

Martin Ekelöf  
Sara Wahlberg  
Rättsenhet 2

## Granskning av kort med kontaktlös betalfunktion

### Inledning

Kort med kontaktlös funktion är en relativt ny företeelse som i nuläget etableras på den svenska marknaden. De första kontaktlösa korten lanserades i Sverige under år 2014. Fram till idag har de flesta större kortutgivare börjat införa den kontaktlösa funktionen på sina nyutgivna kort men det återstår några aktörer som ännu inte har påbörjat sin lansering.

Den kontaktlösa funktionen är ett nytt sätt att genomföra fysiska köp med bankkort. Det innebär att konsumenten inte behöver stoppa in kortet i kortterminalen eller dra magnetremsan utan enbart hålla kortet mot terminalen och invänta en ljus- eller ljudsignal (s.k. blippa) för att genomföra köpet. För lägre belopp krävs i normalfallet ingen PIN-kod eller annan ytterligare autentisering.

Konsumentverket önskade att i ett tidigt skede granska betalsättet ur konsumentskyddssynpunkt. Granskningen kretsar kring ansvarsfördelning, trygghet, säkerhet och hur konsumenter informeras. Den fokuserar på följande mer konkreta punkter:

- Opt in/opt out – Om det finns någon möjlighet för konsumenten att välja om denne vill ha den kontaktlösa funktionen eller inte
- Beloppsgräns per kontaktlöst köp utan PIN-kod
- Hur många betalningar i rad som kan göras kontaktlöst utan PIN-kod
- Obehöriga transaktioner genomförda utan PIN-kod

Den 19 september 2016 skickades ett brev till fyra banker som erbjöd kort med kontaktlös betalfunktion. I brevet ombads bankerna svara på ett antal frågor som rör kontaktlösa bankkort samt inkomma med vid den tiden gällande villkor för dessa kort. Det inkomna materialet ligger till grund för granskningen. I bilaga 1 återfinns frågorna som ställdes till bankerna.

Följande banker ingår i granskningen:

- Danske Bank A/S
- ICA Banken AB
- Länsförsäkringar Bank AB
- Nordea Bank AB

I arbetet har det inte gjorts någon teknisk granskning av den kontaktlösa funktionen och inte heller någon fullständig granskning av de kompletta avtalsvillkoren. Konsumentverket har endast tittat på den delen av villkoren som rör kontaktlösa betalningar och i promemorian fastslås inte huruvida specifika villkor i de granskade avtalsvillkoren är oskäliga eller inte.

## Resultatet av granskningen

Konsumenter informeras om den kontaktlösa funktionen och nedanstående punkter främst på bankernas hemsidor och till viss del i brevutskick tillsammans med det nya kortet. Två av bankerna lämnar i princip ingen särskild information om den kontaktlösa funktionen i sina villkor. Resterande bankers villkor innehåller flera och mer utförliga punkter som rör kontaktlösa kort. Där har man bland annat angett beloppsgränsen per köp samt att konsumenten då och då blir anvisad till att använda chip och slå in kod även vid låga belopp. Nedan följer en sammanställning av svaren som erhållits från bankerna gällande frågorna som ställdes.

### Konsumentens möjlighet att stänga av eller slå på kontaktlös funktion

Det vanligaste är att den kontaktlösa funktionen är aktiverad när kortet skickas ut och att konsumenter erbjuds en möjlighet att stänga av funktionen och sedan även kan välja att slå på den igen. En av de tillfrågade bankerna har olika standardfunktion beroende på kortinnehavarens ålder. Konsumenter över 16 år har funktionen aktiverad som standard men kan själva välja att stänga av den. Konsumenter under 16 år har inte funktionen aktiverad på sina kort utan där erbjuds en möjlighet för konsumentens vårdnadshavare att kunna kontakta banken för att aktivera den kontaktlösa funktionen. Endast en av bankerna erbjuder inte någon möjlighet att stänga av eller slå på funktionen utan den är alltid aktiverad.

### Beloppsgräns per kontaktlöst köp utan PIN-kod

Det ska i normalfallet gå att använda den kontaktlösa funktionen vid alla köp oavsett belopp. Vid högre summor krävs dock att konsumenten utöver att blippa kortet även anger sin PIN-kod. Kontaktlösa köp utan PIN-kod går att göra för belopp upp till 200 eller 250 kr i Sverige beroende på bank. Beloppsgränsen varierar i olika länder och det är enligt bankerna upp till konsumenten att själv ta reda på bestämmelserna i det aktuella landet.

