



RAPPORT

4 december 2009
DNR 08-11159

2009:13

Kontobedrägerier

INNEHÅLL

SAMMANFATTNING	1
UNDERSÖKNINGEN	2
BEDRÄGERIERNAS OMFATTNING OCH TYP	3
KUNDEN OROAR SIG I ONÖDAN	7
BANKERNAS AGERANDE	9
KUNDENS FÖRVÄNTNINGAR	11
BEDRÄGERIETS EFFEKTER PÅ BETALSYSTEMET	13
FRAMTIDA EFFEKTER AV PLANERAD LAGSTIFTNING	15
BILAGA 1: OLIKA BEDRÄGERIMETODER	16

Sammanfattning

Det finns en obefogat stor oro för att drabbas av kontobedrägeri. Det visar FI:s undersökning, som omfattar 2 898 privatpersoner och genomfördes under 2008. Under detta år uppskattas cirka 1 procent av den vuxna befolkningen ha drabbats av kontobedrägeri. Merparten, 84 procent, av de som gjorde anspråk på ersättning fick det, helt eller delvis. Förväntningarna på att få ersättning är dock betydligt lägre.

Tendensen är att antalet kontobedrägerier ökar, men från en låg nivå. Storleken på bedrägerierna varierar, från någon hundralapp till tiotusentals kronor. I snitt kommer bedragaren över 4 000 kronor.

Undersökningen visar att de drabbade i allmänhet är nöjda med bankens eller kortföretagets agerande när de drabbats av ett kontobedrägeri. Banken eller kortföretaget anses tillmötesgående, snabb och korrekt. Men det finns också undantag, även om de är få.

Kunderna överskattar risken

Ungefär hälften av de tillfrågade överskattar risken för att drabbas. I relation till det faktiska antalet bedrägerier överskattas risken kraftigt att drabbas. Samtidigt underskattas möjligheten till att få ekonomisk ersättning efter ett bedrägeri. Detta ger en effektivitetsförlust i betalsystemet. Enligt FI:s uppskattningar kan dessa i värsta fall innebära att 10–15 procent av de potentiella kortköpen i butik och hela 20–25 procent av möjliga betalningar på internet uteblir. Undersökningen ger dock inget svar på hur stora förluster handeln gör på grund av uteblivna köp.

Kostnaden för kortanvändarens restriktiva användning kan enligt grova beräkningar uppgå till 1,2 miljarder kronor årligen. Betalsystemet är avgörande för samhällsekonomin. I det perspektivet är det av stor vikt att betalningar kan ske säkert och effektivt.

För att minska onödiga kostnader i betalsystemet behöver allmänheten få saklig information om risken att drabbas och vilket ansvar banker och kortföretag respektive affärsled och konsument har.

Undersökningen

FI har undersökt i vilken utsträckning kontohavare drabbats av kontobedrägeri. Undersökningen genomfördes i december 2008. Denna undersökning är främst genomförd ur ett konsument och effektivitetsperspektiv och FI kommer att fortsätta följa utvecklingen.

Under våren har Justitiedepartementet lämnat förslag på ny lagstiftning på betaltjänstområdet.¹ Förslagen grundar sig i sin helhet på EG-direktivet om betaltjänster på den inre marknaden². Det svenska lagförslaget innebär att förhållandet kring betalningsansvaret vid kontobedrägerier regleras tydligare. Enligt förslaget ska lagen gälla både konsumenter och näringsidkare, vilket är en breddning jämfört med nuvarande konsumentkreditlag.

Syfte

Målen för undersökningen var att mäta:

- hur många som drabbats, och
- vilken typ av bedrägerier som förekom och hur vanliga de var.

Vi ville också förstå hur den drabbade upplevde händelsen och konsekvenserna av den genom att ur den drabbades perspektiv kartlägga:

- händelsen,
- hur motparten agerade,
- betydelsen av det inträffade, samt
- hur förtroendet för banker och kortföretag påverkats.

Vi har också undersökt hur själva oron för att drabbas av ett bedrägeri påverkar konsumenten.

