort eller obehörig använts snarast anmäla det till betaltjänstleverantören samt att i övrigt följa de villkor som enligt avtalet gäller för användning av betalningsinstrumentet (5 kap. 6 § BtjL).

Av 5 a kap. 6 § BtjL framgår att konsumenten ska underrätta betaltjänstleverantören så snart det kan ske efter att denne har fått vetskap om de obehöriga transaktionerna. Av förarbetena framgår att det bör vara tillräckligt att konsumenten ska lämna en så kallad neutral reklamation. Med detta menas att konsumenten inte behöver ange vilket eller vilka anspråk på ersättning denne har för avsikt att framställa på grund av den obehöriga transaktionen. Något krav på att reklamationen ska ske i viss form bör inte ställas. Den bör alltså kunna göras såväl skriftligen som muntligen (prop. 2009/10:122 s. 20).

Om det har skett en obehörig transaktion från konsumentens konto ska dennes betaltjänstleverantör återställa kontot till den ställning som det skulle ha haft om transaktionen inte hade genomförts. Huvudregeln är att återställandet ska ske omedelbart och senast i slutet av den bankdag som inträffar efter det att betaltjänstleverantören fått kännedom om transaktionen. Om det finns anledning att misstänka att transaktionen är behörig har betaltjänstleverantören rätt till en skälig tid för att undersöka saken (5 a kap. 1 § BtjL).

Om obehöriga transaktioner från konsumentens konto har kunnat genomföras till följd av att kontohavaren inte har skyddat sin personliga

behörighetsfunktion så ansvarar konsumenten för hela beloppet, dock högst 400 kronor (5 a kap. 2 § BtjL).

Om obehöriga transaktioner från konsumentens konto har kunnat genomföras till följd av att en skyldighet enligt 5 kap. 6 § BtjL har åsidosatts genom grov oaktsamhet så ansvarar kontohavaren för hela beloppet, dock högst 12 000 kronor. Om konsumenten har handlat särskilt klandervärt ansvarar denne för hela beloppet (5 a kap. 3 § BtjL). En konsument får därmed stå för en obehörig transaktion om denne genom grov oaktsamhet brutit mot villkoren som gäller för användningen av betalningsinstrumentet. Ett villkor för hanteringen av betalningsinstrumentet kan vara att detta ska hållas under uppsikt. I miljöer dit utomstående visserligen inte har tillträde men där risken för stöld ändå är större än i till exempel en bostad bör ett kort inte lämnas utan uppsikt under lång tid. På offentliga platser krävs det att kontohavaren i princip har kontinuerlig kontroll över kortet. Att lämna kortet inte endast tillfälligt utan uppsikt på en offentlig plats är i regel att anse som grovt oaktsamt (prop. 2009/10:122 s. 28).

Begränsningen på 12 000 kronor gäller oavsett om det har skett flera obehöriga transaktioner av en eller flera personer. Det gäller också oavsett om flera skyldigheter har åsidosatts och kontohavaren har varit grovt oaktsam i flera avseenden (prop. 2009/10:122 s. 29). Av ARN:s avgöranden följer att det därför innebär att om en konsument råkat ut för flera obehöriga transaktioner på olika kort, till följd av konsumentens grova oaktsamhet, är dennes ansvar begränsat till totalt 12 000 kronor. Detta gäller under förutsättning att de obehöriga transaktionerna är hänförliga till samma händelseförlopp och samma betaltjänstleverantör (ARN:s beslut i 2023–28076, 2023–26171 och 2024–04412).

ARN har i ett beslut där konsumenten blev bestulen på sin väska, innehållandes dennes kreditkort varefter obehöriga transaktioner utfördes, på sin arbetsplats uttalat att konsumentens arbetsplats var en plats dit en större krets människor hade tillträde och mot bakgrund av detta ansågs det ha förelegat en förhöjd stöldrisk på platsen (ARN:s beslut i 2016–03491).

Bestämmelserna i BtjL är tvingande till förmån för konsumenten (1 kap. 11 § BtjL).

