

Ny finansavtalelov – dette betyr det for deg som forbruker

Ny finansavtalelov trer i kraft 1. januar 2023. Loven skal gi et sterkere forbrukervern og gjennomfører en rekke nye EU-regler. Finans Norge vil i dette dokumentet gi deg en oversikt over hva ny finansavtalelov innebærer for deg som kunde.

Ny lov medfører ikke at eksisterende avtaler med banken eller finansforetak opphører. Eksisterende avtaler vil fortsatt løpe og evt. fornyes på samme måte som tidligere. Den medfører derimot at du kan få mere informasjon fra banken enn det du får i dag, og det kan ved nye avtaler bli stilt flere spørsmål til deg. Hensikten er å ivareta deg som kunde.

Generell informasjon om ny finansavtalelov

Loven trer i kraft fra 1. januar 2023

[Lov om finansavtaler](#) (finansavtaleloven) vil fra 1. januar 2023 erstatte gjeldende finansavtalelov fra 1999. Det er gitt forskrifter til den nye loven som du finner [her](#). Det er også gitt en del overgangsregler for eksisterende avtaler. Disse overgangsreglene finner du [her](#). I forskriften og overgangsreglene er virkningene av enkelte bestemmelser først gjort gjeldende fra 1. juli 2023.

Dine avtaler fortsetter å løpe

Den nye loven gjelder både nye og eksisterende avtaler. Dette betyr ikke at eksisterende avtaler må inngås på nytt, men noen regler i den nye loven kan gå foran avtalebestemmelser dersom disse ikke samsvarer med loven. Løpende avtaler er fortsatt gyldige. Dette betyr at dine avtaler med banken eller finansforetaket fortsatt gjelder, men at avtaler og vilkår kan bli oppdatert. Du vil bli varslet om slike endringer.

Loven har som mål å gi sterkere forbrukervern

For lovgiver (Stortinget) har det vært viktig å styrke forbrukervernet i den nye loven. Din bank eller finansforetak kan ikke i avtalen gi deg som forbruker dårligere vilkår enn det som følger av loven.

De fleste endringene sammenlignet med i dag gjelder derfor forbrukerkunder. Dette gjøres blant annet gjennom økte krav til den informasjon du som forbruker skal få før avtaleinngåelse. Dette vil du for eksempel kunne merke ved at banken eller finansforetaket, i en del tilfeller, vil stille deg flere spørsmål. Det kan også medføre at du får flere dokumenter eller skjemaer enn tidligere. Dette gjøres for å sikre at banken eller finansforetaket kan identifisere dine behov og gi deg nødvendig informasjon.

Dette gjøres også for å forsikre seg om at du har forstått den viktigste informasjonen. Det vil også kunne skje andre endringer, ved at varsler du mottar underveis i en avtales løpetid kan se litt annerledes ut og ha et annet innhold.

Hva den nye loven regulerer

Den nye loven gjelder i utgangspunktet alle finansielle tjenester utenom forsikringer. Nytt er at loven også gjelder for investerings- og pensjonstjenester. Loven dekker tjenester både til forbrukere og næringsdrivende. Reglene for forbrukeravtaler og næringsavtaler er ikke like. I dette dokumentet gis det kun informasjon til forbrukere. Om en avtale anses som forbrukeravtale eller næringsavtale beror på hva som er formålet med avtalen.

Sammenlignet med tidligere lov inneholder den nye loven omfattende bestemmelser om kundens rettigheter og plikter. Dette omfatter bestemmelser om:

- hvordan avtaleinngåelse skal skje,
- angrerett for forbrukere,
- rettigheter og plikter ved bruk av elektronisk signatur,
- hva som kan skje ved avtalebrudd eller lovbrudd, og
- regler om klagebehandling.

Loven har «digitalt førstevalg»

Finansavtaleloven gjennomfører «digitalt førstevalg» for nye avtaler. Det betyr at banken eller finansforetaket kan bruke elektronisk kommunikasjon når de sender deg melding om kundeforholdet ditt. Forbrukere som ikke ønsker elektronisk kommunikasjon, kan reservere seg mot at meldinger og varsler sendes elektronisk ved å ta kontakt med banken eller finansforetaket.