Då ny lagstiftning, till följd av betaltjänstedirektivet, är på väg att införas på området har vi även försökt uppskatta hur detta skulle påverka efterspelet efter ett kontobedrägeri.

Undersökningen består av 500 telefonintervjuer, en kontrollerad internetpanel med 1 398 personer samt en okontrollerad internetpanel med 1 000 personer. Skillnaden mellan de två sistnämnda är att en kontrollerad panel är riksrepresentativ och särskilt utvald för denna undersökning medan den okontrollerade består av personer som mer eller mindre ofta deltar i undersökningar. Svaren från de olika grupperna hanteras därför olika. Exempelvis kan den okontrollerade gruppens svar inte användas för att uppskatta frekvensen på en företeelse.

Vi har jämfört utfallet från FI:s undersökning med statistik från Brottsförbyggande Rådet (Brå), se sidan 6. Rapporten i sina övriga delar bygger helt på resultatet från FI:s egna undersökning.

¹ Ds 2008:86 om Betalningsansvar vid obehörig användning av kontokort m.m.

² Artiklarna 56 och 61 i EG-direktiv 2007/64/EG av den 13 november 2007 om betaltjänster på den inre marknaden och om ändring av direktiven 97/7/EG, 2002/65/EG, 2005/60/EG och 2006/48/EG samt upphävande av direktiv 97/5/EG.

Bedrägeriernas omfattning och typ

SAMMANFATTNING

Uppskattningsvis har cirka en (1) procent av den vuxna befolkningen (15–65 år) drabbats av kontobedrägerier under 2008. Tendensen är att antalet ökar.

Med kontobedrägerier avser vi situationen när kunden blir av med pengar på grund av att uppgifter om kontot hamnat i fel händer. Bedrägerierna sker vanligen via stöld eller kopiering av kontokort/kontouppgifter eller genom att kunden luras genom falska hemsidor på internet. Bedrägeriet kan gälla bankkontot direkt eller genom kontokort som kreditkort, betalkort, butikskort, medlemskort eller liknande.

Under 2008 svarade 1 procent av de tillfrågade ”Ja” på frågan ”Har du själv råkat för den här typen av bedrägeri?” Diagrammet nedan visar hur bedrägerierna fördelar sig de senaste fyra åren.

Frekvens över tiden i procent



Sett enbart på de senaste fyra åren ser vi att antalet drabbade ökar. De två senaste åren har ökningen legat i storleksordningen 25–30 procent. Det ska dock understrykas att detta är räknat från mycket låga startnivåer.

Hur mycket kommer bedragarna över?

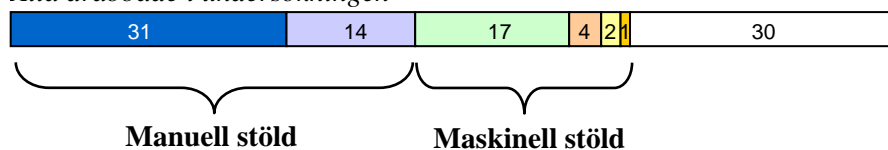
Undersökningen ger indikationer på att bedrägerierna under 2008 nådde nivåer på cirka 600–700 miljoner kronor. För denna beräkning har vi gjort ett antagande att individer ur gruppen 65 år och äldre drabbas lika ofta av bedrägerier som 15–65 åringar. Storleken på bedrägeriet styrks av den data som FI samlar in från bankerna om förluster på grund av kort- och kontobedrägerier.

Förskjutning från manuella stölder till maskinella

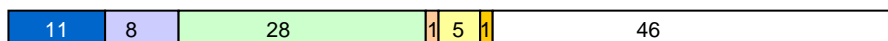
De drabbade fick frågan om de visste vad som orsakade bedrägeriet. Svaren visar att bedrägerierna har ändrat karaktär över tiden. Samtidigt som det totala antalet bedrägerier ökar, så har andelen ”manuella stölder” minskat kraftigt under 2007–2008 jämfört med tidigare år. En *manuell stöld* innebär att någon fysiskt stjälar ditt kort eller fysiskt skriver av ditt kortnummer. I *maskinell stöld* har vi inkluderat skimming, phishing, pharming och trojaner.¹

Från 2007 och framåt är i stället skimming den enskilt största orsaken till obehöriga uttag på konto.

