

Distansförsäljning av finansiella tjänster

Finansförbundet har givits möjlighet att yttra sig över Justitiedepartementets remiss om Förslag till Europaparlamentets och rådets direktiv om ändring av direktiv 2011/83/EU med avseende på distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter och om upphävande av direktiv 2002/65/EG.

Finansförbundet instämmer i analysen att det har skett en snabb utveckling i finanssektorn och i samhället sedan direktiv 2002/65/EG infördes. Finanssektorn har sett en ökad digitalisering samtidigt som ett flertal nya produktspecifika regelverk för finansiella tjänster och produkter har införts. Finansförbundet har inga invändningar i sak mot att direktiv 2002/65/EC upphävs och att reglerna kring distansförsäljning av finansiella tjänster i stället införlivas i direktiv 2011/83/EU om konsumenträttigheter.

Finansförbundet noterar att bestämmelserna om distansförsäljning av finansiella tjänster främst handlar om rätten till förhandsinformation, ångerrätt samt skäliga nätvillkor när avtal om finansiella tjänster ingås på distans. Finansförbundet anser att det är viktigt att säkerställa förenligheten mellan ändringsförslagen till direktivet om konsumenträttigheter och den produktspecifika EU-lagstiftningen för distansförsäljning av finansiella tjänster. Enligt skäl 13 ska endast den produktspecifika regleringen gälla om däri finns regler om förhandsinformation och ångerrätt. Det behöver finnas en genomgående tydlighet i reglerna om att direktivet om konsumenträttigheter inte gäller om det finns tillämpbar produktspecifik reglering om förhandsinformation, ångerrätt och nätvillkor. Detta för att undvika överlapp mellan olika lagstiftning och en ökad administrativ börda för företag och finansanställda samt säkerställa ett tydligt skydd för konsumenter.

Finansförbundet vill lyfta att det är viktigt att reglerna är teknikneutrala då teknikutvecklingen går snabbt framåt och det kontinuerligt kommer nya plattformar och aktörer som säljer finansiella tjänster på distans. Det är viktigt att konsumentskyddet inte begränsas av nya tekniska lösningar utan att regleringen är fortsatt tillämplig och därför är teknikneutral.

Finansförbundet stödjer att konsumenterna ska ha möjlighet att begära mänsklig medverkan när de interagerar med företaget via nätgränssnitt (skäl12). Även i artikel 16 d (3) säkerställs att konsumenten, om nätverktyg används, ska ha rätt att begära och erhålla mänsklig medverkan. Många kunder vill fortfarande träffa eller prata med en rådgivare inför beslut om finansiella tjänster och produkter. Finansförbundet anser att möjligheten till personlig kontakt med en kunnig rådgivare stärker konsumentskyddet.

Finansförbundet noterar dock att det i skäl 26 anförs att "...konsumenten alltid kunna få mänsklig medverkan från näringsidkarens sida.". Att konsumenten ska ges möjlighet till att prata med en anställd hos näringsidkaren är viktigt för konsumentskyddet men att "alltid" kunna få prata med en anställd ställer frågan kring öppettider och arbetstid. Finansiella tjänster via nätverktyg är något som en konsument kan ingå avtal om dygnet runt genom appar och webbsidor. Det behöver tydliggöras att konsumenten ska kunna få mänsklig medverkan från näringsidkarens sida under företagets öppettider och i enlighet

med arbetstidsregler och kollektivavtal. Att ha tillgång till att prata med en anställd är inte något som ska kunna krävas dygnet runt som det nu går att tolkas enligt skäl 26 i förslaget. Att ges möjlighet att prata med en anställd måste ske enligt företagens öppettider och regler om arbetstid och kollektivavtal.

Ulrika Boëthius
Förbundsordförande Finansförbundet

Ella Sjödin
Föredragande