

Likelydende brev
til banker og finansieringsforetak

VÅR REFERANSE
15/4738

DERES REFERANSE

DATO
25.05.2016

Retningslinjer for å fakturere kredittkort

Referanse: Rundskriv 10/2016 og 6/2013.

I. INNLEDNING

Finanstilsynet endret i rundskriv 10/2016 retningslinjene for fakturering av kredittkortgjeld.

Finanstilsynet fastsatte i 2013 retningslinjer for fakturering av kredittkortgjeld, rundskriv 6/2013. Retningslinjene ga uttrykk for hva tilsynet mener bør være foretakenes praksis overfor kundene, og tok utgangspunkt i finansstilsynsloven (lov 7.12.1956 nr. 1) § 3, som fastslår at Finanstilsynet skal se til at foretakene under tilsyn ivaretar forbrukernes interesser og rettigheter.

Finansforetaksloven (lov 10.4.2015 nr. 17) har i § 16-1 bestemmelser om organisering av kundebehandlingen, herunder krav til god forretningsskikk. De nye retningslinjene har også utgangspunkt i finansforetaksloven § 16-1.

II. ERFARINGER MED DAGENS RETNINGSLINJER

Finanstilsynet gjennomførte før utarbeidelsen av rundskrivet i 2013 en undersøkelse av praksis rundt fakturering av kredittkortgjeld. Undersøkelsen viste at få foretak ga den informasjon som finansavtaleloven krever. Mange foretak fakturerte med et minimumsbeløp i betalingsfeltet, og det var lite, om noe, informasjon om kostnadene ved å utsette betalingen, herunder manglende opplysninger om nominell rente. Videre viste undersøkelsen at ca. 50 prosent av kundene betalte all utestående kreditt eller mer (positiv saldo) ved første gangs fakturering, ca. 26 prosent betalte mer enn det avtalte minimumsbeløpet, men ikke totalt utestående, mens de øvrige betalte minimumsbeløpet.

Finanstilsynet har deretter, både i 2014 og 2015, undersøkt gjennomføringen av retningslinjene hos alle foretak som både utsteder og fakturerer kredittkort. Mange foretak har nå gjennomført de fleste retningslinjene, men svært få har gjennomført alle. Noen foretak har ikke tilpasset virksomheten etter retningslinjene.

Finanstilsynet får mange henvendelser fra kunder om retningslinjene. Langt de fleste dreier seg om manglende fakturering av totalt utestående kreditt, både at foretaket ikke ønsker å tilby slik fakturering og manglende kunnskap om at kunden selv kan be om det. Videre er det mange henvendelser om bruk av avtalegiro.

Med dette som utgangspunkt, har Finanstilsynet sett behov for å presisere og innskjerpe retningslinjene.

Finanstilsynet vil, hvis man konstaterer at retningslinjene ikke følges opp, vurdere å starte et arbeid for å forskriftsfeste retningslinjene, se forskriftshjemmel i finansforetaksloven § 16-1 femte ledd.

III. ENDRINGER I RETNINGSLINJENE (endringer i kursiv)

Foretaket skal ikke øke kredittrammen til eksisterende kunder uten etter søknad fra kunden og bør alltid avslå en søknad om kredittkort ved negativ kredittvurdering.

Finanstilsynet har fått flere henvendelser fra kunder som har fått økt kredittrammen uten at kunden har søkt om dette. Tilsynet mener at en slik søknad må være en forutsetning for å endre kredittrammen. Dette fremgår også indirekte av finansavtaleloven § 46 b, som omhandler krav til ny kredittvurdering ved endring av kredittbeløpet.

Tilsynet får henvendelser som tyder på at for mange kunder får for høy kreditt i forhold til betjeningsevnen. Markedsføringen av forbrukslån og kredittkort er i dag omfattende og intens. Det er derfor ekstra viktig at kredittgiver foretar en reell vurdering av kredittverdigheten til den enkelte kunde.

Selv om mange kan ha behov for kredittkort og kredittkort kan være nyttig i flere sammenhenger, er det viktig å begrense kreditten og se den samlede gjelden i forhold til kundens inntekter og øvrige utgifter.

På alle fakturasystem skal beløpsfeltet på fakturaen vise samlet utestående kreditt. Kunden skal gis informasjon om at beløpet kan endres til et lavere beløp og hvilket beløp som minimum må betales.

Noe av problemet med gjennomføringen av retningslinjene har vært datatekniske utfordringer med elektroniske fakturaer og utfylt beløpsfelt. I et forsøk på å følge opp retningslinjenes alternativ med utfylt beløp, har noen foretak valgt å sette kr. 0,00 i beløpsfeltet på elektroniske fakturaer, selv om kunden har utestående som skal betales. Dette er ikke en tilfredsstillende løsning for kundene.

Finanstilsynet endrer derfor retningslinjene slik at foretakene alltid skal fakturere fullt beløp. Det må da fremgå av fakturaen at kunden kan endre beløpet til et lavere beløp. Minimumsbeløpet må også her oppgis.

Endringen medfører at dagens retningslinje punkt 4 (valg av høyere beløp enn minimumsbeløpet), punkt 5 (avtale om fakturering av totalt utestående gjeld) og punkt 6 (bruk av avtalegiro) faller bort.

Enkelte kunder kan i perioder ha behov for å få fakturert et annet og lavere beløp enn totalt utestående. Særlig gjelder dette ved bruk av avtalegiro. Etter gjeldende retningslinjer punkt 6 bør avtalegiro bare benyttes dersom kunden har avtalt fakturering av totalt utestående kreditt. Som følge av dette har flere foretak avvirket tilbudet om avtalegiro til kundene. Overfor kundene er det begrunnet med at Finanstilsynet ikke tillater avtalegiro. Retningslinjene inneholder imidlertid ingen slik generell bestemmelse. Bakgrunnen for retningslinjen var at betaling av avtalegiro ikke nødvendigvis gjør noen handlinger fra kundens side og at fakturering av et minimumsbeløp da er uheldig. Flere kunder har fremholdt at avtalegiro er spesielt gunstig i perioder hvor man oppholder seg i utlandet og ikke har lett tilgang til nettbank mv. Finanstilsynet ser at kunder kan ha behov for avtalegiro i slike tilfeller, og at foretak må kunne bruke avtalegiro når kunden ber om det, selv om kunden ikke ønsker fakturering av totalt utestående kreditt. Kravet til fakturering av totalbeløpet er ikke til hinder for at kunder i spesielle tilfeller, ved bruk av avtalegiro, kan avtale fakturering av et lavere beløp enn totalt utestående.

Alle fakturaer der kunden har utestående kreditt, skal inneholde en tabell som viser kostnadene ved ulike betalingsløsninger.

I utgangspunktet forutsatte tilsynet at fakturaene skulle inneholde en dynamisk tabell, dvs. en tabell som viser de faktiske kostnadene for den enkelte kunde. Flere foretak har påpekt at dette er vanskelig. Finanstilsynet har derfor tidligere gitt uttrykk for at man godtar en statisk tabell, så fremt de talleksempelene som benyttes er relevante for den kundegruppen det gjelder. Tilsynet godtar fortsatt at statiske tabeller benyttes på fakturaene. Fakturaene skal nå inneholde en tabell som viser kostnadene ved ulike betalingsløsninger.

Morten Baltzersen
Finanstilsynsdirektør

Anders N. Kvam
Forbrukerkoordinator

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevne signaturer.