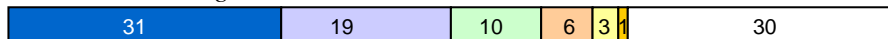
Alla drabbade i undersökningen



åren 2007-2008



år 2006 eller tidigare



■	Stöld av konto- eller betalkort
■	Någon skrev av kortuppgifterna från kortet
■	Skimming
■	Trojaner
■	Phishing
■	Pharming
□	Vet ej/Ej svar

Av de som uppgett att bedrägeriet skedde under åren 2007–2008 svarade 46 procent att de inte visste, alternativt inte svarat alls på frågan om hur bedrägeriet gick till. Sannolikt ökar andelen personer som inte vet hur de blivit bedragna, eftersom det jämfört med att bli rånad på gatan är svårare att upptäcka en elektronisk stöld och i synnerhet om stölderna blir allt mer sofistikerade.

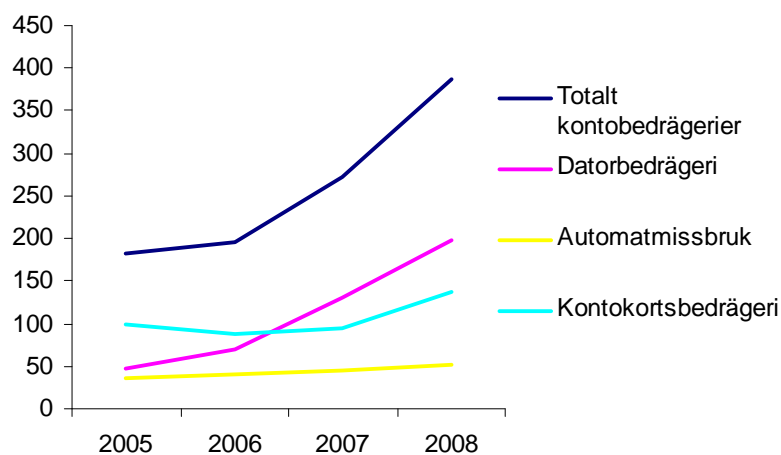
¹ Se bilaga 1 för närmare beskrivning av de olika typerna av maskinell stöld

Brottsförebyggande rådet (Brå) har en databas med polisanmälda brott. Det är möjligt att göra utsökningar i databasen som ligger publikt på Brå:s hemsida. Vi har gjort en utsökning på samma eller närliggande brottsrubriceringar som vi har med i vår undersökning. Resultatet visas i figuren nedan.

FI och Brå:s data visar samma trend. Bedrägerierna ökar och kontokorten är extra utsatta. De bedrägerier som kan betraktas som gammaldags, till exempel automatmissbruken, ökar inte i samma takt som övriga bedrägerier. Detta styrks ytterligare av att liknade bedrägerier, som till exempel stöld, har sjunkit från 31 till 11 procent av samtliga bedrägerierna, mellan 2006 och 2008.

Antal anmälda brott per
100 000 invånare

Källa: Brå



Statistiken från Brå innehåller enligt dem själva följande felkällor:

- alla brott anmäls inte,
- en ökande andel bedrägerifall upptäcks av banken, som i sin tur kontaktar kontohavaren. Kontohavaren har då inte samma incitament att polisanmäla bedrägeriet, eftersom banken redan utrett fallet och ofta även ersatt skadan.
- registreringen av brott inte alltid görs korrekt ute hos polismyndigheten.

Vem upptäcker bedrägeriet?

Cirka 60 procent av alla obehöriga uttag på konto upptäcks av kunden själv. I 14 procent av fallen är det banken eller kortföretaget som kontaktar kunden och frågar om kunden känns vid uttaget/uttagen. Det blir allt vanligare att det är banken eller kortföretaget som först upptäcker bedrägeriet och kontaktar kunden.

Alla drabbade

47	13	14	21	4
----	----	----	----	---

- Jag upptäckte själv uttag som jag inte gjort
- Jag fick räkningar på varor eller tjänster som jag inte köpt
- Banken eller kortföretaget kontaktade mig eller kontoinnehavare
- Annat sätt
- Ej svar

Anser sig kunden vara tillräckligt försiktig?

