EUROOPAN YHTEISÖJEN KOMISSIO

Bryssel 29.11.2002
KOM(2002) 663 lopullinen

KOMISSION KERTOMUS EUROOPAN PARLAMENTILLE JA NEUVOSTOLLE

rajojen yli suoritettavista tilisiirroista 27 päivänä tammikuuta 1997 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 97/5/EY soveltamisesta

TIIVISTELMÄ

Komission kertomus rajojen yli suoritettavista tilisiirroista annetun direktiivin (97/5/EY) täytäntöönpanosta esitetään direktiivin 12 artiklan mukaisesti Euroopan parlamentille ja neuvostolle.

Kertomuksessa kuvaillaan tapaa, jolla direktiivin säännökset on pantu täytäntöön jäsenvaltioissa. Siinä käsitellään sekä direktiivin saattamista osaksi kansallista lainsäädäntöä että säännösten käytännön soveltamista pankkialalla jäsenvaltioissa.

Direktiivi 97/5 on saatettu yleisesti ottaen riittävällä tavalla osaksi jäsenvaltioiden kansallista lainsäädäntöä. Yksittäisiä ongelmia kuitenkin esiintyy. Eräät jäsenvaltiot esimerkiksi eivät ole ottaneet tarpeeksi hyvin huomioon direktiivin säännöksiä etu- ja jälkikäteen annettavista tiedoista. Eräissä jäsenvaltioissa ei ole saatettu riittävän hyvin osaksi kansallista lainsäädäntöä säännöksiä, joissa jäsenvaltiot velvoitetaan perustamaan tarkoituksenmukaiset ja tehokkaat valitus- ja oikaisukeinot. Kokonaisuutena direktiivin saattaminen osaksi kansallista lainsäädäntöä on sujunut varsin hyvin.

Rajatylittävien tilisiirtojen todellinen toimintaympäristö jäsenvaltioissa on kuitenkin huono. Tilisiirtojen toteutusajat ovat hyväksyttävällä tasolla (tähän kiinnitettiin erityistä huomiota 12 artiklassa), mutta on hälyttävää, että kaksinkertaisia veloituksia esiintyy koko ajan, asiakkaille ei anneta tarpeeksi tietoja eivätkä jotkut luottolaitokset ole halukkaita myöntämään korvauksia myöhästyneistä maksuista tai hyvittämään kadonneita tilisiirtoja tai laittomia vähennyksiä.

Tämän asiakirjan päätelmissä ehdotetaan mahdollisia toimintalinjoja, joilla voidaan parantaa rajatylittävien tilisiirtojen suorittamista. Rajatylittävien ja kansallisten tilisiirtojen välinen syrjimättömyys on jo varmistettu rajat ylittävistä euromääräisistä maksuista annetulla asetuksella 2560/2001/EY. Asetuksessa säädetään, että rajatylittävistä ja kansallisista maksuista on perittävä yhtä suuret kulut, minkä pitäisi alentaa rajatylittävien maksujen ja erityisesti tilisiirtojen kustannuksia, jotka ovat olleet merkittävä ongelma. Tässä kertomuksessa käsitellään myös rajatylittäviin tilisiirtoihin jatkossa tarvittavia muutoksia ja ehdotetaan muutoksia direktiiviin.

"Paremman sääntelyn" tavoitteen mukaisesti kertomuksessa kehotetaan pyrkimään johdonmukaisempaan, kattavampaan maksulainsäädäntöön ja yhdistämään direktiivin muutosehdotukset sisämarkkinamaksujen konsolidoituihin sääntelypuitteisiin. Tällaiseen säädösaloitteeseen sisältyisivät kaikki pieniä maksuja sisämarkkinoilla koskevat sääntelytoimet, jolloin voitaisiin luopua nykyisestä hajanaisesta käytännöstä ja pyrkiä antamaan koko alan kattava säädös.

1. Johdanto ... 6
2. Yleiset huomautukset direktiivin täytäntöönpanosta ... 7
2.1. Direktiivin tausta ... 7
2.2. Direktiivin tavoite ... 7
2.3. Direktiivin vaikutukset ... 8
2.4. Yhteydet yhteisön muuhun lainsäädäntöön ... 8
2.5. Direktiivin täytäntöönpano ETA-sopimuksen mukaan ... 8
3. Direktiivin artiklojen täytäntöönpano jäsenvaltioissa ... 8
3.1. Yleinen tilanne ... 8
3.2. Säännösten saattaminen osaksi kansallista lainsäädäntöä – Yleistä ... 9
3.3. 1 artikla - Soveltamisala ... 9
3.3.1. Direktiivin saattaminen osaksi jäsenvaltioiden kansallista lainsäädäntöä ... 9
3.3.2. Säännöksen käytännön soveltaminen jäsenvaltioissa ... 10
3.3.3. Ongelmatapaukset ... 10
3.4. 2 artikla – Määritelmät ... 10
3.4.1. Direktiivin saattaminen osaksi jäsenvaltioiden kansallista lainsäädäntöä ... 10
3.4.2. Säännöksen käytännön soveltaminen jäsenvaltioissa ... 11
3.4.3. Ongelmatapaukset ... 12
3.5. 3 artikla – Rajojen yli suoritettaviin tilisiirtoihin sovellettavista ehdoista annettavat ennakkotiedot ... 12
3.5.1. Direktiivin saattaminen osaksi jäsenvaltioiden kansallista lainsäädäntöä ... 12
3.5.2. Säännöksen käytännön soveltaminen jäsenvaltioissa ... 12
3.5.3. Ongelmatapaukset ... 13
3.6. 4 artikla – Rajojen yli suoritettavan tilisiirron jälkeen annettavat tiedot ... 13
3.6.1. Direktiivin saattaminen osaksi jäsenvaltioiden kansallista lainsäädäntöä ... 13
3.6.2. Säännöksen käytännön soveltaminen jäsenvaltioissa ... 13
3.6.3. Ongelmatapaukset ... 14
3.7. 5 artikla – Laitoksen erityissitoumukset ... 14
3.7.1. Direktiivin saattaminen osaksi jäsenvaltioiden kansallista lainsäädäntöä ... 14
3.7.2. Säännöksen käytännön soveltaminen jäsenvaltioissa ... 15

3.7.2.1. Luvattujen toteutusaikojen noudattaminen ... 15
3.7.2.2. Ilmoitettujen kulujen paikkansapitävyys ... 15
3.7.3. Ongelmatapaukset ... 15
3.8. 6 artikla – Määräaikoja koskevat velvoitteet ... 16
3.8.1. Direktiivin saattaminen osaksi jäsenvaltioiden kansallista lainsäädäntöä ... 16
3.8.2. Säännöksen käytännön soveltaminen jäsenvaltioissa ... 16
3.8.3. Ongelmatapaukset ... 17
3.9. 7 artikla – Velvollisuus toteuttaa rajojen yli suoritettava tilisiirto ohjeiden mukaisesti ... 17
3.9.1. Direktiivin saattaminen osaksi jäsenvaltioiden kansallista lainsäädäntöä ... 17
3.9.2. Säännöksen käytännön soveltaminen jäsenvaltioissa ... 17
3.9.3. Ongelmatapaukset ... 18
3.10. 8 artikla – Laitosten korvausvelvollisuus tilisiirtojen laiminlyöntitapauksissa ... 18
3.10.1. Direktiivin saattaminen osaksi jäsenvaltioiden kansallista lainsäädäntöä ... 19
3.10.2. Säännöksen käytännön soveltaminen jäsenvaltioissa ... 19
3.10.3. Ongelmatapaukset ... 19
3.11. 9 artikla – Ylivoimaisesta esteestä johtuvat tapaukset ... 20
3.11.1. Direktiivin saattaminen osaksi jäsenvaltioiden kansallista lainsäädäntöä ... 20
3.11.2. Säännöksen käytännön soveltaminen jäsenvaltioissa ... 20
3.11.3. Ongelmatapaukset ... 21
3.12. 10 artikla – Riitojen ratkaisu ... 21
3.12.1. Direktiivin saattaminen osaksi jäsenvaltioiden kansallista lainsäädäntöä ... 21
3.12.2. Säännöksen käytännön soveltaminen jäsenvaltioissa ... 22
3.12.3. Ongelmatapaukset ... 22
3.13. Muita kysymyksiä ... 22
3.13.1. Seuraamukset ... 22
3.13.2. Oikeus peruuttaa tai keskeyttää tilisiirto ... 23
4. Päätelmät ... 23
4.1. Arvio direktiivin saattamisesta osaksi jäsenvaltioiden kansallista lainsäädäntöä ... 23
4.1.1.1. Artikla 2 - Määritelmät ... 23
4.1.1.2. Artikla 3 – Tiedonantovelvollisuus ennen rajatylittävää tilisiirtoa ... 24
4.1.1.3. Artikla 4 – Tiedonantovelvollisuus rajatylittävän tilisiirron jälkeen ... 24

4.1.1.4. Artikla 5 - Rajatylittäviin tilisiirtoihin liittyvät pankkien erityissitoumukset 24
4.1.1.5. Artikla 9 – ”Force majeure” 24
4.1.1.6. Artikla 10 – ”Valitus- ja oikaisukeinot” 24
4.2. Arvio säännösten soveltamisesta jäsenvaltioissa 25
4.2.1. Tiedonanto ennen ja jälkeen rajatylittävää tilinsiirtoa 25
4.2.2. Toteutusaikoja 25
4.2.3. Velvollisuus maksaa korvausta myöhästyneistä maksuista 25
4.2.4. Velvollisuus toteuttaa rajojen yli suoritettavaa tilisiirto ohjeiden mukaisesti 25
4.2.5. Hyvitys laittomasti perityistä kuluista 25
4.2.6. ”Rahat takaisin –takuu” 26
4.3. Ehdotukset direktiivin tarkistamiseksi 26

KOMISSION KERTOMUS EUROOPAN PARLAMENTILLE JA NEUVOSTOLLE

rajojen yli suoritettavista tilisiirroista 27 päivänä tammikuuta 1997 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 97/5/EY soveltamisesta

1. JOHDANTO

Rajojen yli suoritettavista tilisiirroista annettu direktiivi 97/5/EY[1] tuli voimaan 14. lokakuuta 1999 eli kaksi ja puoli vuotta sen jälkeen, kun se julkaistiin 14. helmikuuta 1997 Euroopan yhteisöjen virallisessa lehdessä (ks. liite 1).

Direktiivin 12 artiklassa komissiota kehotetaan esittämään Euroopan parlamentille ja neuvostolle kertomus direktiivin soveltamisesta ja "tarvittaessa ehdotuksista sen tarkistamiseksi". Kyseisen artiklan toisessa kohdassa korostetaan, että kertomuksessa on käsiteltävä erityisesti maksujen suoritukseen kuluvaa aikaa [6 artiklan 1 kohdan mukaiset määräajat].

Komissio täyttää velvoitteensa antamalla kertomuksen siitä, onko direktiivi 97/5/EY saatettu kaikissa jäsenvaltioissa kokonaan osaksi kansallista lainsäädäntöä asianmukaisin lainsäädäntötoimin. Kertomuksessa arvioidaan myös direktiivin käytännön soveltamista jäsenvaltioissa. Kertomukseen sisältyy useita ehdotuksia direktiivin 97/5/EY tarkistamiseksi sekä maksualan lainsäädännön kehittämiseksi sisämarkkinoilla.