4. Resultat

4.1 Hantering av kort

4.1.1 Obevakat hotellrum eller annat tillfälligt boende

Av flera bolags avtalsvillkor framgår att kortinnehavaren ska vidta erforderliga åtgärder för att skydda sig mot att kortet används obehörigen. Bolagen

exemplifierar detta bland annat med att kortet inte får lämnas kvar ”obevakat på hotellrum” eller på ”annat tillfälligt boende”.

Kortinnehavaren har ett ansvar att vidta rimliga säkerhetsåtgärder för att skydda sig mot obehöriga transaktioner vilket framgår av gällande lagstiftning. Konsumentverket anser dock att ett avtalsvillkor som förbjuder konsumenten att förvara sitt kort i ett låst hotellrum eller annat låst tillfälligt boende är oproportionerligt och innebär en otillbörlig begränsning av konsumentens handlingsutrymme. Genom att generellt ange att kort inte får förvaras i obevakade hotellrum eller tillfälliga boenden riskerar bolagen att undanta samtliga förlustsituationer, även sådana där konsumenten har vidtagit rimliga försiktighetsåtgärder. Exempelvis kan en konsument som låser in sitt kort i ett säkerhetsfack på hotellrummet anses ha brutit mot villkoret om någon olovligen tar sig in och får tillgång till kortet. Detsamma gäller vid kortförvaring i ett låst hotellrum under en begränsad tid. Att förvara kortet i ett låst hotellrum eller annat låst tillfälligt boende bör betraktas som en förvaring i miljö med låg stöldrisk (jfr. prop. 2009/10:122 s. 28). Ett avtalsvillkor som innebär att konsumenten anses ha brutit mot avtalet vid sådan förvaring riskerar därmed att försätta konsumenten i ett sämre rättsläge, även i situationer där försiktighet har iakttagits.

Mot denna bakgrund bedömer Konsumentverket att ett sådant villkor är oproportionerligt enligt 5 kap. 5 § 1 st. p. 1 BtjL och därmed oskäligt enligt 3 § AVLK.

4.1.2 Förvaring av kort bakom ryggen

Vid granskningen har Konsumentverket uppmärksammat att flera bolag tillämpar avtalsvillkor som föreskriver att konsumenter ska hålla sina kort under kontinuerlig uppsikt i miljöer med förhöjd stöldrisk. Som exempel anges att kortet aldrig får ”förvaras bakom ryggen”.

Som framgår av ovan ska konsumenten enligt förarbetena, på offentliga platser, ha kontinuerlig kontroll över sitt kort. Detta innebär ett krav på uppmärksamhet och försiktighet men inte ett absolut förbud mot viss typ av förvaring. Konsumentverket ifrågasätter därför om bolagens tolkning är förenlig med lagens syfte. Att kortet förvaras bakom ryggen innebär inte nödvändigtvis att konsumenten saknar kontroll över det. Tvärtom kan konsumenten ha uppsikt över kortet även när det förvaras i exempelvis en ryggsäck. Ett villkor som generellt förbjuder sådan förvaring framstår därmed som oproportionerligt. Det inskränker konsumentens handlingsutrymme på ett otillbörligt sätt och riskerar att rubba balansen i avtalsförhållandet till bolagens fördel. Villkoret går därmed utöver vad som är förenligt med lagens syfte, särskilt eftersom det inte beaktar om konsumenten faktiskt har kontinuerlig kontroll över kortet.

Mot denna bakgrund bedömer Konsumentverket att ett sådant villkor är oproportionerligt enligt 5 kap. 5 § 1 st. p. 1 BtjL och därmed oskäligt enligt 3 § AVLK.

4.1.3 Miljöer med hög stöldrisk

Konsumentverket har noterat att flera bolag i villkoren exemplifierar miljöer med hög stöldrisk med uttryck som bostad ”som lämnas olåst” eller ”med öppet fönster”. Även ”arbetsplatser” anges som exempel på en sådan miljö. I villkoren anges vidare att kort i sådana miljöer ska hållas under kontinuerlig uppsikt. En bostad är dock inte att betrakta som en miljö med förhöjd stöldrisk. I förarbetena till anges att i miljöer dit utomstående inte har tillträde, men där risken för stöld är större än i till exempel en bostad, bör kort inte lämnas utan uppsikt under längre tid. Endast i offentliga miljöer anges det att konsumenten i princip bör ha kontinuerlig kontroll över kortet.