Ungefär en fjärdedel av kunderna lägger viss skuld eller stor skuld på sig själva när de drabbas av kontobedrägerier. Övriga svarande anser att de inte varit oförsiktiga. Det kan jämföras med manuella stölder där kunden i ungefär lika stor grad anser sig ha vidtagit rimliga försiktighetsåtgärder.

Alla drabbade

2	22	74	3
---	----	----	---

- Ja, definitivt oförsiktig
- Ja, i någon mån oförsiktig
- Nej, inte oförsiktig
- Ej svar

Kunden oroar sig i onödan

SAMMANFATTNING

Kontobedrägerier varierar stort. Antalet obehöriga uttag varierar från enstaka uttag till sex eller fler, och det totala beloppet rör sig från några hundralappar upp till flera 10 000-tals kronor. I normalfallet fick den drabbade tillbaka hela beloppet.

Hur mycket tog tjuven ut på kontot?

Storleken på bedrägerierna var i snitt cirka 4 000 kr. I en tredjedel av bedrägerierna görs något enstaka uttag, i en tredjedel görs två till fyra uttag och lika ofta mer än fem uttag. Det totala beloppet varierar, från några hundralappar upp till över 8 000 kronor.

Undersökningen visar att det skiljer mellan hur många uttagstransaktioner som görs på kontot, samt hur stora totalbelopp som tas ut; beroende på om bedrägeriet görs som manuell eller maskinell stöld.

De manuella stölderna följs av fler uttag, men lägre totalbelopp, medan vid de maskinella stölderna görs färre uttag, men på ett sammanlagt högre belopp.

Alla drabbade



Manuell stöld



Maskinell stöld



- Inga pengar togs ut
- max 100 kr
- 101–799 kr
- 800–1 899 kr
- 1 900–7 999 kr
- 8 000–12 999 kr
- 13 000–99 999 kr
- 100 000 eller mer
- Ingen uppfattning/Ej svar

Återbetalning

De drabbade svarade på om de blivit ersatta för de uttag som gjorts på kontot i samband med bedrägeriet. En majoritet, 84 procent, av de med ersättningsanspråk hade blivit helt eller delvis ersatta.

Om man jämför ersättningsgraden mellan manuella och maskinella stölder så har bankerna och kortföretagen en något högre ersättningsgrad vid maskinella stölder. Därtill var det fyra gånger vanligare att bank- och kortföretag *inte* behövde återbetala något vid maskinell stöld än vid manuell stöld, det vill säga att kunden inte hade något ersättningsanspråk. Denna slutsats bygger på en jämförelse mellan två inte identiska grupper av tillfrågade. Det är därför möjligt att skillnaden är mindre alternativt större och resultatet ska därför endast tas som en indikation på nivåskillnad.

Alla drabbade



- Ja, allt
- Ja, det mesta
- Ja, en del
- Nej
- Ej aktuellt
- Ej svar

Återbetalning inom rimlig tid

På frågan hur snabbt man fick ersättning svarade 55 procent att de fick ersättning inom en månad, medan 3 procent uppgav att det tog två månader. En majoritet av kunderna svarar även att de tycker att bankerna och kortföretagen är snabba och tillmötesgående. Merparten av de drabbade kunderna upplever med andra ord att de får ersättning inom en rimlig tid. Trots detta får mer än var tionde kund vänta i upp till tre månader innan de får ersättningen utbetald.

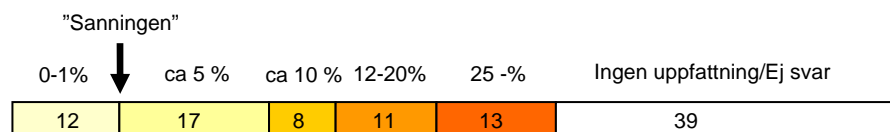
Vem betalar ersättningen?

En majoritet fick ersättning från sin bank eller sitt kortföretag, men 11 procent fick ersättning från annat håll. Av dessa 11 procent utgör försäkringsbolag 3 procent.

