

Stockholm 2025-03-21

Ny definition av "grov vårdslöshet" underminerar skyddet av konsumenter vid bedrägerier

Bästa Niklas Wykman,

Jag skriver till dig mot bakgrund av diskussionerna om betaltjänstförordning i Ministerrådets arbetsgrupp, närmare bestämt om definitionen av begreppet "grov vårdslöshet".

Konsumenter står för [86 procent](#) av de pengar som går förlorade till följd av bankbedrägerier. En av huvudorsakerna till det är att betaltjänstleverantörer utnyttjar undantaget "grov vårdslöshet" för att kunna vägra ersättning.

Tillägget av exempel på "grov vårdslöshet" i förslaget till ny betaltjänstförordning, som att "avslöja eller lämna ut eventuella identifieringsuppgifter eller inloggningsuppgifter som är nödvändiga för autentisering av en betalningstransaktion" kommer ge betaltjänstleverantörer rätt att vägra återbetalning, utan att en bedömning av det enskilda fallet görs.

Detta väcker frågan om det kommer att finnas något enda fall där konsumenter kan få rätt till ersättning framöver. Som det ser ut i dag är utlämning av identifieringsuppgifter en i det närmaste självklar del av alla bedrägeriscenarier.

Ur regeringens perspektiv bör kontexten vara viktig för att kunna fastställa i vilken mån ett bedrägerioffer har agerat vårdslöst eller inte. Det handlar om kriterier som hur sofistikerat bedrägeriet är (om bedragaren till exempel använder sig av spoofing eller AI-verktyg), hur personaliserat bedrägeriet är (om tidigare dataläckor gör det möjligt för bedragaren att anpassa bedrägeriförsöket till exempel) och konsumentens individuella egenskaper (hit hör digital kompetens, ålder och andra sårbarhetsfaktorer). Här bör regeringen noga studera den brittiska lagstiftningen, som kan tjäna som exempel på högt konsumentskydd.

Vi svarar gärna på eventuella frågor – och ses gärna för vidare diskussioner under ett möte.

Med vänlig hälsning,

Johanna Hällén
Generalsekreterare Sveriges Konsumenter