

# Svenska Bankföreningen

2005-06-30

Direktionen  
Juristkommittén  
Arbetsgruppen för DHL

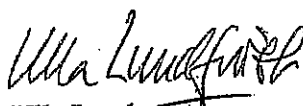
## Rekommendation angående förhandsinformation enligt 3 kap. 3 § distans- och hemförsäljningslagen (2005:59) (DHL)


En ny lag om distans- och hemförsäljning (DHL) trädde i kraft den 1 april 2005. Lagen bygger på EU-direktivet om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter. Med den nya lagen förstärks framför allt konsumentskyddet vid telefonförsäljning och Internethandel. Bankföreningen och Fondhandlarenföreningen bildade under våren 2005 en gemensam arbetsgrupp med syfte att ta fram en rekommendation om hur bestämmelsen i 3 kap. 3 § DHL om förhandsinformation skall tolkas.

Rekommendationen bifogas denna skrivelse. Till rekommendationen fogas två bilagor. I den första ges en översikt över *hur* information kan lämnas enligt 3 kap. 3 § DHL och i den andra lämnas ett förslag till hur en förhandsinformation *kan utformas* med utgångspunkt från föreningarnas slutsatser i rekommendationen.

Med vänlig hälsning

SVENSKA BANKFÖRENINGEN

  
Ulla Lundquist

  
Lars Rutberg

G:\jursakområden-handlingsstyr/PMDirektionsbrev rekommendation distanslag.doc

Postadress	Gatuadress	Telefon	Telefax	Bankgiro	Postgiro
Box 7603 SE-103 94 STOCKHOLM	Regeringsgatan 38	08-453 44 00	08-796 93 95	www.bankforeningen.se 700-1779	505-8

## **Rekommendation angående förhandsinformation enligt 3 kap. 3 § distans- och hemförsäljningslagen (2005:59) m.m. (DHL)**

### **Bakgrund**

Distans- och hemförsäljningslagen (DHL) trädde i kraft den 1 april 2005. Lagen bygger på EU-direktivet om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter. Med den nya lagen stärks framför allt konsumentskyddet vid telefonförsäljning och Internethandel. Lagen är uppdelad på tre olika kapitel som var och ett svarar mot ett bakomliggande EU-direktiv. Den största skillnaden i förhållande till det tidigare regelverket t.ex. i hemförsäljningslagen är att DHL tillförs bestämmelser om konsumentskydd vid distansavtal om finansiella tjänster. Det primära innehållet i lagen är regler om näringsidkarens informationsskyldighet och konsumentens rätt att frånträda avtalet inom 14 dagar från avtalsslutet (ångerrätt).

I 3 kap. 3 § DHL stadgas en långtgående skyldighet för en näringsidkare att lämna information till konsumenten i rimlig tid innan ett distansavtal om en finansiell tjänst ingås.

Av nyssnämnda anledning bildade Bankföreningen och Fondhandlareföreningen en arbetsgrupp med experter från medlemsföretagen för att diskutera dessa frågor.

Bankföreningen har även med anledning av bl.a. vissa oklarheter och tolkningsproblem i lagen samt kraven på förhandsinformation träffat företrädare för Konsumentverket (KOV) och Finansinspektionen (FI). Detta för att kunna fastställa myndigheternas uppfattningar om hur medlemsföretagen på ett rimligt sätt skall kunna uppfylla lagens krav. Rekommendation har också överlämnats för eventuella synpunkter till KOV och FI som bägge förklarar att de inte har några särskilda synpunkter på rekommendationen. För tydlighetens skull bör dock påpekas att detta inte innebär att myndigheterna fattat ett slutligt ställningstagande i sak hur kraven i DHL skall eller bör tolkas.

