

ERHVERVSJURA

ET "GODFATHER"-TILBUD

DIGITALISERING: Mange bankkunder må formentlig give fortabt, når de med et enkelt klik med musen bliver bedt om at godkende en alenlang og kompliceret netbankaftale. Den fagre nye digitale verden stiller udfordringer til både kunde, bank og retssystem.



LARS BO LANGSTED
Professor,
Juridisk Institut,
Aalborg Universitet

erhverv@jp.dk

En sen aften sidder Hansen som så mange gange før og checker sin netbank. Da han har logget ind med sit nem-id, dukker der pludselig en meddelelse op:

»Du skal inden den 15. september godkende den nye netbankaftale«. Man kan nu vælge at godkende, man kan vælge at læse aftalen og overveje, om vil godkende, eller man kan vente til en dag, man får bedre tid.

»Hm«, tænker Hansen, »hvad er nu det?«. Egentlig er han fristet til, som så mange gange før, bare at trykke på »godkend aftale« uden at læse den. Men så kommer han i tanker om, at hans fætter, der er stud. jur., engang har sagt, at man endelig skal læse den slags aftaler. Ellers risikerer man at give afkald på alle mulige rettigheder, dele sin computers indhold med hele verden eller modtage uendelige mængder af spamlignende mails med alle mulige og umulige tilbud. »Det kan jo ikke gælde min bank – det er ordentlige mennesker«. Men ungerne er langt i seng og alt ånder fred og idyl, så Hansen trykker på linket til aftalen.

Op dukker der nu et nyt faneblad med en tekst, der er lang som et ondt år. Der er ganske vist noget, der ligner en indholdsfortegnelse øverst, men derefter forsætter teksten i det uendelige med alle mulige oplysninger om lukketider, fuldmagter, rettigheder og pligter. Hæftelse, hvis nogen misbruger ens konto eller hacker sig ind hos banken osv., osv., osv.

Hansen, der fortsat forsøger at være positiv og opføre sig som en fornuftig samfundsborger, tænker:

»Jeg har været kunde i mange år, jeg har med garanti tidligere godkendt sådan en aftale, og da intet ondt er sket endnu, kan jeg jo nøjes med at læse det nye. Det, der er grunden til, at banken synes, at jeg igen skal godkende en aftale.« Men Hansen gør regning uden vært. Intet sted, hverken i meddelelsen eller inde i aftaleteksten er der nogen form for markeringer eller beskrivelser af forskellen mellem den gamle og den nye aftale. Det kan være, at det er helt den samme aftale, og at den gamle bare er udløbet, eller det kan være,

at de i lyset af bankkrise, tidernes og sædernes forfald og almindeligt købmandskab vil indføre nogle nye og meget mere belastende regler. Hansen vil kun kunne finde ud af det ved at læse hele den nye aftaletekst – langsomt! Og dernæst – lige så langsomt – læse den gamle aftaletekst, som han finder under overskriften:

»gamle aftaler«. Da Hansen ser, at der er ni gamle aftaler – den første tilbage fra 2002, bliver han alligevel træt. Han skubber fætterens ord ud af hovedet, trykker på »godkend aftale« og går i seng.

De fleste af os har formentlig været i Hansens situation. Rigtig mange af os trykker blot på »godkend aftale« måske endda uden at gøre forsøg på at læse aftalen, og nogle – meget få – læser hele aftalen (og endnu færre sammenholder den måske endda med den seneste af de gamle). Kan vi forstå den? Ikke rigtigt. Kan vi tænke os til de situationer, hvor den kunne blive aktuel og dernæst vurdere om den retstilling, vi får, er tilfredsstillende for os? Nej. Medmindre vi er juridisk skoledede, har god it-mæssig indsigt og har uendelige mængder af tid til rådighed, kan vi ikke helt overskue og forstå, hvad det er, vi skal godkende. Hvis vi alligevel mener at have forstået det – hvad sker der så, hvis man ikke føler trang til at godkende punkt 8.4.3? Kan man så skrive til banken og foreslå en anden formulering? Ja det kan man godt – men man får helt sikkert ikke en individuelt tilpasset aftale tilbage. Så alternativet er, at man enten godkender, eller de hiver stikket til netbanken. Med andre ord et såkaldt "Godfather"-tilbud.