Ulkopuolinen konsultti teki tämän kertomuksen tueksi tutkimuksen direktiivin 97/5/EY täytäntöönpanosta ja soveltamisesta.[2] Jäsenvaltioiden maksualan asiantuntijoista koostuvalle ryhmälle (Payment Systems Government Expert Group), jonka tehtävä on keskustella maksualaa koskevista kysymyksistä ja valvoa maksulainsäädännön täytäntöönpanoa, toimitettiin tutkimuksen tulokset ja heiltä pyydettiin kommentteja. Useat jäsenvaltiot toimittivat lisäkommentteja. Komissio olettaa, että jäsenvaltiot ovat hyväksyneet ne konsultin näkemykset, joista ne eivät ole tehneet huomautuksia 30. syyskuuta 2001 mennessä.

Tutkimus osoittaa, että direktiivin saattaminen osaksi *kansallista* lainsäädäntöä on sujunut yleisesti ottaen hyvin. Tutkimuksen mukaan direktiiviä kuitenkin sovelletaan huonosti yritysten päivittäisessä toiminnassa. Tutkimustulosten mukaan rajatylittävistä tilisiirroista perittävät pankkikulut ovat edelleen liian korkeita huolimatta siitä, että komissio ja Euroopan parlamentti ovat jatkuvasti kehottaneet pankkialaa korjaamaan tilanteen.

Nämä huolestuttavat tiedot edellyttivät pikaisia lainsäädäntötoimia. Komissio tekikin 25. heinäkuuta 2001 Euroopan parlamentille ja neuvostolle ehdotuksen asetukseksi rajat ylittävistä euromääräisistä maksuista (2560/2001/EY). Euroopan parlamentti ja neuvosto antoivat asetuksen 19. joulukuuta 2001, ja se tuli voimaan 1. tammikuuta 2002. Asetuksella pyrittiin alentamaan euromääräisiä rajatylittäviä maksuja siten, että sähköisistä maksutapahtumista perittävät kulut olisivat 1. heinäkuuta 2002

---

1 EYVL L 43, 14.2.1997, s. 25.

2 Tutkimuksen yksityiskohtiin voi tutustua komission www-sivuston osoitteessa http://europa.eu.int/comm/internal_market/en/finances/payment/directives/97-5study.pdf

mennessä ja rajatylittävistä tilisiirroista perittävät kulut 1. heinäkuuta 2003 mennessä yhdenmukaiset vastaavista kansallisista maksuista perittävien kulujen kanssa.

2. YLEISET HUOMAUTUKSET DIREKTIIVIN TÄYTÄNTÖÖNPANOSTA

2.1. Direktiivin tausta

Komissio julkaisi vuonna 1990 ensimmäiset viralliset asiakirjansa maksujärjestelmien toiminnasta yhtenäismarkkinoilla. Keskusteluasiakirjassa "Discussion paper – making payments in the Internal Market"[3] todettiin, että jäsenvaltioiden sisäiset maksujärjestelmät toimivat varsin hyvin, mutta rajatylittävien maksujen toteutus ei ollut tyydyttävällä tasolla. Samana vuonna julkaistussa komission tiedonannossa "Recommendation on the transparency of banking conditions relating to cross-border financial transactions"[4] ehdotettiin useita periaatteita ja toimenpiteitä rajatylittävien maksujen tehostamiseksi.

Komission vuosina 1993 ja 1994 käynnistämissä tutkimuksissa (ks. alaviite 4) pyrittiin selvittämään, noudatetaanko tiedonantoa asianmukaisesti, ja tarkkailemaan asiakkaille suunnattua tiedotusta pankkisektorilla. Mainitut tutkimukset paljastivat monia puutteita rajatylittävien siirtojen suorittamisessa ja Euroopan parlamentin 12. helmikuuta 1993 julkaiseman päätöslauselman[5] noudattamisessa. Komissio päätti tämän vuoksi laatia ehdotuksen rajatylittäviä tilisiirtoja koskevista oikeudellisesti sitovista toimenpiteistä.

Komissio julkaisi vuonna 1994 tiedonannon varojen siirrosta[6]. Se sisälsi kaksi tärkeää asiakirjaa: alustava ehdotus direktiiviksi (josta tuli tämän asiakirjan perustana oleva direktiivi 97/5/EY) ja luonnos tiedonannoksi kilpailusääntöjen soveltamisesta tämäntyyppisiin siirtoihin[7].

Direktiivi annettiin pitkällisten neuvottelujen jälkeen 27. tammikuuta 1997. Jotkut jäsenvaltiot pitivät direktiivin saattamista osaksi kansallista lainsäädäntöä hyvin vaikeana prosessina, joten sille annettiin poikkeuksellisen pitkä 30 kuukauden siirtymäkausi.

Rajatylittävistä tilisiirroista annettu direktiivi on ollut voimassa 14. päivästä elokuuta 1999 eli melkein kolme vuotta.

2.2. Direktiivin tavoite

Direktiivissä säädetään rajatylittävien tilisiirtojen suorittamista ja niistä annettavien tietojen vähimmäisvaatimuksista sen varmistamiseksi, että varoja siirretään unionin sisällä nopeasti, luotettavasti ja edullisesti.

Tavoitteen saavuttamiseksi direktiivissä säädetään seuraavaa:

---

3 KOM(90) 447 lopullinen, 26.9.1990.
4 Suositus 90/109/ETY, EYVL L 67, 15.3.1990, s. 39.
5 EYVL C 72, 15.3.1993.
6 KOM(94) 436, 18.11.1994.
7 Tästä asiakirjasta tuli myöhemmin komission tiedonanto EY:n kilpailusääntöjen soveltamisesta rajojen yli suoritettavissa tilisiirroissa (EYVL C 251, 27.9.1995, s.3).

- **Avoimuus**: direktiivissä on säännökset ennen ja jälkeen tilisiirtoa annettavista tiedoista. Saatuaan asianmukaiset tiedot rajatylittäviin tilisiirtoihin sovellettavista ehdoista maksujärjestelmien käyttäjät voivat paremmin vertailla markkinoilla tarjolla olevia ehtoja, mikä johtaa kilpailun lisääntymiseen eri järjestelmien välillä ja liian korkeiden hintojen poistumiseen.

- **Tilisiirtojen suorittaminen**: direktiivissä asetetaan periaatteita, jotka muodostavat siirtojen vakioehdot, eli toteutusaika, kustannusten jakaminen ja maksumääräyksen antajan vastuu kadonneista tilisiirroista. Säännöillä pyritään luomaan koko unionin kattavat yhtenäiset periaatteet. Näin varmistetaan, että tilisiirrot toteutetaan todellisten yhtenäismarkkinoiden vaatimusten mukaisesti.

- **Oikaisu**: direktiivissä säädetään valitusmenettelyistä. Jäsenvaltioiden on perustettava toimivat oikaisujärjestelmät, joiden avulla asiakkaat voivat hyödyntää direktiivin mukaisia oikeuksiaan.

2.3. Direktiivin vaikutukset

Direktiivillä olisi suuret vaikutukset rajatylittävien tilisiirtojen suorittamiseen Euroopan unionissa, jos kaikki pankit soveltaisivat säännöksiä oikein. Rajatylittävien tilisiirtojen toteuttaminen on nopeutunut selvästi, mutta edullisuuden ja luotettavuuden tavoitteita ei ole saavutettu. Pankkien epäonnistumisen vuoksi annettiin ehdotus asetukseksi rajat ylittävistä euromääräisistä maksuista, joka hyväksyttiin viime vuoden lopulla.[8]

2.4. Yhteydet yhteisön muuhun lainsäädäntöön

Rajojen yli suoritettavista tilisiirroista annettu direktiivi oli ensimmäinen EU:n tasoinen oikeudellisesti sitova väline, jossa säädettiin yleisesti maksuista ja erityisesti tilisiirroista. Rajatylittävistä euromääräisistä maksuista annetussa direktiivissä on lisää rajatylittäviä tilisiirtoja koskevia säännöksiä, muun muassa periaate jonka mukaan rajatylittävistä tilisiirroista ei saa periä korkeampia kustannuksia kuin vastaavista kansallisista tilisiirroista.

2.5. Direktiivin täytäntöönpano ETA-sopimuksen mukaan

Direktiiviä sovelletaan ETA-sopimuksen mukaisesti Islantiin, Liechtensteiniin ja Norjaan. EFTAn valvontaviranomainen laatii parhaillaan kertomusta direktiivin täytäntöönpanosta näissä valtioissa.

3. DIREKTIIVIN ARTIKLOJEN TÄYTÄNTÖÖNPANO JÄSENVALTIOISSA

3.1. Yleinen tilanne

Määräaika direktiivin saattamiselle osaksi kansallista lainsäädäntöä oli pitkä (30 kuukautta), joten kansalliset täytäntöönpanotoimet oli saatettava päätökseen 14. elokuuta 1999 mennessä. Jäsenvaltiot kuitenkin toivoivat, että direktiivi pannaan täytäntöön ennen talous- ja rahaliiton kolmannen vaiheen alkua (1. tammikuuta 1999). Jäsenvaltiot liittivät neuvoston pöytäkirjaan seuraavan lausuman: "Euroopan

[8] Asetus (EY) N:o 2560/2001, annettu 19 päivänä joulukuuta 2001, EYVL L 344, 28.12.2001, s. 13.

parlamentti, neuvosto ja komissio panevat merkille jäsenvaltioiden määrätietoiset pyrkimykset panna tämän direktiivin noudattamisen edellyttämät lait, asetukset ja hallinnolliset määräykset täytäntöön viimeistään 1 päivänä tammikuuta 1999." Aiejulistuksesta huolimatta yksikään jäsenvaltio ei pannut direktiiviä tämän poliittisen sitoumuksen mukaisesti täytäntöön viimeistään 1. tammikuuta 1999.

Jäsenvaltioiden enemmistö (11) saattoi direktiivin osaksi kansallista lainsäädäntöään säädetyssä määräajassa eli viimeistään 14. elokuuta 1999 (vrt. liite 3). Useat jäsenvaltiot antoivat tarvittavat säädökset ennen säädetyn määräajan umpeutumista (Alankomaat jopa ennen yhteisessä sitoumuksessa asetettua päivämäärää). Säädökset eivät tosin tulleet välittömästi voimaan.

Neljä jäsenvaltiota (Belgia, Kreikka, Italia ja Portugali) ei saattanut direktiiviä osaksi kansallista lainsäädäntöä oikeudellisen määräajan puitteissa. Kreikka yritti lieventää myöhästynyttä täytäntöönpanoa soveltamalla direktiiviä taannehtivasti kansallisessa lainsäädännössään.

Kaikki jäsenvaltiot ovat tähän päivään mennessä antaneet täytäntöönpanosäännökset (vrt. liite 2).

3.2. Säännösten saattaminen osaksi kansallista lainsäädäntöä – Yleistä

Säädöksissä on havaittu vähäinen määrä oikeudellisia ongelmia, jotka liittyvät esimerkiksi tiedonantovaatimuksiin tai oikaisumenettelyihin. Muilta osin jäsenvaltiot ovat saattaneet direktiivin osaksi kansallista lainsäädäntöään velvoitteidensa mukaisesti.