### **Förhandsinformation enligt 3 kap. 3 § DHL**

Enligt 3 kap. 3 § DHL skall näringsidkaren i rimlig tid innan ett distansavtal ingås ge information om,

1. sitt namn och organisationsnummer, sin adress, sitt telefonnummer eller sin e-postadress och sin huvudsakliga verksamhet samt motsvarande uppgifter beträffande en mellanman som näringsidkaren anlitar, inklusive uppgift om dennes relation till näringsidkaren,
2. ansvarig tillsynsmyndighet, om verksamheten kräver tillstånd,
3. den finansiella tjänstens eller det finansiella instrumentets huvudsakliga egenskaper,
4. den finansiella tjänstens eller det finansiella instrumentets pris, inbegripet arvoden, skatter och avgifter,

5. att det med avtalet kan följa skatter, avgifter eller kostnader som varken betalas genom näringsidkaren eller påförs av denne,
6. de särskilda risker som följer med det finansiella instrument som avtalet avser, inklusive uppgift om att den tidigare värdeutvecklingen och avkastningen inte ger någon säker vägledning i fråga om den framtida utvecklingen och avkastningen,
7. sättet för betalning och för fullgörande,
8. vad som gäller om ångerrätt enligt denna lag, inklusive uppgift om vad konsumenten enligt 11 § kan komma att få betala vid utövande av ångerrätten,
9. kostnaden för att ett medel för distanskommunikation används, om inte kostnaden är beräknad efter normaltaxa,
10. den tid under vilken erbjudandet gäller,
11. avtalets kortaste löptid, om avtalet avser en fortlöpande eller periodiskt återkommande finansiell tjänst,
12. vad som gäller om uppsägning av avtalet i förtid eller ensidigt,
13. vilket lands lag om marknadsföring som har följts,
14. avtalsvillkor om vilket lands lag som skall tillämpas på avtalet och om vilken domstol som är behörig,
15. på vilket språk avtalsvillkoren och informationen tillhandahålls och på vilket språk näringsidkaren åtar sig att kommunicera under avtalstiden,
16. hur klagomål i fråga om avtalet behandlas och vilka möjligheter som finns att få en tvist med näringsidkaren prövad utanför domstol, och
17. vilka garantifonder eller liknande ersättningssystem som finns.

### **Rekommendation om bankgemensam utformning av förhandsinformation enligt 3 kap. 3 § DHL m.m.**

#### *Inledning*

Inom arbetsgruppen har diskuterats hur medlemsföretagen i Bankföreningen och Fondhandlareföreningen (nedan "Föreningarna") på ett rimligt sätt kan uppfylla kraven på förhandsinformation i 3 kap. 3 § DHL. Det har därvid inledningsvis konstaterats att en del av den information som enligt nyssnämnda stadgande skall lämnas till konsumenten redan finns i de finansiella institutens befintliga informationsmaterial, på institutets hemsida eller i allmänna villkor.

En utgångspunkt för Föreningarna har mot nyssnämnda omständighet därför varit att bedöma i vilken utsträckning det är möjligt att hänvisa till redan framtaget informationsmaterial. Därvid skulle kunna uppnås dels att konsumenten inte erhåller oöverskådligt mycket information, dels att instituten i så stor utsträckning som möjligt kan undvika att samma, eller liknande något förenklad, information ges i två skilda dokument och vid två tillfällen. Det skall för tydlighets skull framhållas att förhandsinformation *alltid* måste lämnas enligt 3 kap. 3 § DHL antingen genom separat information eller genom hänvisning till befintligt informationsmaterial eller allmänna villkor. Detta skall göras i *ett dokument* (i t.ex. en informationsbroschyr eller annat skriftligt material eller via någon särskild webbsida på institutets hemsida) där *antingen* information enligt någon viss punkt i 3 kap. 3 § DHL lämnas direkt i detta dokument (detta fall anges nedan som "Särskild distansinformation") *eller* hänvisning i dokumentet görs till befintligt informationsmaterial/allmänna villkor. När t.ex. viss information helt saknas i de allmänna villkoren eller annan informationstext, bör dock informationen alltid anges genom Särskild distansinformation.