Oro för bedrägerier

Ungefär var tredje svensk är orolig för att drabbas av ett bedrägeri. Två grupper är mer oroliga än andra – gruppen kvinnor och åldersgruppen 30–49 år. Det är bekymrande att aktiva och köpstarka grupper inte känner sig trygga med moderna betalningsmetoder. Man kan anta att dessa grupper är oroliga just för att de ser sig som mer aktiva konsumenter än andra, och därför sannolikt borde drabbas av kontobedrägerier i större utsträckning. Vi kan däremot inte se att gruppen 30–49 år skulle avstå på grund av oro för bedrägerier från moderna betalningslösningar i större utsträckning än andra grupper.

Den bedömda risken att drabbas av ett bedrägeri inom två år



Nästan varannan, 49 procent, av alla tillfrågade tror att det finns 5 procents risk eller mer att utsättas för ett bedrägeri inom två år. I verkligheten är risken att drabbas av ett bedrägeri inom de två närmaste åren cirka 2 procent. Detta kan förklara varför en överraskande stor del av personerna i undersökningen är restriktiva med att göra kortbetalningar (24 procent) och betalningar på internet (33 procent).

Beteende efter bedrägeri

Undersökningen visar också att en stor grupp, 40 procent av de drabbade, uppger att de blivit mer försiktiga med att använda sig av konto/betalkort respektive betalningar på internet efter ett bedrägeri. Samtidigt är en majoritet opåverkad, 50 procent uppger att deras betalningsbeteende inte påverkas alls av bedrägeriet.

Bankernas agerande

SAMMANFATTNING

De som drabbats av kortbedrägerier är i allmänhet mycket nöjda med bankens eller kortföretagets agerande. Bankens eller kortföretagets agerande anses tillmötesgående, snabbt och korrekt. Undantagen existerar, men är få.

Kundens syn på bankens agerande

Drygt tre av fyra av de som drabbats är positiva till bankens eller kortföretagets agerande vid ett bedrägeri och 8 procent är negativa. Övriga 16 procent är varken positiva eller negativa. Vi kan inte utläsa några skillnader mellan de som drabbats av en maskinell stöld jämfört med en manuell stöld.

Ökat förtroende efter bedrägeri

Mer än varannan konsument har ett ökat förtroende för sin bank eller kortföretag efter att de drabbats av ett kontobedrägeri. I motsvarande grad försämras förtroendet endast i ett fall av tio efter ett bedrägeri, sett till gruppen "alla drabbade". Sannolikt förlorar banken eller kortföretaget mycket lite i anseende efter att kunden drabbats av bedrägeri, eftersom kunden upplever sig väl omhändertagen. Även en annan studie visar samma resultat. Enligt en studie¹ gjord av ACI Worldwide Inc. är det av största vikt att finansiella företag snabbt agerar efter ett bedrägeri och återbetalar de stulna pengarna. Gör man detta, har man stora utsikter, enligt studien, att bevara kundens förtroende.

¹ "Survey: FIs must quickly respond to card fraud to retain loyalty", <http://www.atmmarketplace.com/article.php?id=11323&na=1>, 2009.

Hur påverkades ditt förtroende för banken eller kortföretaget av händelsen?

Alla drabbade



- Positivt
- Inte alls
- Ingen uppfattning
- Ej svar
- Negativt

Blev du trodd?

Cirka tre av fyra som drabbats av ett kontobedrageri upplever att banken eller kortföretaget tror på henne/honom. Endast 3 procent av de tillfrågade svarade att banken/kortföretaget inte trodde på deras berättelse.

Personerna som drabbats fick också ange vad de ansåg var bra respektive mindre bra med bankens/kortföretagets agerande. De flesta svar var övervägande positiva och bankens/kortföretagets agerande beskrivs som snabbt, tillmötesgående och förstående. Kunden upplevde att de fick tydliga besked och att de snabbt fick sina pengar tillbaka. Endast ett fåtal framförde synpunkter som att banken/kortföretaget till exempel var besvärliga eller långsamma.