Tässä kertomuksessa esitetään myös useita jäsenvaltioiden täytäntöönpanosäännösten ja direktiivin välisiä eroja (ei selkeitä ristiriitoja). Erot voivat tulevaisuudessa ainakin teoriassa kyseenalaistaa sen, täyttyvätkö rajatylittävien tilisiirtojen toteuttamisen vähimmäisedellytykset tietyssä jäsenvaltiossa.[9]

3.3. 1 artikla - Soveltamisala

Soveltamisala määritellään 1 artiklassa. Direktiiviä sovelletaan enintään 50 000 euron suuruisiin rajatylittäviin tilisiirtoihin, jotka toteutetaan jäsenvaltioiden valuutoissa tai euroina. Direktiivissä tarkoitetaan ’rajatylittävällä tilisiirrolla” transaktiota, joka toteutetaan maksumääräyksen antajan toimeksiannosta jäsenvaltiossa sijaitsevan luottolaitoksen kautta, tarkoituksena siirtää varat saajalle toisessa jäsenvaltiossa sijaitsevaan laitokseen. Maksumääräyksen antaja ja saaja voivat olla sama henkilö.

3.3.1. Direktiivin saattaminen osaksi jäsenvaltioiden kansallista lainsäädäntöä

Suomi, Saksa ja Portugali antoivat paitsi rajatylittäviä tilisiirtoja myös kansallisia tilisiirtoja koskevia säädöksiä.

---

[9] Jäsenvaltioiden oikeuskäytännössä ei ole tähän mennessä tulkittu direktiiviä 97/5/EY tai kansallisia täytäntöönpanosäännöksiä.

Koska direktiiviä sovelletaan Euroopan talousalueesta tehdyn sopimuksen ja siihen liittyvien menettelyjen nojalla Euroopan talousalueella, useimmat jäsenvaltiot toteavat täytäntöönpanosäännöksissään, että niitä sovelletaan myös Euroopan talousalueella (ETA). Tanskan lainsäädännössä mentiin vielä pidemmälle antamalla valtuudet ulottaa täytäntöönpanolainsäädäntö koskemaan muitakin valtioita edellyttäen, että kyseiset valtiot ovat antaneet vastaavat säännökset.

Saksa ulotti kansallisen lainsäädäntönsä koskemaan myös direktiivin enimmäismäärää (50 000 euroa) suurempia rajatylittäviä tilisiirtoja. Enimmäismäärä on Saksassa 75 000 euroa.

3.3.2. Säännöksen käytännön soveltaminen jäsenvaltioissa

Direktiivin soveltamisalaa koskevia käytännön ongelmia ei ole raportoitu.

3.3.3. Ongelmatapaukset

Ei ole.

3.4. 2 artikla – Määritelmät

Artiklassa määritellään 12 direktiiviin sisältyvää käsitettä. Määritelmiin sisältyvät rajatylittävien tilisiirtojen osapuolet (’laitos’ tarkoittaa luottolaitosta, muuta laitosta, rahoituslaitosta tai välittäjälaitosta; ’asiakas’ tarkoittaa maksumääräyksen antajaa ja saajaa) ja rajatylittävään tilisiirtoon liittyvät käsitteet (rajojen yli suoritettava tilisiirto, rajojen yli suoritettavaa tilisiirtoa koskeva maksumääräys, viitekorko ja vastaanottopäivä).

On korostettava, että direktiiviä sovelletaan kaikkiin luonnollisiin henkilöihin tai oikeushenkilöihin, jotka toimintaansa harjoittaessaan toteuttavat rajatylittäviä tilisiirtoja. Direktiiviä sovelletaan myös pankki- tai rahoitusalan ulkopuolisiin laitoksiin, joilla on lupa suorittaa maksutapahtumia jäsenvaltiossa. Jäsenvaltiot voivat myöntää (ja monet myöntävätkin) oikeuden toteuttaa siirtoja vain tietyille laitoksille, erityisesti pankeille.

3.4.1. Direktiivin saattaminen osaksi jäsenvaltioiden kansallista lainsäädäntöä

Useiden jäsenvaltioiden (Itävalta, Tanska, Saksa, Portugali ja Ruotsi) lainsäädännössä ei määritellä suurinta osaa direktiiviin 97/5/EY käsitteistä. Määritelmien puuttumisen ei kuitenkaan katsota aiheuttavan ongelmia yksittäistapauksissa. Riita-asioissa sovelletaan kansallisen lainsäädännön yleisiä säännöksiä. Lisäksi on noudatettava yhteisön oikeuden yleistä periaatetta, jonka mukaan kansallisten tulkintojen on oltava yhteisön oikeuden vastaavien säännösten mukaisia.

Jäsenvaltioiden käyttämien erilaisten tai ylimääräisten määritelmien ei ole havaittu aiheuttaneen merkittäviä oikeudellisia ongelmia.

Muutamat määritelmien erot synnyttävät periaatteellisia kysymyksiä:

’Luottolaitos’: joidenkin jäsenvaltioiden (esim. Italia ja Ruotsi) täytäntöönpanolainsäädännössä ei mainita luottolaitoksia samalla tavoin kuin direktiivissä vaan määritellään muita laitoksia Italiassa täytäntöönpanosäännöksiä

sovelletaan ’pankkeihin’. Ruotsissa määritelmä kattaa ’pankit ja muut yritykset’. Tällä ei liene suuria käytännön vaikutuksia.

’Rahoituslaitos’: Tämä määritelmä puuttuu useiden jäsenvaltioiden (Itävalta, Italia, Portugali, Alankomaat, Saksa ja Tanska) lainsäädännöstä, mutta tämän ei katsota vaikuttavan kuluttajien ja luottolaitosten oikeuksiin ja velvoitteisiin.

’Pankkipäivä’: ainakin yhdessä jäsenvaltiossa (Belgia) on kritisoitu pankkipäivän määritelmän puuttumista direktiivistä. Useat jäsenvaltiot ovat lisänneet direktiivin 97/5/EY täytäntöönpanon vuoksi antamaansa lainsäädäntöön oman ’pankkipäivän’ tai vastaavan päivän määritelmän (Belgia, Italia, Itävalta, Ruotsi). Määritelmissä otetaan huomioon kansalliset vaatimukset tai perinteet.

’*Rajojen yli suoritettava tilisiirto*’: joissakin jäsenvaltioissa (Suomi, Saksa ja Portugali) on direktiivin täytäntöönpanon yhteydessä annettu sisäisiä tai kotimaisia tilisiirtoja koskevia säädöksiä. Näissä tapauksissa direktiivin määritelmiä on täydennetty lisämääritelmillä. Belgiassa käytetään ’tilisiirron’ sijaan ilmaisua ’rahansiirto’. Tällä erolla on pyritty korostamaan, että täytäntöönpanosäännöksiä sovelletaan vain siirtoihin, jotka perustuvat talletukseen tai nostoon olemassa olevalta tililtä, toisin kuin esimerkiksi veloitussiirroissa. Tämä ei kuitenkaan ole ristiriidassa direktiivin 97/5/EY säännösten kanssa.

’*Vastaanottopäivä*’: yhdessä jäsenvaltiossa (Espanja) ’vastaanottopäivän’ käsitettä on täydennetty olettamalla, jonka mukaan tilisiirtoa koskevien tietojen vastaanoton katsotaan tapahtuvan yhden päivän kuluessa siitä, kun ne on saatu asiakkaalta. Joissakin jäsenvaltioissa (Portugali, Saksa, Tanska, Itävalta) ei ole käytetty direktiivin määritelmää. Yhdistyneessä kuningaskunnassa ’commencement date’ tarkoittaa päivää, jona lukuisat edellytykset täyttyvät. Direktiivissä asetettujen edellytysten lisäksi Yhdistyneen kuningaskunnan lainsäädännössä annetaan asiakkaalle ja rahoituslaitokselle mahdollisuus käyttää muuta, myöhempää vastaanottopäivää. Direktiivin ei sisälly tällaista säännöstä.

Direktiivissä 97/5/EY ei määritellä suoraan *arvopäivää* eli päivää, jona varoilla hyvitetään saajan tiliä ja ne ovat käytettävissä. Arvopäivän käsite on käytössä joissakin jäsenvaltioissa (Tanska, Saksa, Portugali ja Yhdistynyt kuningaskunta), mutta käytäntö vaihtelee jäsenvaltioittain.[10]

3.4.2. Säännöksen käytännön soveltaminen jäsenvaltioissa

Jäsenvaltiot eivät ole ilmoittaneet direktiivin määritelmien käytännön soveltamiseen liittyvistä ongelmista. Jäsenvaltioiden käyttämät erilaiset tai ylimääräiset määritelmät eivät myöskään ole aiheuttaneet ongelmia.

Tästä huolimatta on mahdollista, että rajatylittävien tilisiirtojen järjestelmissä on tulevaisuudessa eroja eri jäsenvaltioissa. Vaikka ajatus tuntuu oudolta, erilaisia järjestelmiä soveltavat jäsenvaltiot voivat toimia yhteisön oikeuden mukaisesti. Yhden esimerkin muodostavat toteutuspäivät, koska ’pankkipäivää’ ei määritellä

---

[10] Saksassa tämä säännös, joka tarjoaa direktiivin säännöksiä paremman kuluttajansuojan, on seurausta liittotuomioistuimen vuonna 1997 tekemästä päätöksestä. Päätöksen mukaan arvopäivän määrittäminen rahojen saapumispäivää saajan tilille seuraavaksi päiväksi rikkoo yleisistä sopimusehdoista annetun lain (AGB-Gesetz) mukaisia kuluttajan oikeuksia.

direktiivissä. Jotkut jäsenvaltiot ovat kuitenkin lisänneet ’pankkipäivää’ vastaavan käsitteen täytäntöönpanosäännöksiinsä. Erilaiset/poikkeavat määritelmät eivät ole direktiivin vastaisia, mutta saattavat aiheuttaa ongelmia, koska toteutusaikojen laskenta perustuu ’pankkipäivän’ käsitteeseen.

3.4.3. Ongelmatapaukset

Espanjan soveltama ’vastaanottopäivän’ erilainen tulkinta saattaa aiheuttaa ongelmia, koska vastaanottopäivänä pidetään maksumääräyksen antopäivää seuraavaa päivää, mikä vaikuttaa toteutusaikojen laskentaan.

3.5. 3 artikla – Rajojen yli suoritettaviin tilisiirtoihin sovellettavista ehdoista annettavat ennakkotiedot

Direktiivin 97/5/EY 3 artiklassa laitosten edellytetään antavan asiakkaille kirjalliset tiedot ’helposti ymmärrettävässä muodossa’ ennen rajatylittävän tilisiirron toteuttamista. Tietoihin on sisällytettävä ainakin toteutusaika, toimitusmaksujen ja kulujen laskentatapa, käytettävä arvopäivä, yksityiskohtaiset tiedot käytettävissä olevista valitus- ja oikaisukeinoista ja tarvittaessa valuutanvaihdossa käytettävät viitekurssit.