#### *Tolkningen av begreppet "rimlig tid" innan ett distansavtal ingås*

Skrivningen "i rimlig tid" används på flera ställen i DHL. Det görs dock i propositionen inget närmare uttalande hur detta begrepp kan eller skall tolkas. Föreningarna har funnit att begreppet "i rimlig tid", såvitt avser kreditinstitutens internetverksamhet, måste tolkas på så sätt att infor-

mationen får lämnas och distansavtalet ingås *under en och samma Internetsession*. Med denna utgångspunkt räcker det med att medlemsföretagen under inledningen av Internetsessionen tillhandahåller förhandsinformation samt avtalsvillkoren åt de kunder som så önskar *före* den tidpunkt under sessionen då kunden kommit så långt att kunden kan klicka på knappen "Jag beställer tjänsten" eller motsvarande.

Såväl KOV som FI har underhand till Föreningarna framfört att myndigheterna inte kommer att ställa krav på att systemen skall utformas på så sätt att kunderna skall tvingas att logga ut, därefter begrunda informationen och sedan logga in igen. Det är tillräckligt om informationen lämnas så sent som omedelbart innan kunden ingår avtalet. En annan lösning skulle motverka syftet med lagstiftningen i så motto att det skulle "försvara" för kunderna att ingå avtal på distans i förhållande till att ingå avtal på ett bankkontor.

#### *Särskilt beträffande telefonbanker*

En särskild fråga är hur DHL påverkar den verksamhet som bedrivs inom bankernas telefonbanksrörelser och i vilken utsträckning denna faller in under lagen. Föreningarna anser – mot bakgrund av förda diskussioner med företrädare för Finansinspektionen och Konsumentverket – att följande kan fastställas.

#### Telefonkontakt direkt med konsumentens bankkontor

Om kunden tar direktkontakt med sitt bankkontor för att få vissa banktjänster utförda eller t.ex. ingå ett nytt kontokortsavtal är DHL *inte* tillämplig. Detta eftersom det ordinarie bankkontoret inte utgör ett sådant enligt 1 kap. 2 § DHL "organiserat system för att träffa avtal på distans...". Om en kund däremot ringer upp bankkontoret med anledning av t.ex. en annonskampanj där kunder uppmanats att ta kontakt med bankkontoret gäller dock DHL.

#### Konsumenten ringer själv upp telefonbanken

I detta fall gäller att banken snarast efter att avtalet ingåtts skall ge konsumenten *all* den information som avses i 3 kap. 3 § DHL och samtliga avtalsvillkor i en handling eller i annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten (jfr 3 kap. 4 § sista stycket).

#### Banken ringer upp konsumenten

Om banken oombedd ringer upp en konsument för att sälja eller marknadsföra viss(a) tjänst(er) skall banken ge förhandsinformation enligt 3 kap. 3 § DHL. Om konsumenten under samtalets gång svarar nej på bankens fråga om konsumenten vill få ytterligare information kan dock (3:4) informationen begränsas till punkterna 3-6, 8 och 15 i nyssnämnda § (jfr s. 159 i propositionen, 2004/5:13).

#### *Paketförsäljning*

Om ett institut har valt att på ett visst sätt sälja flera tjänster såsom ett "paket" har Föreningarna gjort den bedömningen att det inte krävs en information enligt 3 kap. 3 § DHL för varje tjänst eller produkt för sig. Det torde vara tillräckligt att ha en *gemensam* förhandsinformation men att då särskilt peka på de punkter som skiljer de olika tjänsterna/produkterna ifrån varandra.

3 kap. 3 § DHL punkterna 1 – 17; Särskild distansinformation eller hänvisning till befintligt informationsmaterial m.m.?

Punkterna 1 och 2 - uppgifter om näringsidkaren, kontaktuppgifter m.m. samt ansvarig tillsynsmyndighet

Denna information är av central betydelse och Föreningarna har därför gjort bedömningen att uppgifter om näringsidkaren m.m. bör anges genom **Särskild distansinformation**.