Alla drabbade



- Banken trodde på berättelsen
- Banken var tveksam och kontrollerade noga berättelsen
- Banken trodde inte på berättelsen
- Ej aktuellt
- Ingen som helst uppfattning
- Ej svar

Kundens förväntningar

SAMMANFATTNING

Kunderna är osäkra på om de kan få ersättning eller inte vid ett eventuellt bedrägeri. Många tror att banken eller kortföretaget inte ersätter bedrägeribrott.

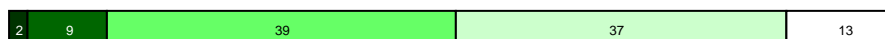
Kundens förväntningar

De kunder som inte drabbats av något bedrägeri svarar i undersökningen att de har en stark känsla av att om de själva på något sätt varit oförsiktiga så får man liten eller ingen ersättning alls. Även vid olika former av internetbedrägerier, så håller kunden sitt eget ansvar relativt högt.

Cirka 47 procent anser att det inte är särskilt troligt, eller inte alls troligt, att man blir ersatt för bedrägerier som möjliggjorts på grund av en trojan. Kunden verkar anse att det ligger ett stort ansvar på den enskildes hantering av känslig information, såväl på internet som i butik.

Hur troligt tror du det är att din bank eller kortföretag ersätter dig för förluster vid;

Stöld av kort där du varit oförsiktig



Stöld av kort där du vidtagit rimliga försiktighetsåtgärder



Olovlig kopiering av innehållet i kortets magnetremsa, s.k. skimming



Trojaner - virusprogram som stjälar data från din dator



- Mycket troligt
- Ganska troligt
- Inte särskilt troligt
- Inte alls troligt
- Ingen uppfattning/Ej relevant/Ej svar

Förväntningar på ersättningsbelopp

Utöver att kunden tar på sig skulden i hög grad, tror många att en avgift tas ut, liknande självriskan i försäkring. I allmänhet tar inte banker eller kortföretag ut vare sig självrisk eller någon administrativ avgift när kunden får ersättning efter ett kortbedrägeri.

Stöld av kort där du varit oförsiktig

9	52	39
---	----	----

Skimming

52	24	24
----	----	----

Trojaner - virusprogram som stjälar data från din dator

24	42	34
----	----	----

- Hela beloppet
- Avgift, likt självrisk tas ut
- Ingen som helst uppfattning/Ej svar

Hur många får ersättning

Jämför vi svaren ovan med det egentliga utfallet från dem som drabbats av bedrägerier, ser vi att 84 procent av dem som haft ersättningsanspråk blir helt eller delvis ersatta efter olovligt uttag på kontot. Av dessa blev hela 70 procent helt ersatta. Det är bara vid skimming som konsumenten bedömer bankens/kortföretagets återbetalningsvilja realistiskt. I övriga fall underskattas möjligheten att få ersättning.

58	10	1	13	5	13
----	----	---	----	---	----

- Ja, allt
- Ja, det mesta
- Ja, en del
- Nej
- Ej aktuellt
- Ej svar

Bedrägeriets effekter på betalssystemet

SAMMANFATTNING

Allmänheten har en överdriven oro för att drabbas av kortbedrägerier. Närmare hälften av de tillfrågade överskattar kraftigt risken att drabbas av ett kontobedrägeri. Enligt FI:s beräkningar kan denna oro innebära att mellan 10–15 procent färre kortköp görs i butik och så mycket som 20–25 procent färre direktbetalningar via internet.

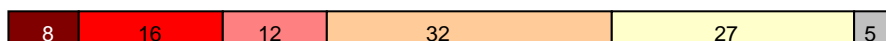
Effekter på hur kunden använder moderna betalningsmedel

Undersökningen visar att var fjärde person är återhållsam eller avstår helt att använda kort på grund av risken för bedrägerier. Den grupp som mest påverkas av sin oro är gruppen över 65 år, men även ”icke-internetanvändare” avstår till stor del (23 procent) från att använda sitt kort.

Samtidigt finns det en stor grupp som inte tänker på bedrägeririsken, de flesta i gruppen 15–29 år.

