

## ERHVERVSJURA

# Desværre, kortet er spærret

**ERHVERVSJURA** Kortudstedere har ret til at spærre for et kreditkort, hvis der optræder "påfaldende" betalingsmønstre. Men kortejeren skal ikke forvente at blive informeret.



**LARS BO LANGSTED**  
professor, Juridisk Institut,  
Aalborg Universitet

**HAN HAVDE** prøvet det før. Ekspedienten i Harrods gav mig kreditkortet tilbage med et »desværre, det er spærret – har De ikke et andet?«

Jeg havde ikke prøvet det før og insisterede på, at der måtte være tale om en fejl. Jeg havde jo lige brugt kortet i en anden forretning uden problemer.

Ekspedienten var fortsat upåklageligt høflig og bemærkede, at der jo altid forekom fejl, at linjen kunne være optaget, at kortet var blevet slidt (det var i øvrigt en sandsynlig forklaring), at højere magter havde grebet ind – men uanset hvad grunden var, kunne betalingen ikke gennemføres med dette kort. Heldigvis havde jeg et andet, og ekspedienten og jeg skiltes som de bedste venner, og jeg havde varenne med.

Hjemkommet til Danmark nogle dage senere kontaktede jeg kortudsteder, der venligt fortalte mig, at de skam da havde spærret kortet, idet der havde været »påfaldende mange store hævnninger« i løbet af meget kort tid. På mit spørgsmål om de da ikke før havde oplevet, at folk tog på indkøbstur, og hvorfor de ikke havde kontaktet mig for at spørge, om jeg havde mistet kortet, bemærkede den venlige dame, at de skam havde prøvet at ringe til mig – på mit hjemmenummer! De havde således ikke mit mobilnummer. Kortudsteder havde med andre ord mistanke om, at der kunne være tale om misbrug af et stjålet kort.

**FOR ET PAR UGER** siden var den gal igen. Denne gang var det en større hævning, der skulle foretages af den skole, hvor min datter skulle gå i nogle uger i sommerferien. Der var med skolen aftalt en automatisk hævning af restbeløbet, efter jeg nogle måneder tidligere havde betalt depositum. Alt var godt, troede jeg, indtil der dumpe-

de en mail ind i indbakken. Skolen ville gerne have de penge, den havde til gode, men fik besked fra kortudsteder om, at kortet var spærret. Denne gang var det ny kortudsteder, men atter viste misseren sig at være, at kortudsteder havde sat kortet på en "spærreliste" uden at underrette mig om, at større hævnninger ville blive afvist. Det var vistnok en fejl, at jeg ikke var blevet underrettet – men resultatet var atter, at udsteder af sig selv havde spærret for betalinger på kortet.

**I INGEN AF TILFÆLDENE** var der tale om uoprettelige skader eller om noget, der ikke kunne håndteres efterfølgende. Det kræver dog ikke megen fantasi at forestille sig, at udeblivelse med betaling i nogle dage kan medføre ganske alvorlige konsekvenser og ikke blot unødigt irritation og tid anvendt på andre ting end planlagt. Og hvad skal det gøre godt for? – kunne man spørge.

Ideen bag en "proaktiv" indsats mod kortsvindel er for så vidt glimrende. I stedet for at vente på, at kunden opdager, at kortet er væk eller er blevet kopieret og derefter kontakter kortudsteder med henblik på spærring, overvåger kortudsteder selv transaktionerne. Opdager udsteder »påfaldende« betalingsmønstre, eller at kortet er anvendt et sted, hvor der typisk forekommer kopiering og efterfølgende misbrug, er det glimrende, at udsteder reagerer. Det springende punkt er blot, hvordan udsteder reagerer.

**I ALLE DE AFTALER**, man indgår med en kortudsteder, er der, ofte som noget af det første, en længere række krav og regler om, at man som bruger af kortet skal reagere øjeblikkeligt, når man opdager, at kortet mangler. Der er regler om, hvor meget man hæfter for, hvis man ikke beskytter PIN-koden, som man skal, og der trues naturligvis med bål, brand og øjeblikkelig spærring af kortet, hvis man ikke overholder de i øvrigt meget fornuftige krav og

regler, der er i kortaftalen. Og naturligvis hvis man ikke betaler sin gæld til tiden.