Punkten 3 - den finansiella tjänstens egenskaper

I viss utsträckning finns redan information om varje finansiell tjänsts egenskap framtagen och presenteras i olika broschyrer, på institutens webbsidor och i allmänna villkor. Föreningarnas uppfattning är således att det är möjligt att utgå ifrån att instituten kan lämna **hänvisning till** - i förekommande fall - tidigare framtagen information eller allmänna villkor.

Enligt propositionen (sid. 155) sägs att hur omfattande information som måste lämnas är beroende på vad för tjänst "det rör sig om". Av bestämmelsen följer emellertid ett krav att informationen "alltid skall innehålla en lättillgänglig sammanfattning av den finansiella tjänstens eller det finansiella instrumentets huvudsakliga egenskaper".

Punkten 4 - den finansiella tjänstens pris (inkl arvoden, skatter m.m.)

Här bör en **hänvisning** kunna göras till institutets ordinarie prislista, någon annan allmän prisinformation eller någon särskild webbsida som behandlar viss produkt.

Punkten 5 - att det med avtalet kan följa skatter, avgifter eller kostnader

Föreningarna anser att **Särskild distansinformation** skall lämnas med avseende på att det med avtalet kan följa skatter m.m.

Punkten 6 - de särskilda risker som följer med det finansiella instrumentet

I detta fall är en **hänvisning** tillräcklig. Det förekommer redan idag att sådan information lämnas i en särskild handling; jfr information om det finns särskilda risker med derivathandel. Det går alltså att på goda grunder hävda att information redan lämnas på annat ställe.

Punkten 7 - sättet för betalning

Föreningarna anser att det är tillräckligt att en **hänvisning** görs till befintligt material eller allmänna villkor.

Punkten 8 - vad som gäller om ångerrätt

Detta är en av de viktigaste informationspunkterna. KOV och FI har framfört att information om ångerrätt inte får "gömmas" bland de allmänna villkoren, till exempel i en punkt om konsumentens uppsägningsrätt. För tydlighetens skull bör dock framhållas att detta *inte* innebär att en *ny* punkt om ångerrätt måste tas in i kreditinstitutens allmänna villkor.

Föreningarna anser mot nyssnämnda bakgrund att information om ångerrätt skall lämnas genom en **Särskild distansinformation**.

Det har även från KOV och FI framförts att informationen bör vara så heltäckande som möjligt, dvs. att konsumenten redan i förhandsinformationen skall få information om sina lagliga rättigheter och vad det innebär.

Det skall framhållas att beträffande rätt att ångra ett avtal om värdepappersdepå gäller att eventuella värdepapper först förs över till en annan depå eller vp-konto. Samma gäller även för medel på eventuellt anslutet konto. Ångerrätten gäller således enbart det inledande produktavtalet och inte de enskilda avtal, tjänster, uttag, köp, betalningar, transaktioner, överföringar m.m. eller motsvarande, som utförts under avtalstiden för depån.

Punkten 9 - kostnaden för att ett medel för distanskommunikation används

Enligt propositionen (sid. 156) anges att näringsidkaren skall ge information om vad det kostar att använda ett visst kommunikationsmedel, om inte kostnaden är beräknad efter normaltaxa. Denna punkt kan därför till exempel avse ett särskilt betalnummer, om sådant finns.

Föreningarna anser att denna informationspunkt helt kan bortfalla, för de institut som inte tillämpar sådant kommunikationsmedel. För de andra instituten bör informationen lämnas genom **Särskild distansinformation**.

Punkten 10 - den tid under vilken erbjudandet gäller

Normalt råder i de flesta institut att ett erbjudande gäller *tills vidare*. Det kan dock vara något beroende av vilken produkt som det gäller i det enskilda fallet. Det bör enligt Föreningarna därför vara tillräckligt med en **hänvisning** till befintligt material eller allmänna villkor.