Att en dörr lämnas olåst eller att ha ett öppet fönster kan visserligen öka risken för inbrott, men det är alltför långtgående att utifrån det dra slutsatsen att kortet måste hållas under kontinuerlig uppsikt även i dessa fall. En bostad som är olåst eller lämnas med ett öppet fönster kan knappast likställas med en offentlig miljö. I praktiken skulle ett sådant villkor innebära att en konsument inte kan sova med öppet fönster eftersom konsumenten då inte kan ha kortet under kontinuerlig uppsikt.

Vidare bedömer Konsumentverket att det inte går att generalisera att alla typer av arbetsplatser skulle utgöra en miljö med förhöjd stöldrisk utan att ta i beaktande huruvida det rör sig om en arbetsplats dit utomstående har tillträde och i så fall i vilken utsträckning. Som framgår av ovan har ARN har i ett beslut gett uttryck för att det faktum att en större krets människor hade tillträde till konsumentens arbetsplats medförde att det ansågs ha förelegat en förhöjd stöldrisk på platsen.

Genom att föreskriva att konsumenten även i lågriskmiljöer ska ha kontinuerlig kontroll över sitt kort åläggs konsumenten ett omotiverat betungande ansvar över hanteringen av kortet. Villkoret är därmed oproportionerligt och strider mot 5 kap. 5 § 1 st. p. 1 BtjL. Sådana högt ställda krav går även utöver vad som kan anses rimligt enligt lagens förarbeten och riskerar att belasta konsumenten med ett utökat ansvar vilket kringgår den tvingande regleringen i 5 kap. 6 § och 5 a kap. 3 § BtjL. Villkoret är därmed oskäligt enligt 3 § AVLK.

4.2 Flera självriskbelopp

Av flertalet bolags avtalsvillkor framgår att konsumenter, vid grov oaktsamhet, ansvarar för högst 12 000 kronor *per kort* eller *per kort och reklamation*. Konsuments ansvar, vid grov oaktsamhet, är enligt lag begränsat till ”*(…) högst 12 000 kronor*”. Några bolag har även liknande villkor när det gäller om kontohavaren inte har skyddat sin personliga behörighetsfunktion.

Konsumenter ska även då betala 400 kronor *per kort* eller *per kort och reklamation*. Av lagen framgår att en konsuments ansvar om denne inte skyddat sin personliga behörighetsfunktion är begränsat till *”(…) högst 400 kronor*”. Konsumenten ska alltså bära en slags ”självrisk” som varierar beroende på den utsträckning i vilken konsumenten kan lastas för förlusten. Tanken är att konsumenten därmed ska ha ett incitament att följa de villkor som gäller för användningen av ett betalningsinstrument.

Det är inte särskilt reglerat i vilka situationer konsumenten är skyldig att stå för mer än ett självriskbelopp. Det framgår av lagtexten att självrisken avser ”obehöriga transaktioner”. Detta ger således stöd för att endast en självrisk ska betalas och för detta gäller även om det är flera transaktioner som har orsakat förlusten. I lagmotiven framgår dessutom att begränsningen gäller oavsett om det är en eller flera personer som har utfört de obehöriga transaktionerna och oaktat om flera skyldigheter har åsidosatts eller kontohavaren har varit grovt oaktsam i flera avseenden. I dessa fall ska kontohavaren alltså stå för endast ett självriskbelopp. Lagstiftningen bygger därmed på att det endast är en självrisk som ska betalas av konsumenten vid obehöriga transaktioner.

Konsumenten ska således i normalfallet stå för en självrisk om det som läggs konsumenten till last kan hänföras till ett och samma händelseförlopp och att transaktionerna har genomförts av en och samma betaltjänstleverantör. Bedömningen har även stöd av flertalet av ARN:s beslut i utökad nämnd vilka framgår ovan.