Mot bakgrund av detta är det rimligt att uppskatta att 10–15 procent av de potentiella kortköpen i butik och 20–25 procent av möjliga betalningar via internet uteblir på grund av upplevd säkerhetsrisk.

Hur påverkas du av risken att bli utsatt för ett bedrägeri?



- Jag avstår från att använda kontokort och betalkort på grund av bedrägeririsken
- Jag är återhållsam med mitt användande av kontokort och betalkort på grund av bedrägeririsken
- Jag avstår inte från att använda kortet, men är orolig när jag använt mitt kontokort eller betalkort
- Jag tar hänsyn till bedrägeririsken men är inte orolig
- Jag tänker inte på bedrägeririsken
- Kan ej svara/ej relevant

I Sverige gjordes under 2008 cirka 1,6 miljarder¹ korttransaktioner. Enligt en studie från Riksbanken 2007 är ett köp som överstiger 72 kronor billigare för samhället att utföra med kort än kontanter.² Kostnaderna för de i vår undersökning uteblivna kort- och internetköpen kan förstås bara uppskattas. Men om 15 procent, cirka 240 miljoner³, köp görs med kontanter i stället för med kort, där transaktionerna i snitt ligger på cirka 400 kronor⁴ styck, skulle det innebära en merkostnad för betalsystemet på 5 kronor/transaktion⁵ enligt Riksbanken. Det motsvarar cirka 1,2 miljarder kronor per år. Ett ökat användande av kortköp skulle betyda ökande effektivitetsvinster för betalsystemet.

Kostnaden för kontobedrägerierna är enligt vår undersökning således inte enbart själva bedrägerisumman, som uppskattningsvis uppgår till 600–700 miljoner kronor. Utöver detta måste man ta hänsyn till den mer svår beräknade kostnaden för uteblivna kort- och internettransaktioner, som räknat enligt ovan skulle kunna uppgå till cirka 1,2 miljarder kronor. Enligt denna undersökning uppgår därmed de totala kostnaderna till 1,8–1,9 miljarder kronor per år.

För att minska de totala kostnaderna i betalsystemet måste allmänheten på ett sakligt sätt få information om hur liten den faktiska risken är och vad som händer om man drabbas av ett bedrägeri. I dagsläget är allmänhetens oro delvis obefogad och FI ser ett behov av att öka kunskapen på området. Men detta innebär inte att kortanvändare ska agera oförsiktigt vid användandet av kortbetalningar.

Banker och kortföretag får väl godkänt av sina kunder för agerandet i samband med bedrägerier. Kundens förtroende för banken eller kortföretaget rent av ökar hos mer än varannan kund som drabbas av ett bedrägeri. Genom att hantera den olägliga situationen på ett förtroendeingivande och bra sätt vinner bankerna och kortföretagen alltså trogna kunder. Det ska vägas mot en kostnad för ersättningar på runt 580 miljoner⁶ årligen för branschen totalt sett. Det är fullt möjligt att bankerna och kortföretagen anser att detta är en överkomlig kostnad jämfört med värdet av trogna och nöjda kunder.

¹ Riksbanken, 2009

² *The Costs of Paying – Private and Social Costs of Cash and Card*, Sveriges riksbank working paper series 212, 2007, sidan 17.

³ 15 procent av 1,6 miljarder kortköp 2008.

⁴ Svensk Handel, 2009

⁵ *The Costs of Paying – Private and Social Costs of Cash and Card*, Sveriges riksbank working paper series 212, sidan 17.

⁶ 84 procent av alla ersättningsanspråk betalas enligt denna undersökning av branschen, dvs. cirka 580 miljoner kronor.