Punkten 11 - avtalets kortaste löptid

Det framgår varken av lagtext eller av förarbeten otvetydigt vad som avses med denna punkt. Enligt propositionen (sid. 156) gäller att konsumenten skall få information om avtalets kortaste löptid då det är fråga om ett avtal som avser en fortlöpande eller periodiskt återkommande finansiell tjänst. I övrigt hänvisas till vad som gäller för andra distansavtal. I sistnämnda avseende förtydligas i propositionen (sid. 133) att kravet endast gäller då avtalet *innehåller* ett villkor om kortaste löptid.

Enligt Föreningarna skulle ett möjligt exempel på ett sådant villkor kunna vara Individuellt pensionssparande (IPS), bostadskrediter och kontokrediter. Informationen måste anpassas speciellt till varje produkt för sig men torde kunna lämnas på det sättet att **hänvisning** görs till den del av allmänna villkoren som reglerar detta.

Punkten 12 - vad som gäller om uppsägning av avtalet i förtid

Denna information är sådan som typiskt sett kan lämnas genom en **hänvisning** till de allmänna villkoren.

Punkten 13 - vilken lands lag om marknadsföring som följs

Enligt propositionen (s. 156) har denna punkt endast praktisk betydelse i de fall marknadsföringen riktas mot ett annat land än det land i vilket näringsidkaren är etablerad och har tillkommit främst i anledning av den s.k. ursprungslandsprincipen i e-handelsdirektivet. Denna information behöver således endast lämnas om marknadsföringen av produkten riktar sig till annat land än Sverige (jfr prop. s. 133). Om språket är svenska riktar sig typiskt sätt en marknadsföring endast till Sverige (se vidare nedan p. 15). I normala fall bör – i förekommande fall - informationen kunna lämnas genom en **hänvisning**. I övriga fall kan informationen utelämnas.

Punkten 14 - avtalsvillkor om vilket lands lag som skall tillämpas

Denna information behöver bara lämnas i det fall då de allmänna villkoren reglerar vilket lands lag som skall tillämpas på avtalet och behörig domstol. Anges inte detta i de allmänna villkoren behöver information således inte lämnas. Information kan lämnas genom att – i förekommande fall – en **hänvisning** görs till de allmänna villkoren.

Punkten 15 - på vilket språk avtalsvillkoren och information tillhandahålls

Om marknadsföringen bara riktar sig till Sverige och om marknadsföringen bara är på svenska behöver information om detta inte lämnas. Om marknadsföringen riktar sig till utlandet eller är på annat språk än svenska skall sådan information lämnas genom **Särskild distansinformation**. Sådan information torde inte kunna lämnas genom en hänvisning eftersom sådant inte regleras i avtalsvillkoren.

Punkten 16 - hur klagomål behandlas

Hur klagomål behandlas och vilka möjligheter till alternativa tvistlösningar som finns måste alltid lämnas genom **Särskild distansinformation**.

Punkten 17 - vilka garantifonder eller liknande ersättningssystem som finns

Om det inte finns garantifonder eller ersättningssystem behöver informationen inte lämnas.

I andra fall och när informationen är aktuell och sådan information redan lämnas enligt annan lag kan informationen lämnas genom **hänvisning** till denna information.

--- O ---

I bilaga 1 visas en översikt av hur information enligt Föreningarna kan lämnas enligt 3 kap. 3 § DHL.

I bilaga 2 lämnas ett förslag hur en förhandsinformation kan utformas med utgångspunkt från Föreningarnas ovanstående slutsatser.

## Bilaga 1

### Översikt - information enligt 3 kap. 3 § distans- och hemförsäljningslagen

	<i>Särskild distansinformation</i>	<i>Hänvisning</i>
1. sitt namn och organisationsnummer	X	
2. tillsynsmyndighet	X	
3. tjänstens huvudsakliga egenskaper		X
4. tjänstens pris m.m.		X
5. skatter, avgifter m.m.	X	
6. särskilda risker		X
7. sättet för betalning		X
8. ångerrätt	X	
9. kostnaden för distanskommunikation	X	
10. avtalstid		X
11. avtalets kortaste löptid		X
12. uppsägning i förtid		X
13. marknadsföring – lagval		X
14. lagvals villkor; behörig domstol		X
15. avtalets språkval	X	
16. klagomålshantering - utomrättslig tvistlösning	X	
17. vilka garantifonder m.m. som finns.		X