Hvis du allerede har avtalt bruk av elektronisk kommunikasjon, fortsetter kommunikasjonen som før. Det vil si at banken eller finansforetaket normalt vil kommunisere med deg i nettbank eller mobilbank. Du vil også bli varslet, for eksempel ved SMS, om at du har mottatt en melding. Analoge avtaler vil også fortsette som før.

Du kan oppleve flere varslinger

Den nye loven pålegger banken eller finansforetaket å sende deg flere varslinger. For en del type meldinger til deg som kunde må banken eller finansforetaket også forsikre seg om at du får kjennskap til at du har fått en melding. Banken vil da både sende deg melding i nettbank eller mobilbanken og en SMS eller epost som informerer deg om at det er sendt en melding. Dette kan blant annet gjelde meldinger om heving eller oppsigelse av avtale, sperring av konto og tvangsfullbyrdelse. Også i noen andre situasjoner vil banken varsle deg på tilsvarende måte, for eksempel ved endringer i avtaler og renteendringer. Hvis du er kausjonist eller medlåntaker vil du også motta slike varsler.

Det er viktig at du leser alle brev og meldinger fra banken. **Husk samtidig at banken, offentlige myndigheter eller andre seriøse aktører aldri vil be deg om å oppgi passord/personlige koder via telefon, SMS eller annen type elektronisk kommunikasjon. Du vil heller aldri bli bedt om en følge en lenke som er tatt inn i meldingen. Du vil i stedet bli bedt om å logge deg inn i nettbanken for å kunne lese meldingen eller besøke bankens eller finansforetakets hjemmeside for generell informasjon.**

Angrerett

Reglene om angrerett for finanstjenester for forbrukere er nå tatt inn i finansavtaleloven. Angrefristen for kredittavtaler og kausjon er 14 dager. Unntaket er boliglån der du har en særskilt betenkningstid på syv dager. Du kan heller ikke angre boligkausjon. Denne betenkningstiden er beskrevet nærmere under «Nytt ved kredittavtaler».

Du har angrerett ved de fleste andre avtaler om finansielle tjenester (unntatt investeringstjenester) dersom de er inngått ved fjernsalg (på nettet eller på telefon) og utenom bankens eller finansforetakets faste forretningslokaler. Angrefristen er 14 dager og 30 dager for avtaler om individuell pensjonstjeneste.

Bruk av angreretten vil være nærmere beskrevet i et eget skjema som du får når avtale inngås.

Klagebehandling

Banker og andre finansforetak er pålagt å ha rutiner for behandling av klager og krav fra kundene. Disse rutinene skal ligge på hjemmesidene til banken eller finansforetaket.

Klager og krav fra kunder skal besvares skriftlig (brev eller digitalt). Innen 15 dager skal det gis et svar på klagen eller så skal det innenfor denne tiden opplyses når kunden vil motta endelig svar. Unntak er gjort om det foreligger ekstraordinære tilfeller utenfor banken eller finansforetakets kontroll.

Twister som ikke løses ved klagebehandling kan forbrukerkunder bringe inn for Finansklagenemnda for uttalelse. Forutsetningen for nemndas behandling er at nemnda er kompetent i tvisten og kunden har saklig interesse i å få nemndas uttalelse. Det samme gjelder tvist mellom kausjonist som er forbruker og kredittyter.

Nærmere informasjon til deg som forbrukerkunde

Nytt ved kredittavtaler

Banken har forklaringsplikt ved kredittavtaler

Ved kredittavtaler har banken eller annen kredittyter plikt til å gi deg som kunde en del forklaringer før en avtale inngås/signeres. Dette kommer i tillegg til annen informasjon som gis. Den informasjonen omfatter:

- den tilbudte kredittavtalens viktigste egenskaper,
- betydningen av eventuelle vilkår om tilleggstjenester, og
- konsekvenser ved mislighold.

For å forsikre seg at om at de forklaringene som er gitt, er tilstrekkelig for at du kan vurdere om avtalen passer for ditt behov og din økonomi, kan banken stille deg kontrollspørsmål.

Forklaringene kan bli gitt i ulike format avhengig av hvordan og hvor avtalen inngås. Dette kan skje både muntlig og skriftlig, herunder digitalt.