3.5.1. Direktiivin saattaminen osaksi jäsenvaltioiden kansallista lainsäädäntöä

Joissakin jäsenvaltiossa saattaa esiintyä vähäisiä tulkintakysymyksiä. Esimerkiksi Itävallassa ei käytetä ilmaisua ’helposti ymmärrettävä muoto’, mutta siihen luultavasti viitataan Itävallan hallinto-oikeudessa. ’Arvopäivä’ ei Itävallassa myöskään kuulu ennen siirtoa annettaviin tietoihin. Itävallan lainsäädännössä ei viitata myöskään valitus- ja oikaisujärjestelmiin.

Joidenkin jäsenvaltioiden (Italia, Itävalta, Yhdistynyt kuningaskunta, Ruotsi ja Ranska) täytäntöönpanolainsäädännössä ei käytetä suoraan ilmaisua ’valuutanvaihdossa käytettävät viitekurssit’, kuten direktiivin 97/5/EY 3 artiklan viimeisessä luetelmakohdassa edellytetään, vaan esimerkiksi ’käytetyt valuuttakurssit’.

Tanskan täytäntöönpanosäännöksissä ylitetään direktiivin tiedonantovelvoitteet, koska luottolaitosten on annettava etukäteen tiedot paitsi valuutanvaihdon viitekursseista myös sovellettavista päiväkohtaisista kursseista. Tanskan lainsäädännön mukaan luottolaitosten on oikaisujärjestelmistä annettavien tietojen lisäksi kerrottava kuluttajan oikeudesta korvauksiin näiden menettelyjen yhteydessä.

3.5.2. Säännöksen käytännön soveltaminen jäsenvaltioissa

Vain 16 tarkastuksen kohteena olleista 40 luottolaitoksesta antoi asiakkaalle esitteen tai muuta painettua materiaalia. Kaikissa esitteissä/painetussa materiaalissa oli tietoja perittävistä kuluista. Vain kuusi pankkia antoi muita aiheita koskevia tietoja. Valitus- ja oikaisumenettelyistä kerrottiin vain kolmen pankin esitteissä. Ainoastaan kolmessa esitteessä (kaksi brittiläistä ja yksi belgialainen pankki) esitettiin kaikki direktiivin 97/5/EY 3 artiklassa vaaditut tiedot.

Esitteiden laadusta voidaan todeta, että vain kuluista annettujen tietojen taso oli tyydyttävän ja hyvän välillä. Tilisiirtojen kestosta, valuuttakursseista ja arvopäivistä

annettiin esitteissä yleensä huonosti tietoja. Oikaisu- ja valitusmenettelyistä annetut tiedot olivat lähes hyödyttömiä.

3.5.3. Ongelmatapaukset

Itävallan täytäntöönpanolainsäädännössä laitoksia ei velvoiteta antamaan asiakkaille tietoja valitus- ja oikaisumenettelyistä. Direktiivin 97/5/EY 3 artiklaa ei voida siis katsoa saatetun täysimääräisesti osaksi kansallista lainsäädäntöä.

Muut ongelmat eivät liity säännösten puutteelliseen saattamiseen osaksi kansallista lainsäädäntöä vaan kansallisten lakien virheelliseen soveltamiseen rajatylittäviä tilisiirtoja toteuttavissa laitoksissa. Tämän kertomuksen tueksi tehty tutkimus osoitti selvästi, että monet laitokset eivät noudata direktiivin mukaisia ennakkotietovelvoitteita eivätkä kansallisia täytäntöönpanosäännöksiä.

3.6. 4 artikla – Rajojen yli suoritettavan tilisiirron jälkeen annettavat tiedot

Rajatylittävän tilisiirron suorittamisen jälkeen asiakkaalle on annettava kirjalliset tiedot siirron yksityiskohdista: viitenumero, jonka avulla tilisiirto voidaan tunnistaa, tilisiirron alkuperäinen määrä, kaikki kulut ja toimitusmaksut sekä arvopäivä ja valuuttakurssi, jos sellaista käytetään. Jos saaja vastaa kokonaan tai osittain kuluista, laitoksen on ilmoitettava asiasta saajalle.

3.6.1. Direktiivin saattaminen osaksi jäsenvaltioiden kansallista lainsäädäntöä

Direktiivin 4 artiklan mukaan asiakkaille on toimitettava *'selkeät kirjalliset tiedot ja tarvittaessa sähköisesti*'. Jotkut jäsenvaltiot eivät vaadi selvästi, että tietojen tulee olla selkeitä ja/tai kirjallisia ja/tai tarvittaessa sähköisiä.

Irlannissa ei ole suoraa velvoitetta toimittaa direktiivissä eriteltyjä tietoja vaan niiden on vain oltava yleisesti 'saatavilla'.

Direktiivin 4 artiklassa asiakkaalle annetaan mahdollisuus luopua oikeudesta saada tietoja tilisiirron suorittamisen jälkeen. Tätä säännöstä ei ole kaikkien jäsenvaltioiden lainsäädännössä. Oikeutta luopua tietojen saannista ei ole Saksan, Tanskan, Espanjan ja Ranskan lainsäädännössä. Se sisältyy osittain Ruotsin ja Belgian lakeihin. Kyseisen säännöksen puuttumisen kansallisista laeista voidaan katsoa parantavan kuluttajansuojaa.

Yhdistyneen kuningaskunnan lainsäädännössä on säännöksiä, jotka rajoittavat tarkemmin luottolaitosten velvoitteita antaa tietoja tilisiirron suorittamisen jälkeen. Yhdistyneessä kuningaskunnassa sovelletaan kuukauden jaksoa, jonka kuluessa luottolaitosten on annettava tiedot. Tämä säännös merkitsee direktiivin säännöksiä parempaa kuluttajansuojaa. Tanskassa direktiivin 97/5/EY 4 artiklaan sisältyviä vähimmäisvaatimuksia on noudatettava ehdottomasti. Tämä ei tosin merkitse sitä, että direktiivin vaatimukset ylittyvät. Tanskan lainsäädännön mukaan tilisiirron jälkeiset tiedot on annettava nopeasti, mikä merkitsee luottolaitoksille lisävelvoitetta.

3.6.2. Säännöksen käytännön soveltaminen jäsenvaltioissa

Tutkimuksessa tehtyjen rajatylittävien pankkisiirtojen yhteydessä 97,6 prosentissa tapauksista maksumääräyksen antajat saivat tietoja siirrosta erillisessä kuitissa (82 prosenttia tapauksista) tai pankin lähettämässä tiliotteessa.

Maksumääräyksen antajalle annetut tiedot olivat yleensä hyvätasoisia. Lähes aina annettiin tiedot siirrettävästä rahamäärästä ja perittävistä kuluista. Viitenumero annettiin 74-prosenttisesti, mutta vain puolessa tapauksista Belgiassa, Irlannissa ja Yhdistyneessä kuningaskunnassa. Portugalissa tietoja ei annettu lainkaan. Arvopäivä ilmoitettiin 75-prosenttisesti, mutta ei kaikissa maissa. Belgiassa mikään pankki ei ilmoittanut arvopäivää lähettäjälle annetuissa asiakirjoissa; Yhdistyneessä kuningaskunnassa vain yksi neljästä testatusta pankista ilmoitti arvopäivän. Tiedot käytettävästä valuuttakurssista ilmoitettiin 95,1 prosenttisesti. Yksi saksalainen ja yksi brittiläinen pankki ei ilmoittanut valuuttakurssia.

Saajat saivat huonommin tietoja kuin rahojen lähettäjät: 86,5 prosenttia saajista sai tietoja erillisissä kuiteissa tai pankin tiliotteissa. Siirron alkuperäisestä määrästä annettiin hyvin vähän tietoja. Yli puolet kuiteista/tiliotteista oli tältä osin puutteellisia. Muut tiedot olivat selvästi parempia. Viitenumero mainittiin 74 prosentissa saapuneista siirroista. Poikkeuksia ovat Yhdistynyt kuningaskunta ja Irlanti: tämä tieto puuttui yli 50-prosenttisesti. Saajalta perittävät kulut mainittiin 87 prosentissa siirroista, joista tehtiin kyseisiä vähennyksiä. Jos tietoa ei anneta, saaja ei voi olla varma, onko pankki veloittanut kuluja vai lähettäjä lähettänyt sovittua pienemmän summan. Arvopäivä mainittiin 77 prosentissa siirroista.

3.6.3. Ongelmatapaukset

Direktiivin 4 artiklan soveltamisen osalta tilanne on sama kuin 3 artiklan kohdalla. Rajatylittäviä tilisiirtoja toteuttavat laitokset antavat siirron jälkeen paremmin tietoja kuin ennen siirtoa, mutta tilanne on silti huono. Tämän kertomuksen tueksi tehty tutkimus osoittaa selvästi, että laitokset eivät noudata tiettyjä rajatylittävän tilisiirron jälkeen annettaviin tietoihin liittyviä velvoitteita.

3.7. 5 artikla – Laitoksen erityissitoumukset

Direktiivin 5 artiklan mukaan laitosten on asiakkaan pyynnöstä tehtävä rajatylittävästä tilisiirrosta yksilöity tarjous, jossa ilmoitetaan erityisesti toteutusaika sekä perittävät toimitusmaksut ja kulut. Laitos voi luonnollisesti valita, kenen kanssa se haluaa ryhtyä sopimussuhteeseen. Jos yritys kuitenkin antaa sitoumuksen, jonka tarkoituksena on sopimussuhteen solmiminen, tehty tarjous sitoo laitosta.

3.7.1. Direktiivin saattaminen osaksi jäsenvaltioiden kansallista lainsäädäntöä

Italia ei ole pannut säännöstä kokonaan täytäntöön. Täytäntöönpanosäännöksissä viitataan vastuuseen toteuttaa tilisiirto määräajassa, mutta niissä ei säädetä käytettävästä ajasta tai toimitusmaksuista ja kuluista.

Direktiivin 97/5/EY 5 artiklassa viitataan myös olosuhteisiin, joissa ”luottolaitos ei halua ryhtyä sopimussuhteeseen asiakkaan kanssa”. Tästä ei yleensä säädetä täytäntöönpanosäännöksissä vaan muissa kansallisissa säädöksissä. Ranskassa pankkitili ja peruspankkipalvelut on annettava jokaiselle kuluttajalle. Jotkut jäsenvaltiot (Portugali, Itävalta, Ranska, Italia, Espanja ja Ruotsi) eivät ole saattaneet 5 artiklaa tältä osin osaksi kansallista lainsäädäntöä. Tätä ei kuitenkaan pidetä virheellisenä menettelynä.

Itävallan täytäntöönpanosäännökset ylittävät direktiivin vaatimukset, koska niiden mukaan luottolaitokset eivät saa periä rajatylittävän tilisiirron toteutuksesta

toimitusmaksuja tai kuluja, jos tiettyjä osapuolten kesken sovittuja sitoumuksia ei noudateta.

3.7.2. Säännöksen käytännön soveltaminen jäsenvaltioissa

3.7.2.1. Luvattujen toteutusaikojen noudattaminen

Tutkimuksen yhteydessä laitoksilta kysyttiin etukäteen tilisiirtojen kestoa. Useimmat laitokset ilmoittivat enimmäisajan olevan viidestä seitsemään päivää. Poikkeuksen muodostivat ranskalaiset ja italialaiset pankit, joiden mukaan siirto kestäisi vain yhden päivän. Alankomaissa pankit olivat varovaisemmalla kannalla: kahden pankin mukaan siirto kestäisi 10 tai 15 päivää.

