

Forsætisráðuneytið
Samráðsgátt
mál nr. 124/2023

Reykjavík, 12. júlí 2023

Umsögn Neytendasamtakanna um áformaða lagasetningu um að koma á fót innlendri smágreiðslulausn.

Neytendasamtökin lýsa yfir ánægju með áformaða lagasetningu um að koma á fót innlendri smágreiðslulausn sem þjóni þjóðaröryggi og stuðli að hagkvæmni fyrir neytendur, mál nr. 124/2023 og birt 29.06.2023 í Samráðsgátt stjórnvalda. Það er mikið hagsmunamál fyrir neytendur að greiðslumiðlun gangi snurðulaust fyrir sig og helst þannig að almenningur þurfi aldrei að huga að henni. Við lagasetningu um innlenda greiðslumiðlun telja Neytendasamtökin að leggja eigi sérstaka áherslu á að hún verði ódýr og örugg, að skjót úrræði varðandi ágreiningsmál verði tryggð og að öllum verði tryggður aðgangur að greiðslumiðlun óháð fjárhagsstöðu.

Tryggja þarf að innlend smágreiðslulausn verði ódýr. Samfélagslegur kostnaður smágreiðslumiðlunar er tvöfalt hærrí hér á landi en í Noregi, sé miðað við hlutfall af vergri landsframleiðslu, (*Kostnaður við smágreiðslumiðlun, Seðlabanki Íslands 2023*) og þrefalt dýrari en í Danmörku árið 2018 (*Fjármálainnviðir, Seðlabanki Íslands 2019*). Þessi aukni kostnaður skilar sér í hærra verði á vöru og þjónustu til íslenskra neytenda og jafngildir því að hver einasti Íslendingur greiði árlega um 100.000 kr. meira vegna greiðslumiðlunar en skandinavískir frændur vorir. Því er nauðsynlegt að lækka þennan kostnað og má í því skyni meðal annars líta til innlendra greiðslulausna í Danmörku (Dankort) og Noregi (BankAxept). Smágreiðslulausnin þarf að vera valkvæð á sölustað, þó stuðla megi að notkun hennar með hnippingu (e.nudging), að því gefnu að hún sé raunverulega ódýrari, og að samanburður við kostnað annarra greiðslukosta sé skýr og gegnsær.

Tryggja þarf öryggi innlendra smágreiðslumiðlunar, að hún sé áreiðanleg og að úrlausnarleiðir séu greiðfærar neytendum. Að undanfögnu hafa háar upphæðir verið færðar út af kortum og bankareikningum fólks án heimildar þeirra, og standast skuldfærslubeiðnir oft á tíðum ekki kröfur um sterka sannvottun. Þrátt fyrir það þarf

fólk á tíðum að bíða í á annan mánuð til að endurheimta fé sitt, og marga mánuði, þurfi það að leita til úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki. Koma verður á fót úrlausnarleið, hvert neytendur geta leitað til að fá skjóta úrlausn allra sinna mála er varða ágreining í greiðslumiðlun. Líta má til skjótrar og góðra úrlausna Samgöngustofu í málefnum flugfélaga og þannig veita fjármálaeftirliti Seðlabankans úrskurðarvald í ágreiningsefnum í greiðslumiðlun.

Tryggja þarf jafnan aðgang að greiðslumiðlun óháð stétt og stöðu. Í því samhengi ber að líta til að ógerningur er að fá greiðslukort hafi fólk lent á vanskilaskrá og í allt að fjögur ár eftir að fólk er skráð af henni. Þó sjálfsagt megi takmarka ádráttarmöguleika fólks með sögu um vanskil, telja Neytendasamtökin nauðsynlegt að tryggja að öll, óháð vanskilaskráningu, hafi jafnan aðgang að greiðslumiðlun.

Samtökin lýsa sig reiðubúin til að funda með starfsmönnum ráðuneytisins um afstöðu til áformanna og jafnframt áskilja þau sér rétt til að koma að frekari athugasemdum á síðari stigum.

F.h. Neytendasamtakanna



Breki Karlsson, formaður