Banken må gjøre en kredittvurdering av deg

Når du søker om kreditt eller en større økning i rammekreditt, må banken eller annen kredittyter gjennomføre en grundig kredittvurdering av deg. Kredittyter må i tillegg sørge for en verddivurdering av sikkerhet for kreditten som lånes til deg. Dette er ikke nytt i den nye loven, men presisert nærmere.

Om du som kunde holder tilbake opplysninger før kredittavtalen inngås, vil kredittyter ha et grunnlag for å si opp avtalen i ettertid.

Tar du opp kreditten sammen med en eller flere andre personer (samskyldnere) vil det gjøres en kredittvurdering av alle personene.

Informasjon om resultatet av kredittvurderingen

Du får informasjon om resultatet av kredittvurderingen av deg. At du anses som kredittverdig betyr ikke at kredittyter automatisk vil innvilge søknad om kreditt. Om søknaden avslås eller innvilges er avhengig av flere vurderinger fra kredittytters side.

Banken kan ha plikt til å avslå

Kredittyter er nå pålagt å avslå en kredittsøknad dersom det er sannsynlig at du ikke vil kunne oppfylle forpliktelsene etter avtalen. Det vil si å tilbakebetale kreditten i samsvar med det som vil ligge i en avtale. Hva som anses som «sannsynlig» er det opp til kredittyter å vurdere ut fra den kredittvurdering som er gjort. Det er ikke nok at du kan stille sikkerhet som dekker lånet. Kredittyter må finne det sannsynlig at du har evne til å kunne nedbetale lånet etter avtale. Disse vurderingene vil også være avhengig av hva slags kredittavtale det er snakk om.

Kredittyter er ikke pliktig til å gi noen begrunnelse for hvorfor søknad om kreditt avslås. Dersom kredittyter ikke gjennomfører sin kredittvurderingsplikt eller avslagsplikt i samsvar med loven vil kundens ansvar etter avtalen kunne reduseres.

Betenkningstid ved boliglån

I den nye loven innføres det et krav om betenkningstid for deg som kunde ved søknad om boliglån eller dersom du skal være kausjonist ved et slikt lån. Dette betyr at kredittyter er bundet av tilbudet som er gitt deg i syv dager fra du mottar dette. Det betyr at du kan bruke syv dager til å tenke deg om, men loven stiller ikke krav om at du må bruke hele denne betenkingstiden før du inngår avtale med banken. Du kan derfor akseptere lånetilbudet når som helst innenfor disse syv dagene.

Rente- og kostnadsendringer

Inngår du en låneavtale med flytende rente, vil kredittyter sende deg et varsel ved renteendring. Det samme gjelder om det er avtalt at kredittyter kan gjøre endringer i avtalte gebyrer eller andre kostnader. Gjøres det slike endringer skal kredittyter gi en begrunnelse for endringene. Du trenger ikke aktivt gjøre noe ved varsel fra kredittyter om endring av avtalen. Om du ikke foretar deg noe vil dette anses som et passivt samtykke til endringen som kredittyter foreslår.

For endringer før 1. juli 2023, har banker og kredittforetak tatt forbehold om ensidig endring av renter, gebyrer og andre kredittkostnader etter den gamle finansavtaleloven. Endringene må være saklig begrunnet i de alminnelige kredittvilkårene, og kan gjøres med seks ukers varsel.

For endringer av renter som varsles fra og med 1. juli 2023, vil forslag om endring av renter, gebyrer og andre kredittkostnader sendes med to måneders varsel etter den nye finansavtaleloven. Endringen må være saklig begrunnet i de alminnelige kredittvilkårene. Endringen aksepteres ved passivt samtykke (det vil si at du ikke trenger å gjøre noe om du aksepterer den foreslåtte endringen). Hvis du ikke ønsker å samtykke til endringen må du innen den fristen som er oppgitt i varslet, ta kontakt med kredittyter. Dersom du nekter å samtykke til en endring kan det medføre at kredittyter sier opp avtalen med deg. Oppsigelsesfristen vil i så fall være to måneder fra oppsigelsesvarsel. Nærmere informasjon om dette vil følge av varslet om renteendring fra kredittyter.