För andra PIN-kodsfria köp, exempelvis köp genomförda med magnetremsa eller chip, finns det olika specifika gränser för olika betalningsmiljöer såsom parkeringsautomater och lunchrestauranger.

### **Hur många betalningar i rad som kan göras kontaktlöst utan PIN-kod**

Gemensamt för de granskade bankerna är att konsumenter av säkerhetsskäl då och då ombeds slå in PIN-kod även om köpet är under beloppsgränsen. Parametrarna som avgör när det är dags för en kontroll med PIN-kod, och ibland även med chip, kan vara ett visst antal gjorda transaktioner, en viss totalsumma eller slumpen. Efter att koden har slagits in nollställs normalt ackumulatören. Hur många PIN-kodsfria betalningar i rad som kan göras kontaktlöst eller vilken totalsumma som ska ha handlats för vill bankerna i regel inte kommunicera ut på grund av säkerhetsskäl och risken att informationen skulle kunna utnyttjas i bedrägligt syfte.

### **Obehöriga transaktioner med den kontaktlösa tekniken utan PIN-kod**

Generellt verkar bankerna ännu inte ha fått in någon reklamation eller i varje fall inte nekat en konsument återbetalning vid reklamation av obehörig transaktion genomförd med den kontaktlösa tekniken utan PIN-kod.

Obehöriga transaktioner hanteras hos bankerna utifrån lag (2010:738) om obehöriga transaktioner med betalningsinstrument samt bankernas villkor. I villkoren anges inget specifikt eller uttryckligt om vad som gäller för obehöriga transaktioner genomförda kontaktlöst eller på annat sätt utan PIN-kod. Bankerna anger att de inte ser någon skillnad i bedömningen av reklamationer om de obehöriga transaktionerna genomförts med chip, magnetremsa eller kontaktlöst.

### **Internationell utblick**

Ur ett internationellt perspektiv är Sveriges lansering av kontaktlösa kort något sen jämfört med många andra länder där tekniken har funnits i flera år. Konsumentverket ställde därför ett antal frågor till våra kollegor på konsumentmyndigheter inom EU men även Australien där tekniken har funnits längre, för att höra om de hade uppmärksammat några problem eller risker med kontaktlösa kort.

Majoriteten av de 14 länder inom CPC-nätverket<sup>1</sup> som vi har fått svar från är positiva till den kontaktlösa funktionen och anger att de inte har sett några särskilda risker eller problem med tekniken, även om vissa hade funderingar kring säkerheten i samband med att tekniken lanserades. Några länder har däremot påpekat vikten av att den kontaktlösa funktionen inte är obligatorisk, framförallt inte för kortinnehavare under 18 år. Dessutom har några länder uppgett att konsumenter har uttryckt oro över teknikens säkerhet. Något land

---

<sup>1</sup> The Consumer Protection Cooperation Network, det vill säga nätverket för konsumentskyddssamarbete, är ett EU-nätverk för offentliga myndigheter med ansvar för tillsynen av medlemsstaternas konsumentskyddslagstiftning.

anser att det kan finnas vissa risker om kortet tappas bort eller stjäls och konsumenten inte spärrar det så snart som möjligt. Någon myndighet anger att konsekvenser av om kortet hamnar i orätta händer stävjas något med anledning av beloppsgränser och antalet transaktioner i rad. Antalet bedrägerier på kontaktlösa kort verkar vara lågt.

Konsumentmyndigheten i Australien hänvisade till information i två rapporter.<sup>2</sup> Australien har en beloppsgräns per transaktion på 100 AUD (knappt 700 SEK), vilket är högre än EU-länderna, och kontaktlösa kort används frekvent. Redan år 2013 visade en undersökning att två tredjedelar av befolkningen hade ett kort med kontaktlös funktion. En av rapporterna<sup>3</sup> anger att The Victoria Police i Australien hade informerat om en ökning av bedrägerier sedan 2013 där många uttag på låga belopp genomförts med stulna kort men ingen annan del av Polisen hade lyft problem med bedrägerier och kontaktlösa kort. Rapporten angav vidare att hos många kortutgivare behöver inte konsumenten stå ansvaret för obehöriga transaktioner genomförda med kontaktlös funktion.