Lähes 90 prosenttia tilisiirroista saapui perille toteuttavan laitoksen ilmoittamassa ajassa. Siirroista 8 prosenttia saapui kolme päivää määräajan umpeutumisen jälkeen.

Noin 50 prosenttia saajapankeista sovelsi arvopäivää, joka oli aikaisempi kuin päivä, jona saajan tiliä hyvitettiin. Näin tapahtui 12,2 prosentissa kaikista siirroista. Tätä käytäntöä näytetään sovellettavan useimmiten siirtoihin, joiden toteuttaminen kesti luvattua kauemmin. Käyttämällä saapuvalle tilisiirrolle arvopäivää, joka sopii lähettäjän pankin asettamaan määräaikaan pankit yrittävät täyttää direktiivin mukaisen vaatimuksen korvata saajan korkotappiot tilisiirron myöhästyessä.

3.7.2.2. Ilmoitettujen kulujen paikkansapitävyys

Rahojen lähettäjille annettujen tietojen mukaan tilisiirron kokonaiskustannukset olivat keskimäärin 20 euroa. Se on noin 20 prosenttia vähemmän kuin toteutuneet kokonaiskustannukset (24,09 euroa).

Etukäteen annettujen hintatietojen ja siirrosta todellisuudessa perittyjen kulujen välinen ero johtuu siitä, että pankit eivät ennen siirtoa tienneet saajalta perittävien kulujen suuruutta tai ilmoittivat vain lähettäjäpankin osuuden kuluista.

Noin puolelle rahanlähettäjistä ilmoitettiin hinta, joka poikkesi enintään 20 prosenttia toteutuneista kuluista. Neljäsosassa tapauksista todelliset kulut olivat 20–60 prosenttia ilmoitettua suuremmat. Lopuissa tapauksissa (noin 25 prosenttia) todelliset kustannukset olivat yli 60 prosenttia pankin ilmoittamia kuluja korkeammat. Tämä johtui yleensä siitä, että saajalta perittäviä kuluja ei ollut ilmoitettu.

3.7.3. Ongelmatapaukset

Italia ei ole sisällyttänyt 5 artiklan säännöksiä kansalliseen lainsäädäntöönsä. Italialaisessa asetuksessa ei säädetä tilisiirron kestoa, toimituspalkkiota ja kuluja koskevasta laitoksen sitoumuksesta.

Laitokset täyttävät toteutusaikaa koskevat velvoitteensa varsin tyydyttävästi, mutta tilanne on huonompi pankkien kuluja ja toimituspalkkioita koskevien (sitovien) tarjousten osalta. Kuten todettiin, ongelma johtuu siitä, että pankit eivät tiedä vastaanottavan pankin perimiä kuluja.

3.8. 6 artikla – Määräaikoja koskevat velvoitteet

Direktiivin 6 artiklassa säädetään rajatylittävän tilisiirron toteuttamiseen liittyviä määräaikoja. Artiklan 1 kohta koskee ajanjaksoa, jona tilisiirto kulkee maksumääräyksen antajan ja saajan ”laitosten” välillä, ja 2 kohdassa käsitellään saajan laitoksen ja saajan välistä suhdetta. Molempien kohtien ensimmäisessä virkkeessä korostetaan, että sopimusvapauden periaatteen mukaisesti suurin merkitys on sovitulla määräajalla. Vain siinä tapauksessa, että määräajasta ei ole erikseen sovittu, sovelletaan direktiivin määräaikoja. Nämä ovat viisi päivää varojen siirtoon maksumääräyksen antajalta saajan laitokselle ja yksi päivä saajan laitokselta saajan tilille.

Saajan on saatava hyvitys omalta laitokseltaan, jos sovittu määräaika tai siirron ensimmäiselle osalle sallittu viiden päivän ajanjakso (maksumääräyksen antajalta saajan laitokselle) ylitetään. Myös saaja on oikeutettu saamaan hyvityksen omalta laitokseltaan, jos siirron toinen vaihe (saajan laitokselta saajan tilille) viivästyy. Hyvitystä ei makseta, jos myöhästyminen johtuu maksumääräyksen antajasta tai saajasta (6 artiklan 3 kohta).

Hyvitys maksetaan korkona myöhästyneelle maksulle. Direktiiviin ei ole sisällytetty eikä siitä ole suljettu pois mahdollisuutta joutua laajempaan vastuuseen erityisesti epäsuorista vahingoista. Tämä riippuu maksumääräyksen antajan, saajan ja näiden laitosten välisiä suhteita sääntelevästä yleisestä lainsäädännöstä (ks. 6 artiklan 4 kohta). Viivästyskorko maksetaan ”viitekoron” mukaan (2 artiklan ensimmäisen kohdan k alakohta). Jäsenvaltioiden on asetettava korko ”sääntöjen mukaisesti määrättyä hyvitystä” vastaavalle tasolle. Tämä tarkoittaa tavanomaista viivästyskorkoa, joka voi olla lailla säädetty korko tai se voi perustua korkoon, jota pankit perivät viivästyneiden siirtojen kattamiseen hankituista ylimääräisistä varoista.

3.8.1. Direktiivin saattaminen osaksi jäsenvaltioiden kansallista lainsäädäntöä

Ei ole havaittu ongelmia, jotka liittyvät säännösten puutteelliseen saattamiseen osaksi jäsenvaltioiden kansallista lainsäädäntöä.

3.8.2. Säännöksen käytännön soveltaminen jäsenvaltioissa

Tilisiirtojen kesto oli keskimäärin 2,97 päivää. Direktiivissä asetetussa kuuden arkipäivän määräajassa saapui perille 95,4 prosenttia siirroista. Viidentoista arkipäivän kuluessa 99,7 prosenttia siirroista oli perillä.

Keskimäärin tilisiirtoihin kului eniten aikaa Ruotsissa (4,61 päivää), Yhdistyneessä kuningaskunnassa (4,19 päivää) ja Tanskassa (4,07 päivää). Nopeimpia olivat Irlanti (1,67 päivää), Kreikka (1,82 päivää) ja Ranska (1,99 päivää).

Pankkien sitoutumiin määräaikoihin suhteutettuina 89,8 prosenttia tilisiirroista saapui ajallaan ja 98,4 prosenttia kolmen päivän kuluessa lähettäjän pankin ilmoittaman määräajan umpeutumisesta.

Useimmissa tapauksissa siirron arvopäivä oli sama tai päivää myöhempi kuin varojen kirjauspäivä saajan tilille. Tämä ei kuitenkaan päde kaikkiin siirtoihin. Tehdyistä tilisiirroista 12,2 prosentissa (pääasiassa ne siirrot, jotka kestivät sovittua kauemmin) arvopäivä oli useita päiviä ennen kuin varat kirjattiin saajan tilille. Näissä

tapauksissa maksumääräyksen antajan pankki aliarvioi rahansiirtoon kuluvan ajan, eivätkä varat todellisuudessa olleet saajan käytössä arvopäivänä.

Siirtojen myöhästyttyä enemmän kuin yhden päivän sovitusta määräajasta varojen lähettäjät ottivat yhteyttä pankkiinsa kysyäkseen syytä tilisiirron myöhästymiseen ja oikeuttaan hyvitykseen. Pankkien vastaukset vaihtelivat, ja yleisimmän neuvon mukaan saajan tulisi ottaa yhteys omaan pankkiinsa, koska varojen lähettäjän pankki ei pysty vaikuttamaan saajan pankin soveltamiin arvopäiviin ja varojen kirjaamiseen tilille. Yksikään pankki ei tarjonnut lähettäjälle hyvitystä myöhästyneistä siirroista.

Asiaa selvitettiin perusteellisemmin niiden pankkien kanssa, joiden tilisiirrot kestivät erittäin kauan. Yksi pankki maksoi lopulta hyvityksen ”hyväntahdoneleenä”. Eräässä tapauksessa varojen lähettäjä ei halunnut ottaa yhteyttä pankkiin uudelleen, koska ”oli saanut erittäin tylyä kohtelua edellisen vastaavan tapauksen yhteydessä”.

3.8.3. Ongelmatapaukset

Tilisiirtojen toteutusaikoja noudatetaan varsin hyvin muutamia yksittäistapauksia lukuun ottamatta.

Hyvitystä kysyttäessä pankkien toiminta oli erittäin heikkoa. Ne eivät joko tienneet velvoitteestaan maksaa hyvitystä tai olivat haluttomia maksamaan.

3.9. 7 artikla – Velvollisuus toteuttaa rajojen yli suoritettava tilisiirto ohjeiden mukaisesti

Maksumääräyksen antajan laitos, kaikki välittäjälaitokset ja saajan laitos ovat velvollisia siirtämään sovitun summan kokonaisuudessaan, paitsi jos maksumääräyksen antaja erikseen määrää, että saaja vastaa osittain tai kokonaan kuluista. Pääsääntöisesti sovelletaan siis OUR-siirtoa (maksumääräyksen antaja vastaa kuluista) ja muut vaihtoehdot[11] ovat poikkeuksia. Tämän mukaisesti muut siirrettävästä summasta tehtävät vähennykset ovat laittomia ja ne tulee maksaa takaisin. Tällä direktiivin säännöksellä pyritään selventämään kulujen jakamista maksumääräyksen antajan ja saajan välillä ja kielletään kaksinkertaiset kulut.

3.9.1. Direktiivin saattaminen osaksi jäsenvaltioiden kansallista lainsäädäntöä

Ei ole havaittu ongelmia, jotka liittyvät säännösten puutteelliseen saattamiseen osaksi jäsenvaltioiden kansallista lainsäädäntöä.

3.9.2. Säännöksen käytännön soveltaminen jäsenvaltioissa

Tutkimuksen mukaan 81,7 prosenttia saajista vastaanotti siirretyn summan täysimääräisenä. Vähemmän kuin alkuperäisen siirretyn summan vastaanotti 16,2 prosenttia saajista, koska saajan pankki tai välittäjälaitos peri kuluja.

Odotettua suuremman summan vastaanotti 2,0 prosenttia saajista. Tämä johtui yleensä siitä, että lähettäjän pankki siirsi sovittua suuremman summan kattaakseen

[11] Erityisesti ”SHARE”, jossa jokainen osapuoli maksaa omat kulunsa ja ”BEN”, jossa saaja maksaa kaikki kulut.

saajan pankin perimät kulut. Jos saajan pankki ei perinytkään kuluja, saajan tilille maksettiin odotettua suurempi summa.

Saajilta perityt kulut johtuivat yleensä siitä, että varoja ei siirretty OUR-siirtona. Jotkut pankit eivät toteuttaneet koskaan tilisiirtoa OUR-muodossa maksumääräyksen antajan toiveesta huolimatta. Jotkut pankit puolestaan ilmoittivat asiakkailleen, että OUR-siirto ei ole mahdollinen. Eräät pankit eivät käyttäneet lähtökohtaisesti OUR-tilisiirtoja, vaikka direktiivissä näin edellytetään.

Niissä 239 tapauksessa, joissa saajalta perittiin kuluja, asiakas kysyi pankiltaan, onko tilisiirto lähetetty OUR-muodossa. Suurinta osaa tilisiirroista ei ollut lähetetty OUR-muodossa, vaikka näin täytyy toimia, jos muuta ei ole erikseen sovittu. Vain kolme pankkia (joissa oli tehty yhteensä 37 tilisiirtoa) suostui heti hyvittämään saajalta perityt kulut.