Kan man undvære sin netbank? Nej. Kan man skrotte computeren og aldrig mere være virtuel? Nej. Folketinget har bestemt, at vi alle skal være digitale, og fra 2015 kan vi stort set kun kommunikere med det offentlige via digitale medier, og bankerne lukker den ene filial efter den anden, for vi kan jo fint klare os med computeren og netbanken.

Der er med andre ord ingen vej udenom – og det er på mange måder rigtig fint. Det er så meget lettere at ordne sin kontakt til det offentlige og til banken og tandlægen og frisøren og lægen om aftenen eller om morgenen, eller hvornår man nu kan komme på net-

tet og – uafhængigt af sted, tid og rum – få ordnet alt det praktiske, som ellers tog en forfærdelig tid. Det er godt, at Digitaliseringsstyrelsen har det som sin opgave at have en »hjælpeplan for overgang til digital kommunikation«, som den så smukt hedder. Men der er selvfølgelig også nogle udfordringer:

Der er for det første nogle, der ikke kan bruge en computer. Dem kan det offentlige naturligvis ikke lade som om ikke eksisterer. Det er dog "kun" et overgangsproblem.

For det andet er der i Danmark ganske mange såkaldte "funktionelle analfabeter". Det er personer, der på overfladen kan både læse og skrive, men de har uhyre svært ved at forstå en avisartikel. De kan ikke bruge en oplysningspjece, de kan ikke orientere sig i en køreplan, og de kan ikke på baggrund af

annonce forstå, hvor mange procent man skal betale i rente på et lån. En undersøgelse fra 1990 viste, at der i Danmark var 12 pct. funktionelle analfabeter, og Pisaundersøgelsen fra 2003 viste, at 17 pct. af de, der forlod folkeskolen, ligeledes var funktionelle analfabeter. Det er med andre ord ikke en "udfordring", man kan lukke øjnene for og håbe, at det også bare en overgang. Det er der desværre intet, der tyder på. I modsætning til den personlige kontakt, hvor den offentligt ansatte, bankrådgiveren eller hvem, der nu måtte sidde i den "anden ende", relativt hurtigt kan finde ud af klientens forståelses- og dermed det påkrævede forklaringsniveau, giver den digitale kommunikation ikke den mulighed. Den er primært skriftlig og fungerer fint, når både afsender og modtager forstår indholdet af det skrevne. Men skal man god-