## Konsumentproblem

Konsumentverkets upplysningstjänst Hallå Konsument samt Konsumenternas Bank- och finansbyrå har uppgett att de har fått ett fåtal frågor om och klagomål på den nya tekniken. Det har främst handlat om att konsumenter har känt en oro över säkerheten med betalningslösningen samt undrat om det verkligen är lagenligt att kunna genomföra en betalningstransaktion utan att ange någon ytterligare autentisering såsom PIN-kod eller signatur. Polismyndighetens Nationella Bedrägericenter (NBC) har meddelat att de inte har sett något oroväckande ur ett bedrägeriperspektiv så länge som maxbeloppet per köp inte är högre än någon hundralapp eller två. Enligt NBC hade dock Australien haft problem med bedrägerier eftersom de valde en hög beloppsgräns på ca 700 SEK per kontaktlöst köp.

## Konsumentverkets iakttagelser

Den kontaktlösa funktionen är fortfarande relativt ny i Sverige. Vi har därför inte sett hur ansvaret för obehöriga transaktioner kommer att bedömas i praktiken hos bankerna och i avgöranden från till exempel Allmänna Reklamationsnämnden. Det är också svårt att sja om hur frekvent användningen av korten kommer att vara i framtiden och vad som händer om exempelvis beloppsgränsen för enstaka köp skulle höjas.

---

<sup>2</sup> The Truth about Contactless Payments, Nigel Phair, The University of Canberra, Centre for Internet Security, 2016.

<http://www.canberra.edu.au/cis/storage/Contactless%20payments.pdf> samt The Changing Way We Pay: Trends in Consumer Payments, Crystal Ossolinski, Tai Lam och David Emery, Payments Policy Department, Reserve Bank of Australia, 2014. <http://www.rba.gov.au/publications/rdp/2014/pdf/rdp2014-05.pdf>

<sup>3</sup> The Truth about Contactless Payments.

I samband med att banker inför funktionen i befintliga kortavtal bör konsumenter få tydlig information om detta. Genom att funktionen införs får produkten väsentligt förändrade egenskaper och det är då lämpligt att konsumenter särskilt uppmärksammas på detta så att konsumenten dels känner till förändringen och i förekommande fall kan ta ett medvetet och välinformerat val om användningen av kortet och funktionen.

Vad gäller obehöriga transaktioner anser Konsumentverket det lämpligt att i villkoren särskilt behandla dels betalningar med den kontaktlösa funktionen utan PIN-kod, dels betalningar genomförda på annat sätt utan PIN-kod. De indikationer verket har fått från andra länders konsumentmyndigheter samt Hallå Konsument och Konsumenternas Bank- och finansbyrå visar att konsumenters största farhåga vad gäller den kontaktlösa tekniken kan kopplas till säkerhet och trygghet. Även om betalningar kan genomföras utan PIN-kod på andra sätt än genom kontaktlös funktion kommer rimligtvis de pinkodsfria köpen öka i takt med ökad användning av kontaktlös funktion. Klara och tydligare bestämmelser kopplade specifikt till dels den kontaktlösa funktionen, dels övriga pinkodsfria köp i avtalsvillkoren är sannolikt till fördel både för kortutgivaren och konsumenten. Konsumentverket anser således att det uttryckligen bör framgå av villkoren vilket ansvar som åläggs konsumenten för obehöriga transaktioner genomförda kontaktlöst samt utan PIN-kod.

Rimligtvis anpassar man sitt beteende och risktagande till hur mycket pengar man riskerar att förlora vid förlust av kortet och Konsumentverket anser att det således är av väsentlig betydelse att detta kommuniceras ut till konsumenter. Konsumenter bör få information om vilket maximalt totalbelopp som kan genomföras utan PIN-kod vid flera betalningar alternativt hur många betalningar i rad som kan genomföras utan PIN-kod. Konsumentverket anser vidare att det är av väsentlig betydelse för konsumenten att känna till om det är så att beloppsgränsen varierar beroende på land. Information om beloppsgränser, per transaktion, ackumulerad beloppsgräns och att det skiljer sig i olika länder, bör finnas i villkoren då informationen får anses vara väsentlig.

Då det finns konsumenter som känner sig osäkra på funktionens säkerhet och på hur mycket pengar de riskerar att förlora om de blir av med kortet anser Konsumentverket att det bör finnas en möjlighet för konsumenten att stänga av och slå på den kontaktlösa funktionen. Det går att jämföra med att många banker idag erbjuder en möjlighet att stänga kortet för internetköp eller utlandsköp. Med tanke på att beloppsgränserna varierar i olika länder och om konsumenter inte känner till gränsen kan det vara en trygghet för konsumenter att kunna stänga av funktionen vid utlandsresor. Detta oberoende av hur ansvarsfördelningen kan komma att se ut mellan kortutgivare och konsument. Konsumentverket anser vidare att det är lämpligt att det bör överlåtas till vårdnadshavare att avgöra om tekniken ska användas eller inte för kortinnehavare under 18 år. I vilket fall är det viktigt att det tydligt informeras om den kontaktlösa funktionen vid ingående av nytt kortavtal eller då ett

befintligt avtal förnyas med ett sådant kort så att vårdnadshavare kan avgöra huruvida funktionen eller kortet är något de vill ha.