Noget sværere er det imidlertid at finde de bestemmelser, der giver kortudstederen ret til udover de tilfælde, hvor noget kan bebrejdes brugeren, at spærre kortet.

I det eksemplar jeg selv har fået hos min nye kortudsteder, skal man 19 sider om i kortbestemmelserne, før man støder på en overskrift med titlen: »Udsendelse af advarsel, hvis kort eller PIN-kode bortkommer, misbru-

ges eller er i en uberettigets besiddelse«.

Når man læser teksten i det pågældende punkt, ser man imidlertid til sin forbavsel, at det åbenbart ikke er kortudsteder, der skal udsende nogen form for advarsel.

Begge de indledningsvist beskrevne tilfælde må således være dækket af følgende ordlyd i bestemmelsen: »På tilsvarende måde vil kortet blive spærret, hvis kortudsteder får en begrundet mistanke om misbrug«.

Fortsættelsen er ikke min-

dre interessant: »Hvis dit kort spærres, uden at du har givet meddelelse herom, opfordres du til hurtigst muligt at kontakte kortudsteder for afklaring af eventuel misforståelse. Du vil modtage en skriftlig bekræftelse på spærringen med angivelse af tidspunktet for, hvornår kortudsteder fik besked om spærringen.«

**SÅ ER DET**, man begynder at undres. I de situationer, hvor udsteder af sig selv på en, hvis vi er meget villigt indstillede, "begrundet" mistanke om misbrug spærret kortet, påtager udsteder sig altså ikke selv at underrette brugeren snarest muligt. Tværtimod er det op til brugeren selv at opdage – f.eks. i

Harrods, eller når en undrende kreditor ikke får sine penge – at udsteder har spærret kortet. Denne oplagte forskel i gensidig informationsforpligtelse bliver endnu mere grell, når man betænker, at en af grundene til, at udsteder er så langt fremme i skoene med hensyn til "forebyggende" spærring, ikke er af hensyn til kundens økonomi, men af hensyn til udsteders egen økonomi.

Kunden kan således efter lov om visse betalingsmidler normalt kun komme til at hæfte for op til 1.200 kr., og det endda forudsat, misbruket er sket ved anvendelse af PIN-kode.

Man kan spørge om en sådan manglende underrettingspligt for kortudsteder er i overensstemmelse med generalklausulen i lov om visse betalingsmidler, hvorefter betalingssystemet ikke må være således indrettet »at en udsteders, indlørsers eller betalingsmodtagers forretningsbetingelser eller praksis over for brugeren eller en anden part ensidigt tilgodeser egne interesser eller i øvrigt er urimelige.«

Efter loven skal Forbrugerombudsmanden søge at få ændret sådanne vilkår og praksis. Samme Forbrugerombudsmand har i øvrigt i en sag fra 2004 vedrørende gentagne fejlagtige spærninger af et Dankort generelt udtalt, at han forudsatte, at: »banken fremover i en eller anden form vil give meddelelse straks efter, at en konto eller et kort er lukket eller spærret.«

**SOM ET** afbalanceret forslag til fri afbenyttelse kunne man tænke sig, at kortudsteder fik pligt til at indrette sit system således, at når der sker en spærring på kortudsteders initiativ, tilgår der samtidig brugeren meddelelse herom via e-mail, SMS og telefon. Dette ville teknisk være helt banalt og kunne ske automatisk. Samtidig skulle dette skrives i kortvilkårene, og brugerne skulle opfordres til i forbindelse med ansøgningen om kortet at oplyse mailadresse og mobilnumre med tydelig angivelse af, hvorfor selskabet ønskede disse oplysninger.

Sværere er det såmænd ikke, og det må undre, at det ikke for længst er sket.

God sommerferie. ■



Foto: Jan Sommer/Polfoto

## HOVEDPUNKTER

- Det op til brugeren selv at opdage, at udsteder har spærret kortet.
- Det er i egen interesse, at bankerne er så hurtige til at spærre kundernes kort.
- Bankkunden kan normalt kun komme til at hæfte for op til 1.200 kr. ved misbrug.