Eftersom de granskade villkoren innebär att konsumenten kan åläggas att betala upp till 400 kronor respektive 12 000 kronor *per kort* eller *per kort och reklamation* är villkoren att betrakta som oskäliga enligt 3 § AVLK. Detta då de står i strid med de tvingande bestämmelserna i 5 a kap. 2–3 §§ BtjL. Villkoren innebär därmed en otillbörlig belastning för konsumenten och avviker från lagens skyddsintentioner.

4.3 Betalningsansvar vid övertrassering

Konsumentverket har uppmärksammat att flera företag tillämpar avtalsvillkor som innebär att konsumenten, vid betalningsansvar för en obehörig transaktion, även kan bli skyldig att ersätta belopp som uppkommit genom övertrassering av konto eller överskridande av beviljad kredit. Villkoren definierar inte närmare vad som avses med ”betalningsansvar”, vilket medför att konsumenten enligt villkoren riskerar att behöva betala både självrisk och ytterligare belopp som tillkommit genom övertrassering eller kreditöverskridning.

Enligt Konsumentverket strider sådana villkor mot tvingande bestämmelser i 5 a kap. 2–3 §§ BtjL och är därmed att betrakta som oskäliga enligt 3 § AVLK. Av lagtexten framgår att konsumentens ansvar vid obehöriga transaktioner är begränsat till högst 400 kronor, förutsatt att konsumenten inte har skyddat sin

personliga behörighetsfunktion. Vid grov oaktsamhet är ansvaret begränsat till högst 12 000 kronor. Det är således tydligt att lagstiftningen föreskriver olika maxbelopp för konsumentens självrisk, beroende på graden av oaktsamhet. Avtalsvillkor som utvidgar betalningsansvaret utöver dessa belopp, exempelvis genom att inkludera övertrasseringar eller kreditöverskridningar, innebär en avvikelse från lagens tvingande regler och riskerar att urholka konsumentskyddet.

4.4 Formkrav vid reklamation

Av flertalet bolags avtalsvillkor framgår att polisanmälan, vid reklamation av obehöriga transaktioner, ska bifogas eller ska bifogas på begäran av bolagen. I ett bolags villkor anges till och med att om konsumenten misstänker att denne utsatts för ett straffbart förhållande i samband med registreringen av transaktionen kan bolaget kräva att kunden anmäler det till polisen för att eventuell rätt till ersättning ens ska kunna komma i fråga. I lagen anges att konsumenten ansvarar för hela beloppet om denne inte underrättar betaltjänstleverantören så snart det kan ske efter att ha fått vetskap om de obehöriga transaktionerna. Av förarbetena framgår att det bör vara tillräckligt att konsumenten ska lämna en så kallad neutral reklamation. Något krav på att reklamationen ska ske i viss form får därmed inte uppställas.

Konsumentverket har förståelse för att en polisanmälan kan fylla en viktig funktion för bolagens utredning och inte minst för polisens brottsförebyggande och brottsutredande arbete. Verket anser dock att villkor som regelmässigt föreskriver att en polisanmälan ska bifogas eller kan krävas utgör ett formkrav för utövande av reklamation. Av förarbetena framgår, som ovan nämnts, att det ska vara tillräckligt med en neutral reklamation utan krav på dess form. Det bör även beaktas att det finns konsumenter som, av rädsla eller andra skäl, inte vill eller vågar polisanmäla ett bedrägeri. Att genom avtalsvillkor utesluta dessa konsumenters rätt till reklamation är enligt myndigheten att betrakta som alltför långtgående. Villkor som föreskriver att en polisanmälan ska bifogas är därmed oskäliga enligt 3 § AVLK, då de strider mot de tvingande reglerna i 5 a kap. 6 § BtjL.