Denna promemoria kommer att skickas till bankerna som deltog i granskningen. Resultatet kommer även att offentliggöras i andra sammanhang och på andra sätt komma övriga berörda aktörer tillhanda. I dagsläget ser Konsumentverket inga problem som kräver direkt uppföljning i form av tillsynsärenden. Konsumentverket hoppas däremot att aktörer tar till sig de förbättringsåtgärder som verket anser behövs gällande information och ansvarsfördelning. Givetvis kommer produkten fortsätta bevakas och verket kan vid behov komma att öppna tillsynsärenden i frågan framöver.

## Sammanfattande synpunkter

- I samband med att banker inför kontaktlös funktion vid förnyelse av kort i befintliga kortavtal bör konsumenter få tydlig information om detta då det utgör en väsentlig förändring av kortets egenskaper. Tydlig information är även viktigt vid ingång av nytt kortavtal där kortet har funktionen.
- Konsumentverket anser att det uttryckligen bör framgå av villkoren vilket ansvar som åläggs konsumenten för obehöriga transaktioner genomförda kontaktlöst utan PIN-kod samt på övriga sätt utan PIN-kod.
- Konsumenter bör få information om vilket maximalt totalbelopp som kan genomföras utan PIN-kod vid flera betalningar alternativt hur många betalningar i rad som kan genomföras utan PIN-kod. Det är vidare av väsentlig betydelse för konsumenten att känna till om det är så att beloppsgränsen varierar beroende på land. Information om beloppsgränser, per transaktion, ackumulerad beloppsgräns och att det skiljer sig i olika länder bör finnas i villkoren då informationen får anses vara väsentlig.
- Då det finns konsumenter som känner sig osäkra på funktionens säkerhet och på hur mycket pengar de riskerar att förlora om de blir av med kortet anser Konsumentverket att det bör finnas en möjlighet för konsumenten att stänga av och slå på den kontaktlösa funktionen.
- Konsumentverket anser vidare att det är lämpligt att det bör överlåtas till vårdnadshavare att avgöra om tekniken ska användas eller inte för kortinnehavare under 18 år.

## Bilaga 1

### Frågor som ställdes till kortutgivare inför granskningen

Frågorna avser enbart fysiska kortköp (ej internetköp).

1. Erbjuds kunden en opt-out- eller opt-in-möjlighet till den kontaktlösa funktionen?

Om så är fallet, hur ska konsumenten göra för att utnyttja den möjligheten?

Hur informeras konsumenten om opt-out- eller opt-in-möjligheten?

2. Vilka beloppsgränser finns det på kontaktlösa köp genomförda utan PIN-kod?

Varierar eventuella beloppsgränser mellan olika betalningsmottagare?

Hur informeras konsumenten om dessa gränser?

*Om finns det någon skillnad mellan kontaktlösa köp genomförda utan PIN-kod jämfört med traditionella köp (magnetremsa, chip) genomförda utan PIN-kod redogör då för dessa skillnader.*

3. Hur många betalningar i rad kan genomföras med den kontaktlösa funktionen utan kod?

Hur informeras konsumenten om denna eventuella begränsning?

*Om finns det någon skillnad mellan kontaktlösa köp genomförda utan PIN-kod jämfört med traditionella köp (magnetremsa, chip) genomförda utan PIN-kod redogör då för dessa skillnader.*

4. Föreligger det någon skillnad i hur banken bedömer reklamationer (obehöriga transaktioner) av betalningar genomförda utan PIN-kod jämfört med betalningar genomförda med PIN-kod?

*Ge exempel på en situation som skulle innebära/har inneburit att ni nekar en konsument återbetalning efter reklamation av ett kortköp gjort utan PIN-kod eller signatur.*

*Redogör för eventuella skillnader i andelen nekade återbetalningskrav (reklamation av obehörig transaktion) mellan kontaktlösa betalningar genomförda utan PIN-kod och betalningar genomförda med PIN-kod.*