## Bilaga 2

### Exempel på förhandsinformation enligt 3 kap. 3 § distans- och hemförsäljningslagen (2005:59)

Inledningsvis skall förtydligas att nedanstående mall med förslag till hur en förhandsinformation enligt 3 kap. 3 § distans- och hemförsäljningslagen kan utformas utgår från de krav som ställs i denna lag. Hänsyn tas inte till krav som kan följa av annan speciallagstiftning eller föreskrifter/allmänna råd från tillsynsmyndigheten för den finansiella sektorn. Således finns det t.ex. krav i insättningsgarantilagen på att instituten skall lämna särskild information rörande konton som omfattas, och inte omfattas av, insättningsgarantin. Nyssnämnda informationskrav gäller således vid sidan av nedanstående mall.

1.	Svenska Banken (publ.) Säte: Stad Org nr: 123456-0123 100 00 Staden Telefon: 00-11 22 33 Besöksadress: Lugna gatan 1 Hemsida: <a href="http://www.svenskbanken.se">www.svenskbanken.se</a>
2.	Tillsynsmyndigheten för Svenska Bankens verksamhet är Finansinspektionen.
3.	På Svenska Bankens "Bankkonto" kan du göra insättningar och uttag i enlighet med de till kontot hörande allmänna villkoren. Kontot kan i förekommande fall disponeras bl.a. genom bankens självbetjäningstjänster såsom Internet och Bank-på-Telefon.
4.	För "Banktjänsten" gäller Svenska Bankens vid varje tid tillämpligt och fastställt pris/avgift enligt Bankens prislista.  [Internet= "För prisuppgift, klicka här".]
5.	Till följd av detta "Bankavtal" kan tillkomma skatter, avgifter eller kostnader som varken betalas genom Svenska Banken eller påförs av Svenska Banken.
6.	Med detta "Bankavtal" kan följa särskilda risker med placering i finansiella instrument som omfattas av avtalet. Dina investerade pengar kan således såväl öka i värde som minska i värde och det finns inga garantier för att du får tillbaka ditt investerade kapital. För mera utförlig information om dessa särskilda risker hänvisar Svenska Banken till den information som finns i broschyren "Placering i finansiella instrument" och <a href="http://www.svenskbanken.sarskildarisker.se">www.svenskbanken.sarskildarisker.se</a> .
7.	För denna tjänst från Svenska Banken betalar du en avgift. Hur denna avgift betalas och sättet för fullgörande framgår av punkt xx i "Bankavtalet".
8.	Om du ångrar dig har du rätt att säga upp detta "Bankavtal" inom 14 dagar räknat från den dag du ingick avtalet.  Ångerrätten gäller enbart det inledande "Bankavtalet" och inte de enskilda avtal, tjänster,