Kuusitoista pankkia (yhteensä 42 tilisiirtoa) vahvisti, että siirrot oli toteutettu OUR-muodossa, ja kehotti saajia ottamaan yhteyden omaan pankkiinsa. Vastaanottajan pankki puolestaan ilmoitti useimmiten, että toisin kuin maksumääräyksen antajan pankki oli kertonut lähettäjälle, tilisiirtoa ei ollut toteutettu OUR-muodossa. Jotkut vastaanottajapankit kielsivät perineensä kuluja ja arvelivat, että kulut on veloittanut välittäjäpankki. Saajat saivat loppujen lopuksi hyvityksen kaikista vähennyksistä yhdeltä saksalaiselta, brittiläiseltä ja espanjalaiselta pankilta.

3.9.3. Ongelmatapaukset

Kaksinkertaisia veloituksia koskevat ongelmat ovat lieventyneet selvästi, mutta pankkiala ei noudata täysin direktiivin säännöksiä, joiden tavoitteena on lopettaa kokonaan kulujen periminen saajalta (paitsi jos maksumääräyksen antaja näin haluaa). Tämän kertomuksen 1.7.3 kohdan tapaan voidaan todeta, että tämä puute johtuu siitä, että pankit eivät ole tietoisia vastaanottavan pankin perimistä kuluista.

On kuitenkin huolestuttavaa, että jotkut laitokset eivät noudata velvoitettaan palauttaa virheellisesti perityt kulut, vaikka tästä velvoitteesta säädetään sekä direktiivissä että kansallisessa täytäntöönpanolainsäädännössä.

3.10. 8 artikla – Laitosten korvausvelvollisuus tilisiirtojen laiminlyöntitapauksissa

Tässä artiklassa maksumääräyksen antajan pankille asetetaan selkeä vastuu hyvittää ”kadonneet” tilisiirrot. ”Rahat takaisin –takuun” yläraja on 12 500 euroa eikä siitä voida poiketa sopimuksella. Kyseessä ei ole tuottamuksellinen vastuu eli se ei edellytä pankkien virhettä tai lainvastaista toimintaa. Järjestelmää sovelletaan heti, jos tilisiirto ei saavu perille. Maksumääräyksen antaja saa korvauksen pankiltaan, joka puolestaan voi periä varat vastuulliselta laitokselta. Järjestelmän ansiosta maksumääräyksen antajan ei tarvitse ottaa yhteyttä useisiin siirtoon osallistuneisiin pankkeihin selvittääkseen, kuka on vastuussa. Pankeilla on tähän paljon paremmat valmiudet.

Direktiiviin ei ole sisällytetty eikä siitä ole suljettu pois mahdollisuutta joutua laajempaan vastuuseen erityisesti epäsuorista vahingoista. Direktiivin 8 artiklassa todetaan, että rahat takaisin –takuu ei rajoita muita mahdollisia vaatimuksia. Summista, jotka ylittävät 12 500 euroa, sekä muista tilisiirron epäonnistumisen aiheuttamista vahingoista on esitettävä vaatimukset tavanomaisen

tuomioistuinmenettelyn kautta. Korvausten saaminen riippuu maksumääräyksen antajan, saajan ja näiden laitosten välisiä suhteita sääntelevästä lainsäädännöstä.

3.10.1. Direktiivin saattaminen osaksi jäsenvaltioiden kansallista lainsäädäntöä

Alankomaissa hyvityksen enimmäismäärä poikkeaa direktiivin säännöksistä (12 500 euroa). Enimmäismäärä vastaa Alankomaiden täytäntöönpanosäännöksiin sisältyvää ylärajaa, joka on 50 000 euroa.

Espanjan lakien mukaan välittäjälaitokseen sovelletaan 8 artiklan velvoitteita vain siinä tapauksessa, että se on itse ’vastaanottanut’ siirretyt varat. Direktiivissä säädetään ”rajojen yli suoritettavan tilisiirron vastaanottamisesta”. Muissa kansallisissa täytäntöönpanosäännöksissä viitataan tapauksiin, joissa tilisiirto ’ei saavu perille’ (Itävalta), ’sitä ei toteuteta’ (Saksa), ’tilisiirron varoja ei ole maksettu’ (Suomi) tai ’varoja ei ole hyvitetty tilille’ (Yhdistynyt kuningaskunta).

Direktiivissä ei säädetä olosuhteista, joissa välittäjälaitoksen virhe (esim. tilisiirron viivästyessä) synnyttää vastuun maksumääräyksen antajan luottolaitokselle. Joissakin jäsenvaltioissa (Saksa, Yhdistynyt kuningaskunta) on tätä asiaa koskevia erityissäännöksiä. Saksassa maksumääräyksen antajan luottolaitos on vastuussa välittäjälaitoksen virheestä, paitsi jos pääasiallisessa vastuussa on asiakkaan valitsema luottolaitos.[12]

Direktiivin 8 artiklassa annetaan esimerkkejä toteuttamatta jääneistä tilisiirroista ja todetaan erityisesti, että mikäli rajatylittävä tilisiirto jää toteuttamatta maksumääräyksen antajan valitseman välittäjälaitoksen virheen vuoksi, välittäjälaitoksen on pyrittävä mahdollisuuksien mukaan korvaamaan rajojen yli suoritettavan tilisiirron määrä. Direktiivin mukaan välittäjälaitos ei siis ole vastuussa maksumääräyksen antajalle. Saksan täytäntöönpanosäännöksissä säädetään lisäksi välittäjälaitoksen välittömästä vastuusta asiakasta kohtaan. Tämä ylittää direktiivin 97/5/EY mukaisen kuluttajansuojan. Saksan lainsäädännössä on vastaavat säännökset välittäjälaitosten välittömästä vastuusta maksumääräyksen antajan laitosta kohtaan.

3.10.2. Säännöksen käytännön soveltaminen jäsenvaltioissa

Tämän kertomuksen tueksi tehdyn tutkimuksen yhteydessä tehtiin 1480 tilisiirtoa, joista kaksi ei koskaan saapunut perille.

Rahat takaisin –takuu ei toiminut. Toista kadonneista tilisiirroista ei ollut hyvitetty saajalle, vaikka yli kuusi kuukautta oli kulunut siitä, kun maksumääräyksen antaja esitti korvausvaatimuksen. Toinen kadonnut tilisiirto hyvitettiin vastahakoisesti maksumääräyksen antajalle.

3.10.3. Ongelmatapaukset

Rahat takaisin –takuuta koskeva säännös on saatettu asianmukaisesti osaksi jäsenvaltioiden kansallista lainsäädäntöä. Tutkimuksessa kuitenkin todettiin, että rajatylittävien tilisiirtojen kadotessa niiden toteuttamisesta vastuussa olleet laitokset

---

[12] Paitsi jos tapaukseen liittyy tahallista tai törkeää huolimattomuutta, tai jos luottolaitos on nimenomaisesti ottanut vastatakseen riskeistä.

eivät joko olleet tietoisia velvoitteestaan korvata kadonneet maksut tai olivat haluttomia tekemään sen.

Alankomaissa rahat takaisin –takuun enimmäismäärä on paljon korkeampi kuin muissa jäsenvaltiossa. Tämän tilanteen mahdollisia seuraamuksia voidaan joutua analysoimaan tarkemmin.

3.11. 9 artikla – Ylivoimaisesta esteestä johtuvat tapaukset

Tässä artiklassa säädetään, että rajatylittävän tilisiirron toteuttamiseen osallistuvat laitokset vapautetaan direktiivissä säädetyistä velvoitteista kahdessa tapauksessa, *rahanpesua* epäiltäessä ja *ylivoimaisen esteen* vuoksi.

3.11.1. Direktiivin saattaminen osaksi jäsenvaltioiden kansallista lainsäädäntöä

Useat jäsenvaltiot ovat panneet ylivoimaisen esteen määritelmän täytäntöön tavalla, joka poikkeaa selvästi direktiivin sanamuodosta, joka kuuluu ”erityisesti sellaiset epätavalliset ja ennalta arvaamattomat seikat, joihin se osapuoli, joka vetoaa niihin, ei voi vaikuttaa ja joiden seurauksia hän ei kaikkea huolellisuutta noudattamalla olisi voinut välttää”. Niissä maissa, joilla on poikkeavat säännökset (Italia, Portugali ja Ruotsi), kuluttajille myönnetään parempi tai huonompi suoja kuin yhteisön oikeudessa. Esimerkiksi Saksassa korvausvelvoitetta sovelletaan silloinkin, kun tilisiirron summa on kadonnut kokonaan.

Jotkut jäsenvaltiot (Belgia, Suomi, Kreikka, Irlanti, Portugali, Ruotsi ja Yhdistynyt kuningaskunta) ovat direktiivin 9 artiklan täytäntöönpanon yhteydessä lisänneet lainsäädäntöönsä viittauksen rahanpesudirektiiviin (91/308/ETY) tai vastaaviin säännöksiin. Suomen ja Yhdistyneen kuningaskunnan täytäntöönpanosäännöksissä rajoitetaan laitoksen vastuuta, jos se ei noudata direktiivin 97/5/EY säännöksiä rahanpesuepäilyjen vuoksi. Ruotsissa laitokset voivat käyttää enemmän aikaa tilisiirron toteuttamiseen.

Itävallan, Tanskan, Ranskan, Saksan, Italian, Luxemburgin, Alankomaiden ja Espanjan täytäntöönpanosäännöksissä ei viitata erikseen rahanpesulainsäädäntöön. Kansallista rahanpesulainsäädäntöä koskevan viittauksen puuttuminen ei käytännössä aiheuta oikeudellisia ongelmia eikä sen katsota johtavan direktiivin 97/5/EY puutteelliseen täytäntöönpanoon.

Direktiivi 91/308/ETY on saatettu kokonaisuudessaan osaksi jäsenvaltioiden kansallista lainsäädäntöä. Vaikka joidenkin jäsenvaltioiden direktiivin 97/5/EY johdosta annetussa täytäntöönpanolainsäädännössä ei suoraan viitata direktiiviin 91/308/ETY, sen säännökset ovat pakottavia ja osa oikeusjärjestystä. Jos laitos ei noudata direktiivin 97/5/EY mukaisia velvoitteitaan, koska epäilee perustellusti rajatylittävän tilisiirron todellisuudessa liittyvän rahanpesuun, se perustelee todennäköisesti toimintaansa viittaamalla direktiivin 91/308/ETY säännöksiin. Laitoksen perustelujen hyväksyminen riippuu tapaukseen liittyvistä tosiseikoista, olosuhteista ja kansallisista säännöksistä, koska rahanpesusäännöksistä ei saa tulla yleistä tekosyytä direktiivin 97/5/EY noudattamatta jättämiselle.

3.11.2. Säännöksen käytännön soveltaminen jäsenvaltioissa

Direktiivin 9 artiklan soveltamista koskevia käytännön ongelmia ei ole raportoitu jäsenvaltioissa.