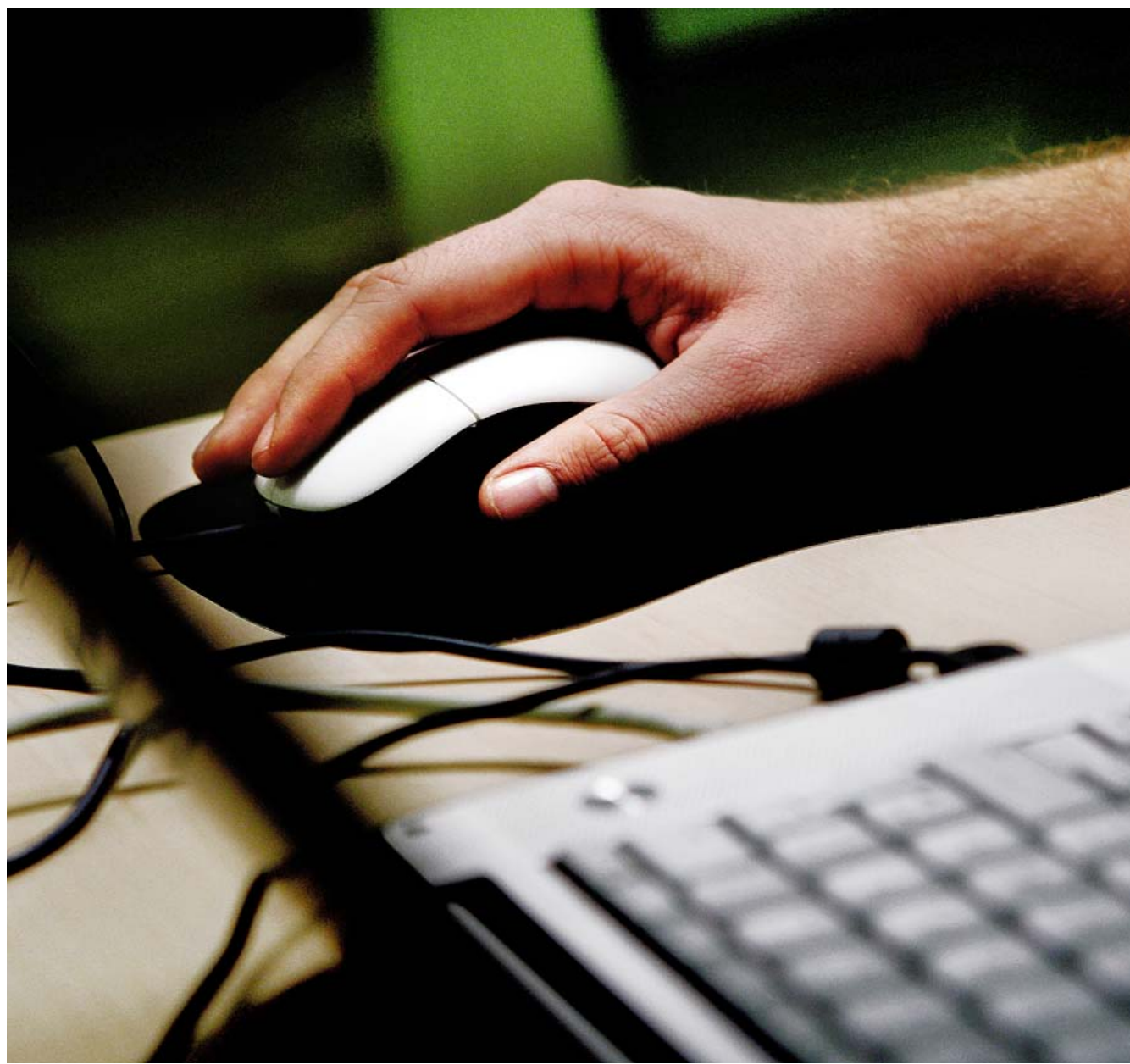
kende noget, kan afsenderen ikke se, om modtageren har godkendt, fordi han har forstået budskabet, fordi han – som vores ven Hansen – tager chancen, eller om han ganske enkelt ikke har fattet en bjælde af noget som helst, men af erfaring ved, at før man har trykket "godkend aftale", kan man ikke komme videre.

For det tredje er fordelene ved den digitale verden også bagdelen. Vi får stillet så megen information til rådighed, at vi drukner i den. Det er så let at give informationen, at linke til den, at få modtageren til at bekræfte – det hele går som en leg. Men det stiller andre krav til afsenderen. Kunne man f.eks. ikke have forventet, at Hansens bank meget tydeligt havde skrevet til Hansen, at der blot var tale om en fornyelse, men at indholdet var uændret eller have skrevet »den nye aftale adskiller sig fra den gamle på følgende hovedpunkter« og så angivet dem. Man må antage, at Hansens bank har brugt rigtig mange timer på at udforme den nye aftale og at i hvert fald nogle i banken kender forskellene mellem den gamle og den

nye aftale i søvne. Det ville ikke kræve mange ekstratimer for en af dem at lave en lille, letlæst og hurtigt overskuet oversigt over de centrale ændringer. I stedet skal samtlige bankens – lad os sige 100.000 – netbankkunder bruge adskillige timer på at finde frem til eventuelle ændringer. Det er samfundsmæssigt ressource-spild. Hvis de altså ikke bare gør, som Hansen ender med at gøre.

Det ville være en ordentlig service – og det ville oven i købet stille banken meget bedre i en eventuel retssag. Ganske vist er standardaftaler juridisk set bindende – men de fortolkes gerne mod affatteren, hvis der er tvivl om indholdet, og domstolene stiller efterhånden krav om, at særligt byrdefulde vilkår også skal være særligt fremhævede. Man kunne stille det kætterske spørgsmål: Behøver vi standardaftaler på samme måde, som vi gjorde tidligere? Digitaliseringen skulle jo også gøre individuel håndtering betydeligt enklere end før?

Den fagre nye digitale verden stiller udfordringer til os alle – også til Hansen, banken og retssystemet.



Hvis bankerne leverede en kort, letforståelig udgave af sine aftaler og ændrede vilkår, ville det, ud over at være god service, stille dem meget bedre i en eventuel retssag. Arkivfoto: Thomas Borberg/Polfoto