Konsumentverket har också uppmärksammat att ett bolag tillämpar villkor som innebär att en konsument ska reklamera en obehörig transaktion via ”Min Sida” och att konsumenten ska lämna en skriftlig redogörelse. Ett annat bolag föreskriver i villkoren att reklamationsblankett finns på bolagets webbplats och *ska* skickas till bolagets postadress. Verket anser att även sådana formuleringar ger uttryck för formkrav som är att betrakta som oskäliga enligt 3 § AVLK då de strider mot de tvingande reglerna i 5 a kap. 6 § BtjL.

4.5 Ensidig debitering av konsumentens konto

Konsumentverket har även uppmärksammat att flera bolag har avtalsvillkor som ger dem rätt att debitera konsumentens konto i de fall då ett belopp först har betalats tillbaka, men bolaget därefter fastställt att transaktionen inte var

obehörig eller att konsumenten saknade rätt till hela beloppet. Sådana villkor innebär att bolagen, efter en ny bedömning, kan återta de utbetalda medlen från konsumentens konto.

Av lagen följer att bolagen är skyldiga att omedelbart återställa konsumentens konto till det tillstånd som rådde före den obehöriga transaktionen. Det framgår dock inte av lagtexten att bolaget har rätt att utan konsumentens samtycke dra tillbaka redan utbetalda belopp efter en förnyad prövning. Ett sådant villkor riskerar därmed att kringgå lagens tvingande regler till nackdel för konsumenten och strider mot lagens syfte om konsumentskydd.

I praktiken kan det uppstå situationer där konsumenten ifrågasätter bolagets bedömning av en transaktions giltighet. Om bolaget då, enligt avtalsvillkoren, kan återta pengar direkt från kontot utan konsumentens medgivande, skapas en obalans i relationen mellan parterna. Ett sådant förfarande riskerar att underminera konsumentens rättigheter. Vidare innebär ensidig debitering att konsumenten tvingas bära risken för att bolaget gör en felaktig eller bristfällig bedömning, utan möjlighet till prövning innan beloppet dras. Konsumenten får därigenom ett begränsat inflytande över processen och kan hamna i en situation där denne måste driva en process för att få tillbaka sina medel. Detta kan leda till att konsumenten avstår från att kräva sin rätt, särskilt om beloppet är relativt litet eller om processen upplevs som komplicerad och tidskrävande. Dessutom försvagas konsumentskyddet när det saknas transparens och kontroll över när och varför en återbetalning kan återtas. Sammantaget medför dessa villkor ett kringgående av 5 a kap. 1 § BtjL och är därmed oskäliga enligt 3 § AVLK.

4.6 Begränsning av bolagens skyldighet att återställa kontot

Konsumentverket har uppmärksammat att flera bolag tillämpar avtalsvillkor som föreskriver att bolaget först efter en utredning ska återställa konsumentens konto eller att bolagets ansvar är att utreda om återbetalning kan ske. Av lagen följer att bolagen vid obehöriga transaktioner omedelbart och senast i slutet av den bankdag som inträffar efter det att bolagen fått kännedom om transaktionen ska återställa kontot till den ställning som det skulle ha haft om den obehöriga transaktionen inte hade genomförts. Det gäller med några få undantag i efterföljande bestämmelser. Endast om det finns anledning att misstänka att transaktionen är behörig har bolagen rätt till skälig tid för att undersöka saken. Villkor som oaktat detta ger bolagen rätt att först efter en utredning återställa kontot eller som begränsar bolagens ansvar till att det huvudsakliga ansvaret skulle innebära att utreda om återbetalning kan ske strider således mot 5 kap. 1 § BtjL och är därmed oskäliga enligt 3 § AVLK.

5. Uppföljning

I de fall som brister har uppmärksammats i bolagens avtalsvillkor kommer riktade tillsynsärenden att inledas. Det innebär att berörda bolag kommer att få

skrivelser som konkret redogör för vad bristerna enligt Konsumentverkets bedömning består av i deras fall. Bolagen ges därefter möjlighet att yttra sig till verket och redogöra för vilka åtgärder som de kommer att vidta samt när dessa kommer att vara genomförda. Myndigheten eftersträvar frivilliga rättelser. Samtliga bolag som har ingått i granskningen får del av detta PM.

Martin Olsson
Jurist

Emelie Rogner
Jurist