3.11.3. Ongelmatapaukset

Ei ole

3.12. 10 artikla – Riitojen ratkaisu

Direktiivissä asetetaan tiettyjä vaatimuksia rajatylittävien tilisiirtojen toteuttamiselle. Jos pankkiasiakkaat voivat valvoa näiden normien noudattamista vain tuomioistuinkäsittelyjen kautta, direktiivi ei paranna heidän asemaansa. Tuskin kukaan menee oikeuteen esimerkiksi kaksi kertaa veloitetun 20 euron takia.

Direktiivin 97/5/EY 10 artiklassa pyritään antamaan asiakkaille tehokkaat välineet direktiivin mukaisten oikeuksiensa käyttämistä varten velvoittamalla jäsenvaltiot huolehtimaan siitä, että asiakkaiden ja luottolaitosten välisten ”riitojen ratkaisemiseksi on tarkoituksenmukaiset ja tehokkaat valitus- ja oikaisukeinot”. Olemassa olevia keinoja saa tarvittaessa käyttää.

Menettelyjen on oltava *tarkoituksenmukaisia ja tehokkaita*. Rajatylittävää tilisiirtoa koskevan valituksen tekeminen vaihtoehtoiselle riitojenratkaisuelimelle tulee olla asiakkaalle käräjöintiä nopeampi ja edullisempi tapa ratkaista asia. Kyseisen menettelyn pitää siis olla todellinen vaihtoehto.

3.12.1. Direktiivin saattaminen osaksi jäsenvaltioiden kansallista lainsäädäntöä

Valitus- ja oikaisujärjestelmiin sovellettavat menettelyt vaihtelevat jäsenvaltioittain. Erot liittyvät valitus- ja oikaisujärjestelmien käytettävyyteen (kun muut oikaisukeinot on käytetty loppuun; mitkä ovat välittömän käytettävyyden edellytykset), valitusta tehtäessä sovellettaviin muodollisuuksiin, mahdolliseen vaikutukseen erilliseen oikeuskäsittelyyn, päätösten sitovuuteen jne. Nämä erot eivät kuitenkaan aiheuta ongelmia niin kauan kun menettelyt ovat tarkoituksenmukaisia ja tehokkaita. Jäsenvaltioiden järjestelmistä on tiedot liitteessä 3.

Direktiivin 10 artiklan täytäntöönpanon yhteydessä jäsenvaltiot ovat turvautuneet pankki- tai rahoituspalvelualalla jo käytössä olleisiin menettelyihin. Erillinen valitus- ja oikaisujärjestelmä rajatylittäviä tilisiirtoja varten on perustettu vain Italiassa, missä säädetään asetuksella[13] erityisten järjestelmien perustamisesta ratkaisemaan rajatylittäviä tilisiirtoja koskevat riidat. Saksalainen järjestelmä on myös osittain tarkoitettu juuri rajatylittäviä tilisiirtoja varten. Se kattaa myös maksu- ja arvopaperitapahtumien selvityksen lopullisuuden (direktiivi 98/26/EY).

Tämän direktiivin 10 artiklan mukaisissa valitus- ja oikaisujärjestelmissä on hyvin harvoin kuluttajien edustaja.

Ranska luotti alussa yksittäisten pankkien perustamiin olemassa oleviin järjestelmiin. Järjestelmät eivät kuitenkaan kattaneet kaikkia rajatylittäviä tilisiirtoja toteuttavia laitoksia. Ranska oli näin myöhässä direktiivin täytäntöönpanossa. ”Loi Murcef”[14] teki välimiesmenettelystä pakollisen kuluttajien ja luottolaitosten välisissä riidoissa, joihin rajatylittävät tilisiirrot kuuluvat.

---

13 Ministeritason asetus N:o 456, annettu 13. joulukuuta 2001. Asetuksella saatetaan direktiivin 97/5/EY 10 artikla osaksi Italian kansallista lainsäädäntöä (Virallinen lehti, 3. tammikuuta 2002).

14 Laki N:o 2001-1168, 11. joulukuuta 2001 (Virallinen lehti, 12. joulukuuta 2001).

Itävallassa on vasta nimitetty työryhmä suunnittelemaan oikaisujärjestelmän perustamista. Itävalta on siis myöhässä direktiivin täytäntöönpanossa.

Portugali ei ole vielä perustanut pankkialan oikeusasiamiesjärjestelmää. Täytäntöönpanolainsäädännössä osapuolet voivat turvautua välimiesmenettelyyn, mutta se ei ole usein käytännössä mahdollista korkeiden kustannusten takia. Rahoituspalveluja käsittelevillä oikeusasiamiesjärjestelmillä on Portugalissa rajattu alueellinen toimivalta ja niissä käsitellään vain pieniä summia koskevia vaatimuksia. Portugali on siis myöhässä direktiivin täytäntöönpanossa.

3.12.2. Säännöksen käytännön soveltaminen jäsenvaltioissa

Joulukuuhun 2001 mennessä kansallisissa oikaisu- ja valitusjärjestelmissä ei ollut käsitelty montakaan rajatylittäviin tilisiirtoihin liittyvää riita-asiaa. Tämä johtuu osittain siitä, että useiden pankille tehtyjen suullisten ja kirjallisten valitusten jälkeen asiakkaat näyttävät olevan haluttomia ryhtymään lisätoimiin. Riidanalainen rahamäärä on usein varsin pieni suhteessa asian virallisen käsittelyn viemään aikaan ja kustannuksiin. Tämä vähentää kuluttajien halua ajaa asiaansa. Useat asiakkaat ilmeisesti epäröivät ryhtyä riitoihin pankkinsa kanssa, eivätkä halua vaarantaa pankkisuhdettaan tulevaisuudessa.

Toisaalta kuluttajat eivät juuri koskaan tiedä valitus- ja oikaisujärjestelmien olemassaolosta. Laitokset eivät puolestaan anna asiakkailleen juuri ollenkaan tietoja järjestelmistä (vrt. 3.5.2 kohta).

3.12.3. Ongelmatapaukset

Asianmukaisten oikaisumenettelyjen puuttuminen Itävallassa ja Portugalissa on suuri ongelma.

Tiedonpuute on yleisempikin ongelma. Kuluttajat eivät tiedä, miten direktiivin ja kansallisten täytäntöönpanosäännösten mukaisia oikeuksia käytetään, joten he eivät osaa reagoida säännösten puutteelliseen tai väärään soveltamiseen. Kuluttajat eivät vie oikeuteen riitaa, joka koskee vähäistä rahasummaa. Paremmalla tiedottamisella direktiivin suomista oikeuksista ja menettelyistä voitaisiin tehostaa kilpailua ja parantaa nykyistä epätyydyttävää tilannetta.

3.13. Muita kysymyksiä

3.13.1. Seuraamukset

Jäsenvaltioille ei direktiivissä aseteta erityistä velvoitetta säätää kansallisten täytäntöönpanosäännösten noudattamatta jättämisen aiheuttamista seuraamuksista. On kuitenkin huomattava, että velvoitetta asianmukaisten seuraamusten määräämisestä ei tarvitse sisällyttää EU:n säädökseen. Euroopan yhteisöjen tuomioistuimen antaman tuomion[15] mukaan jäsenvaltioiden on säädettävä seuraamuksista täytäntöönpanolainsäädännössään riippumatta siitä, sisältyykö alkuperäiseen direktiiviin suora viittaus seuraamuksiin.

---

[15] Asia C-354/99, 18.10.2001.

Vain Itävalta, Yhdistynyt kuningaskunta ja Tanska sisällyttivät kansalliseen lainsäädäntöön selvän viittauksen seuraamuksiin. Itävallan lainsäädäntöön sisältyy toinenkin seuraamus, joka liittyy asiakkaalle annettuihin sitoumuksiin. Jos asiakkaalle annettuja sitoumuksia ei noudateta, itävaltalaiset luottolaitokset eivät saa periä toimitusmaksuja eikä kuluja tilisiirron toteuttamisesta.

Belgian lainsäädäntö herättää kysymyksen, pitäisikö seuraamuksia määrätä, jos mitään direktiivin 97/5/EY mukaisista velvoitteista ei ole noudatettu tai on noudatettu vain osaa niistä. Belgian täytäntöönpanosäännöksiin ei esimerkiksi sisälly seuraamuksia luottolaitoksille, jotka eivät anna asiakkaalle tietoja rajatylittävän tilisiirron jälkeen.

Joissakin jäsenvaltioissa (esim. Tanska) viitataan rikosoikeudellisiin seuraamuksiin, joista säädetään muussa lainsäädännössä, jossa ei käsitellä erityisesti rajatylittäviä tilisiirtoja. On selvää, että direktiivissä 97/5/EY tai muussa yhteisön oikeudessa ei ole rikosoikeudellisia seuraamuksia koskevia säännöksiä.

3.13.2. Oikeus peruuttaa tai keskeyttää tilisiirto

Direktiivissä ei mainita luottolaitoksen oikeutta peruuttaa tilisiirto, jonka toteuttamista asiakas on asianmukaisesti pyytänyt. Saksassa on tätä mahdollisuutta koskevat erityissäännökset.

Saksan lainsäädännössä on myös yksityiskohtaiset säännökset, joiden mukaisesti asiakas voi peruuttaa pyytämänsä tilisiirron. Sekä asiakkaalla että luottolaitoksella on myös oikeus keskeyttää tilisiirron toteuttaminen.

4. PÄÄTELMÄT

4.1. Arvio direktiivin saattamisesta osaksi jäsenvaltioiden kansallista lainsäädäntöä

Direktiivin täytäntöönpanon määräaika päättyi 14. elokuuta 1999. Jäsenvaltioiden enemmistö noudatti kyseistä määräaikaa ja loputkin ovat sittemmin panneet direktiivin täytäntöön.

Direktiivin 97/5/EY ja kansallisten järjestelmien välillä on joitakin eroja. Niitä on käsitelty edellä 2 jaksossa.

4.1.1. Merkittävämmät poikkeukset kansallisten sääntöjen ja Direktiivin 95/5/EC välillä

4.1.1.1. Artikla 2 - Määritelmät

Direktiivin **2 artiklan määritelmiä** puuttuu kansallisista laeista tai niissä käytetään erilaisia määritelmiä. Useimmat näistä puutteista tai eroista ovat sellaisia, että ne eivät merkitse direktiivin puutteellista täytäntöönpanoa. Espanjassa sovellettava ’vastaanottopäivän’ käsite saattaa aiheuttaa ongelmia. Vastaanottopäiväksi katsotaan toimeksiannon antopäivää seuraava ’pankkipäivä’ eikä päivä, jona toimeksiannon kaikki edellytykset täyttyvät. Toteutusajan laskenta alkaa siis yhtä päivää myöhemmin kuin direktiivissä säädetään.

4.1.1.2. Artikla 3 – Tiedonantovelvollisuus ennen rajatylittävää tilisiirtoa

Tutkimuksissa havaittiin myös kysymyksiä, jotka liittyvät direktiivin 97/5/EY **3 artiklan mukaisesti ennen rajatylittävää tilisiirtoa koskevaa toimeksiantoa annettaviin tietoihin**. Ongelmia on lähinnä Itävallan suhteen. Itävallan lainsäädäntö ei velvoita antamaan tietoja 'helposti ymmärrettävässä muodossa' eikä sisällä 'arvopäivän' määritelmää. Tietoja ei myöskään velvoiteta antamaan valitus- ja oikaisujärjestelmistä (Itävallassa ei ole tällaisia järjestelmiä).