Framtida effekter av planerad lagstiftning

Vår undersökning visar att var tredje konsument inte förväntar sig ersättning vid kortstöld – även om de har vidtagit rimliga försiktighetsåtgärder. Detta tyder på en stor skillnad mellan gällande lagkrav på grov oaktsamhet och kortanvändares uppfattning på vad som krävs för att bli ersatt vid ett bedrägeri. En orsak till denna skillnad kan vara de allmänna avtal som många banker och kortföretag använder sig av. Avtalen ger ofta en strikt tolkning av det som i konsumentkreditlagen menas med grov oaktsamhet¹. Om kontohavaren enligt lagen har varit grovt oaktsam blir denne betalningsskyldig för de belopp som belastat kontot. Den statliga utredningen om betalningsansvar vid obehörig användning av kontokort menar att praxis har kommit att innefatta situationer som i andra delar av civilrätten närmast skulle betraktas som enkel oaktsamhet.²

Justitiedepartementet har i Ds 2008:86 om Betalningsansvar vid obehöriga transaktioner presenterat en rad förändringar för betalningsansvaret, bland annat att kontohavaren ska betala en självrisk på 1 000 kronor om otillåtet uttag gjorts på kontot med en personlig kod kopplad till kortet. Om kontohavaren kan visa att han eller hon inte underlåtit att skydda koden, ska dock ingen självrisk tas ut. Vidare förslås en övre gräns om 12 000 kr för konsumentens betalningsskyldighet vid grov oaktsamhet.

Det lagförslag som lagts fram skulle kunna innebära att vissa av de kunder som i dag fått full ersättning för förluster vid skimming, i framtiden sannolikt skulle behöva stå för de första 1 000 kronorna själva – givet att den personliga koden använts vid bedrägeriet. Endast kunder som kan visa att de inte underlåtit att skydda sin kod, skulle slippa betala denna självrisk.

Det kan med lagförslaget komma att bli svårt för konsumenten att visa att han eller hon utsatts för brott som till exempel skimming och att koden kommit i orätta händer utan kundens förskyllan.

Konsumenten skulle med det nya lagförslaget däremot kunna få ett sannolikt bättre utgångsläge när det är klarlagt att han/hon själv varit grovt oaktsamt. I dessa situationer kommer taket på 12 000 kronor att träda in. Det skulle medföra en begränsning i hur stor skada som teoretiskt kan drabba en konsument, även om denne varit grovt oaktsam. Man bör dock beakta att snittbeloppet på bedrägerierna i vår undersökning låg runt 4 000 kronor, så effekten av förslaget bör få begränsad effekt i praktiken.

Lagförslaget har nyligen varit ute på remiss och FI är i huvudsak positiv.³

¹ § 34 Lagen om (1992:830) konsumentkrediter

² SOU 2005:108 om Betalningsansvar vid obehörig användning av kontokort m.m.

³ Finansinspektionens dnr 08-12601

Bilaga 1: Olika bedrägerimetoder

Phishing

En metod som bygger på att man ”fiskar” efter någon som låter sig luras att uppge vissa uppgifter som bedragarna vill åt. I detta fall uppgifter om konto och olika former av lösenord som behövs för att disponera medel på kundens konto. Den vanligaste metoden för att lura kunderna uppge uppgifter om sina kunddata är att via e-post hävda att någon slags händelse inträffat och som därför kräver att kunden ”verifierar” de data som avsändaren/banken redan rimligtvis ska ha.

Pharming

Pharming betyder att man automatiskt kan skicka användare till en falsk webbplats fast kunden tror att de är på väg att besöka en riktig bank- eller affärswebbplats. Vid den enklaste formen av pharming manipuleras den ”vägvisning” som en dator frågar efter för att hitta önskad webbplats. Det gör att datorn leds till en falsk webbplats. Det här är förvirrande eftersom webbplatsen fortfarande ser ut som den riktiga platsen och du tror att du har kommit rätt.

Trojaner

Trojaner är ett intrång i, eller utnyttjande av din dator. Inkräktaren tar i detta fall helt eller delvis över kontrollen över datorn med hjälp av olika typer av programvara så kallade maskar eller trojaner. Syftet kan vara att för egen vinning kunna agera i någon annans namn och utföra bedrägliga transaktioner, till exempel mot en internetbank, utan att du är medveten om det. Syftet kan också vara att utan din vetskap använda din dator för andra kriminella syften, till exempel som spamserver eller komma över privat information.

Skimming

Vid skimming använder bedragaren en speciell avläsare för att kopiera innehållet i magnetremsan på ett kontokort (omfattar även betalkort och kreditkort). Informationen läggs över på ett annat kort, som används för att betala med, men den ursprungliga ägaren blir betalningsskyldig.