Nytt ved kausjonsavtaler

Kredittyter har forklaring-, kredittvurderings- og avslagsplikt

Den samme forklaringsplikten, kredittvurderingsplikten og avslagsplikten som kredittyter har overfor låntaker ved inngåelse av en kredittavtale, gjelder også overfor kausjonist når en forbruker stiller kausjon i forbindelse med en kredittavtale. Ved kausjon knyttet til boliglån har også kausjonist en betenkningstid på sju dager. Dette kan du lese mere om under avsnittet «nytt ved kredittavtaler».

Nytt ved konto og betalingstjenester

Ny lov viderefører rett til betalingstjenester

Banker og andre betalingstjenesteytere kan ikke uten saklig grunn nekte avtale om betalingstjenester på vanlige vilkår. Dette forutsetter at du har lovlig opphold i Norge og at det ikke er andre lover og regler som er til hinder for avtale.

Denne plikten gjelder overfor kunder som er bosatt eller registrert i Norge eller i et annet EØS-land. Betalingstjenesteytere kan uten å måtte oppgi en saklig grunn, nekte å inngå avtale med en kunde som ikke er bosatt eller registrert i EØS.

Retten til betalingstjenester forutsetter at du som kunde gir alle opplysninger som er nødvendige for å kunne gjennomføre en tilfredsstillende kundekontroll. Om en slik kontroll ikke kan gjennomføres, eller om det følger av lovregler at en kunde skal avvises, gjelder ikke denne retten.

Ved søknad om betalingskonto skal banken eller betalingstjenesteyter svare deg, som forbruker, innen ti virkedager etter at alle nødvendige opplysninger for å avgjøre søknaden er mottatt.

Hva «betalingstjenester» omfatter

«Betalingstjenester» omfatter en betalingskonto og vanlige betalingstjenester som for eksempel innskudd og uttak av kontanter og betalingstransaksjoner ved bruk av bankkort og nettbank.

Det er en forutsetning at banken eller betalingstjenesteyter generelt tilbyr slike tjenester. BankID er ikke et betalingsinstrument og omfattes derfor ikke av retten til betalingstjenester. Loven gir heller ingen rett til kreditt.

Regler om betalingstransaksjoner, betalingstjenester og kontoforhold

Er du interessert i de nærmere reglene om betalingstransaksjoner, betalingstjenester og kontoforhold finner du dette i ny finansavtalelov kapittel 4. Der finner du også regler om kontobytte, oppsigelse og sperring av konto f.eks. i form av kredittkort.

Avtale om og bruk av BankID

Pliker og rettigheter ved BankID

I ny finansavtalelov er det tatt inn regler om plikter og rettigheter ved avtaler og bruk av elektronisk signatur (som regel i form av BankID).

Du som kunde plikter å bruke din elektroniske signatur (BankID'en) i samsvar med vilkårene i BankIDavtalen. Du må ta alle rimelige forholdregler for å beskytte kodebrikke, personlige innlogging og passord. Dette betyr at du aldri skal dele passord og kode med andre under noen omstendigheter. Dersom du oppdager misbruk av BankID, bankkort eller kredittkort, må du varsle banken så fort som mulig. Dersom du ikke varsler misbruk så raskt som mulig, kan du få et større ansvar for tap.

En tilbyder av BankID plikter å ha løsninger tilgjengelig slik at det til enhver tid kan mottas varsel om misbruk av brukerens BankID. Mottak av varsel skal bekreftes skriftlig av banken. Informasjon om hvordan misbruk skal varsles skal ligge lett tilgjengelig på bankens nettsider.

Ansvar ved misbruk av BankID og ikke godkjente betalingstransaksjoner

Dersom BankID'en din er blitt misbrukt, kan du bli ansvarlig for en egenandel på inntil kr 450,- dersom du kunne ha oppdaget misbruket, og inntil kr 12 000,- om du anses å ha vært grovt uaktsom ved

unnlattelse av å oppfylle dine plikter ved bruk av BankID'en. Dersom du anses å ha utvist forsett ved mislighold av dine plikter og måtte forstå at misligholdet kunne innebære nærliggende fare for at BankID'en kunne bli misbrukt, kan du få et større ansvar for tapet.

Tilsvarende regler gjelder i stor grad ved ikke godkjente betalingstransaksjoner. Ved misbruk eller tilfeller av ikke godkjent betalingstransaksjon må du melde fra til banken så snart som mulig, slik at banken kan ta stilling til kravet og følge lovens regler om tilbakeføring.