	<p>under avtalstiden för detta avtal. Någon ångerrätt föreligger heller inte för de enskilda avtal, tjänster, uttag, köp, betalningar, transaktioner, överföringar m.m. eller motsvarande som Svenska Banken på din begäran fullgjort innan du utövar din ångerrätt.</p> <p>För att kunna avsluta Svenska Bankens depåavtal måste eventuella värdepapper först överföras till annan depå eller vp-konto. Samma gäller även för medel på eventuellt anslutet konto i Svenska Banken.</p> <p>Härutöver har du rätt att senare säga upp "Bankavtalet" i enlighet med punkten x i de allmänna villkoren för detta bankavtal.</p> <p>Om du ångrar dig har Svenska Banken rätt till ersättning för den avtalade tjänsten för den tid du utnyttjat tjänsten och för skäligen kostnader fram till dess att du utnyttjat din ångerrätt.</p> <p>För att utöva din ångerrätt skall du meddela kundtjänsten hos Svenska Banken antingen per telefon 12 34 56 eller via post Lugna Gatan 1, 123 45 Lugna Staden eller via <a href="http://www.jagvillangramig.se">www.jagvillangramig.se</a>.</p>
9.	<p>För att kontakta Svenska Banken under detta avtal måste du använda Svenska Bankens särskilda betaltjänstnummer 099-12 34 56. Detta kostar x kr/min.</p> <p><b>OBS!</b> - Om <i>normaltaxa</i> används för kommunikationssättet med Svenska Banken behöver inte någon Särskild distansinformation lämnas enligt DHL.</p>
10.	<p>Erbjudandet att ingå "Bankavtal" gäller <i>tills vidare</i>, se broschyren "Svenska Bankens vanliga tjänster" och <a href="http://www.svenskabankensvanligatjanster.se">www.svenskabankensvanligatjanster.se</a>.</p>
11.	<p>Den kortaste löptiden för detta "Bankavtal" framgår av punkten xx i de allmänna villkoren.</p> <p><b>OBS!</b> Om det inte finns något avtalsvillkor som reglerar kortaste löptid behöver inte någon information lämnas enligt denna punkt.</p>
12.	<p>Vad som gäller beträffande din rätt att säga upp detta "Bankavtal" i förtid hänvisas till punkten xx i de allmänna villkoren.</p> <p>Beträffande Svenska Bankens rätt att säga upp "Bankavtalet" i förtid hänvisas till punkten xx i de allmänna villkoren.</p>
13.	<p><b>OBS!</b> I normalfallet följer Svenska Banken de bestämmelser som finns i den svenska marknadsföringslagen. I sådana fall behövs någon särskild information <b>inte lämnas</b> enligt DHL.</p> <p><u>Alt.</u> Svenska Banken har för detta "Bankavtal" följt de lagregler om marknadsföring som gäller i xxx-utland. Se vidare punkten xx i de allmänna villkoren.</p>
14.	<p>För detta "Bankavtal" gäller svensk lag och svensk domstol är behörig att pröva frågor med anledning av avtalet. Se vidare punkten xx i de allmänna villkoren.</p> <p><b>OBS!</b> Om lagvalsbestämmelser och villkor om behörig domstol saknas behöver inte någon information lämnas.</p>
15.	<p><b>OBS!</b> I normalfallet riktar Svenska Banken sig endast till Sverige och i sådana fall – om marknadsföringen härutöver endast är på Svenska – behövs någon särskild information <b>inte lämnas</b> enligt DHL.</p> <p><u>Alt.</u> Svenska Banken tillhandahåller allmänna villkor och information under detta avtal på "utländska". Du har alltid rätt att under detta avtal kommunicera med Svenska Banken på detta språk.</p>

16.	<p>Om du är missnöjd med Svenska Bankens tjänst "Bankavtal" är det viktigt att du kontaktar Svenska Banken och framför dina synpunkter. Kontakta först den person eller enhet inom Svenska Banken som tillhandahållit tjänsten under "Bankavtalet" via telefon eller adress som angivits ovan. Om du inte skulle vara nöjd med det svar du erhåller kan du skriftligen kontakta Svenska Bankens klagomålsansvarige på ovan angiven adress. Ytterligare information gällande klagomålshantering samt om hur du kan få ditt ärende prövat utanför Svenska Banken, hos Allmänna reklamationsnämnden, finns på bankens hemsida, se <a href="http://www.jagvillklaganu.se">www.jagvillklaganu.se</a>.</p>
17.	<p>"Bankkontot" omfattas av den statliga insättningsgarantin. För mera utförlig information se Svenska Bankens broschyr "Den statliga insättningsgarantin" eller informationen i de allmänna villkoren.</p> <p><b>OBS!</b> I normala fall torde inte föreligga – utöver ovannämnda statliga insättningsgaranti – några särskilda garantifonder eller ersättningssystem. Någon särskild information behöver då <b>inte lämnas</b> enligt DHL.</p>