4.1.1.3. Artikla 4 – Tiedonantovelvollisuus rajatylittävän tilisiirron jälkeen

Direktiivin 97/5/EY **4 artiklan mukaisia tilisiirron jälkeen annettavia tietoja koskevia velvoitteita** ei ole saatettu täysimääräisesti osaksi Itävallan, Tanskan ja Irlannin lainsäädäntöä. Kaikissa näissä maissa oikeuksia on jätetty pois tai niitä on rajoitettu, mikä tarkoittaa puutteellista täytäntöönpanoa, ja sillä voi olla suuria vaikutuksia. Itävalta ja Irlanti ovat panneet osittain tai puutteellisesti täytäntöön selkeitä, kirjallisessa muodossa tarvittaessa sähköisesti annettavia tietoja koskevan vaatimuksen. Tanska on jättänyt pois vain ilmaisun "tarvittaessa", millä ei liene suurta vaikutusta.

4.1.1.4. Artikla 5 - Rajatylittäviin tilisiirtoihin liittyvät pankkien erityissitoumukset

Puutteellinen täytäntöönpano Italiassa: Italian lakiin sisältyy yleinen velvoite antaa tietoja ennen tilisiirtoa, mutta täytäntöönpanosäännöksissä ei säädetä, että laitoksen on noudatettava mahdollisesti antamiaan aikaa, toimituspalkkiota ja kuluja koskevia velvoitteita.

4.1.1.5. Artikla 9 – "Force majeure"

Rahanpesun osalta on todettava, että useat jäsenvaltiot eivät ole viitanneet suoraan direktiiviin 91/308/ETY pannessaan täytäntöön direktiivin 97/5/**EY 9 artiklan ylivoimaiseen esteeseen liittyviä säännöksiä.** Jos laitosten on samaan aikaan noudatettava direktiivien 97/5/EY ja 91/308/ETY kansallisia täytäntöönpanosäännöksiä, ne todennäköisesti pitävät rahanpesusäännöksiä tärkeämpinä. Ne luultavasti käyttäisivät sitä oikeusjärjestyksen mukaisena puolustuksenaan, jos niitä kohtaan esitettäisiin rajatylittäviä tilisiirtoja koskeviin säännöksiin perustuva vaatimus. Tätä asiaa käsiteltiin edellä 2.6.5 jaksossa.

4.1.1.6. Artikla 10 – "Valitus- ja oikaisukeinot"

Kolme jäsenvaltiota ei ole pannut **10 artiklaa** asianmukaisesti täytäntöön. Ne eivät ole huolehtineet "tarkoituksenmukaisista, tehokkaista **valitus- ja oikaisukeinoista**".

Ranskalla on edelleen yksittäisiä järjestelmiä. Tilanne on kuitenkin korjattu uudella lailla (Loi Murcef), joka tekee välimiesmenettelystä pakollisen kuluttajien ja luottolaitosten välisissä riidoissa.

Itävalta on vasta nimittänyt työryhmän perustamaan järjestelmää. Tämä merkitsee puutteellista täytäntöönpanoa.

Portugalilla on yleiset välimiesjärjestelmät. Pieniä summia koskevien riitojen ratkaisu sovittelemalla on kuitenkin niin vaikeaa, että Portugalilla ei käytännössä ole järjestelmää, jonka avulla voitaisiin direktiivin 97/5/EY mukaisesti käsitellä

rajatylittäviä tilisiirtoja koskevat valitukset. Portugali on ilmoittanut kyseisiä valituksia käsittelevästä tilapäisestä järjestelmästä, mutta sillä on välimiesmenettelyä ja sovittelua koskeva toimivalta vain Lissabonissa.

4.2. Arvio säännösten soveltamisesta jäsenvaltioissa

4.2.1. Tiedonanto ennen ja jälkeen rajatylittävää tilinsiirtoa

Laitokset eivät suoriutuneet tietojen annosta tyydyttävästi.

Tutkimuksen yhteydessä vain 16 yhteensä 40:stä rahojen lähettäjästä sai **etukäteen esitteen tai muuta kirjallista tietoa** toteutettavasta tilisiirrosta. Kirjallisissa tiedoissa kerrottiin kuluista, mutta tilisiirron kestosta, valuuttakursseista, arvopäivistä ja oikaisukeinoista ei yleensä tiedotettu direktiivissä säädetyllä tavalla.

4.2.2. Toteutusaikoja

Tilisiirron toteuttamisen jälkeen lähettäjille ja saajille annetut tiedot olivat yleensä hyvätasoisia. Yleisin puute liittyi lähetettyyn rahamäärään: alle puolelle saajista kerrottiin maksumääräyksen antajan lähettämä rahasumma.

Laitokset noudattivat keskimäärin hyvin **toteutusaikoja** koskevia direktiivin säännöksiä. Tilisiirroista 95,4 prosenttia oli perillä kuuden arkipäivän kuluessa ja 99,7 prosenttia 15 arkipäivän kuluessa. Tilisiirtojen kesto oli keskimäärin 2,97 päivää. Tilanne on parantunut huomattavasti aiempiin tutkimuksiin verrattuna.

4.2.3. Velvollisuus maksaa korvausta myöhästyneistä maksuista

Laitokset eivät sen sijaan yleensä noudattaneet velvoitetta maksaa korvausta myöhästyneistä maksuista. Yksikään pankki ei tarjonnut rahojen lähettäjälle hyvitystä myöhästyneestä tilisiirrosta. Hyvitystä pyydettäessä laitokset kielsivät olevansa korvausvelvollisia tilisiirtojen myöhästyessä.

4.2.4. Velvollisuus toteuttaa rajojen yli suoritettavaa tilisiirto ohjeiden mukaisesti

Laitokset noudattavat myös **kulujen jakamista** koskevia velvoitteitaan aiempaa paremmin. Silti 16,2 prosentissa siirroista saajilta tehtiin odottamattomia vähennyksiä, jotka yleensä johtuivat **kaksinkertaisista kuluveloituksista**. Suurta osaa näistä siirroista ei ollut lähetetty OUR-muodossa (maksumääräyksen antaja vastaa kaikista kuluista).

4.2.5. Hyvitys laittomasti perityistä kuluista

Asiakkaiden oli yleensä oltava hyvin sinnikkäitä **saadakseen hyvitystä laittomasti perityistä kuluista**. Jotkut kaksinkertaisia kuluveloituksia tehneet pankit vähensivät ne saajan kuluista, mutta jotkut pankit eivät auttaneet asiakkaitaan mitenkään, vaikka se kuuluu niiden velvollisuuksiin. Sen sijaan ne väittivät, että kulut olivat saajan pankin tai välittäjäpankin perimiä. Asiakkaat luopuivat usein korvausten hakemisesta, koska pankit kohtelivat heitä epäkohteliaasti.

4.2.6. ”Rahat takaisin –takuu”

Laitokset eivät suoriutuneet tyydyttävästi rahat takaisin –takuuseen liittyvien velvollisuuksiensa täyttämisestä. Tutkimuksen yhteydessä havaittiin kaksi tapausta, joissa rahat olisi pitänyt palauttaa asiakkaalle, mutta kummassakaan tapauksessa näin ei tehty. Yhtä kadonnutta tilisiirtoa ei hyvitetty koskaan. Toinen hyvitettiin vastahakoisesti monen kuukauden jälkeen ”hyväntahdon eleenä”.

4.3. Ehdotukset direktiivin tarkistamiseksi

Komission jäsen Frits Bolkestein totesi Euroopan parlamentille jo elokuussa 2000 (Peijsin mietinnöstä[16] täysistunnossa käyty keskustelu), että komissio aikoo ehdottaa tilisiirron toteutuksen enimmäisajan huomattavaa lyhentämistä nykyisestä kuudesta pankkipäivästä. Määräajan lyhentäminen tuntuisi parantuneen infrastruktuurin suomien teknisten mahdollisuuksien vuoksi loogiselta ja merkitsisi lähentymistä nykyisiin kansallisiin käytäntöihin. Rajatylittävien tilisiirtojen kesto on nykyään keskimäärin 2,97 päivää, joten määräajan lyhentämisen ei pitäisi aiheuttaa kohtuuttomia vaikeuksia pankkialalle.

Komissio on myös luvannut nostaa rahat takaisin –takuun enimmäismäärää 50 000 euroon, jolloin se on yhdenmukainen direktiivin yleisen soveltamisalan kanssa.

Kummallakin toimenpiteellä pyritään edelleen kehittämään pienten maksujen sisämarkkinoita ja yhtenäistämään kansallisten ja rajatylittävien tilisiirtojen ehdot. Euroopan parlamentti on ilmoittanut pieniä maksuja sisämarkkinoilla koskevasta komission tiedonannosta[17] antamassaan päätöslauselmassa tukevansa komission ehdottamia muutoksia direktiiviin 97/5/EY.

Tässä kertomuksessa on havaittu muitakin ongelmia, jotka on ratkaistava.

Komissio ei kuitenkaan aio ehdottaa pelkästään direktiivin tarkistamista tässä kertomuksessa esitettyjen ongelmien vuoksi. On useita muitakin syitä, joiden vuoksi maksuja sisämarkkinoilla sääntelevää EU:n lainsäädäntöä on tarkistettava, jotta Euroopan unioniin saadaan todellinen yhtenäinen maksualue. Irrallisten, hajanaisten ehdotusten sijaan on käytävä laajat keskustelut yhtenäisestä, kattavasta oikeudellisesta kehyksestä. Tällaista aloitetta voidaan perustella seuraavasti:

Rajatylittävistä euromääräisistä maksuista annetussa asetuksessa[18] on määritelty keskeiset periaatteet, joiden mukaisesti kansallisia ja rajatylittäviä maksupalveluja on tarjottava asiakkaille: hintasyrjintä on laitonta ja maksujen sisämarkkinoita on pidettävä ”kotimarkkinoina”. Direktiivissä kuitenkin asetetaan pankeille rajatylittäviä tilisiirtoja koskevia velvoitteita, joita ei sovelleta kotimaisiin siirtoihin. Direktiivin mukaan tilisiirrot on toteutettava oletusarvoisesti OUR-muodossa, jos lähettäjä ei ole muuta halunnut. Lähes kaikissa tai kaikissa jäsenvaltioissa OUR ei ole yleinen käytäntö kotimaisissa tilisiirroissa. Komissio on tutkittava, kuinka asiassa päästään

---

16 Euroopan parlamentin päätöslauselma komission tiedonannosta neuvostolle ja Euroopan parlamentille pienistä maksuista sisämarkkinoilla, 26. lokakuuta 2000; KOM(2000) 36 - C5-0103/2000 - 2000/2018(COS).

17 KOM(2000) 36 lopullinen.

18 Asetus 2560/2001, annettu 19 päivänä joulukuuta 2001 (EYVL 344, 28.12.2001, s.13).

yhdenmukaiseen lopputulokseen ja ehdotettava yhtenäistä maksutapaa sisämarkkinoille.

Elektronisen maksuvälineen avulla toteutetuista maksutapahtumista annetun suosituksen[19] saattamisesta osaksi kansallista lainsäädäntöä ja soveltamisesta vuonna 2001 tehdyssä tutkimuksessa todetaan, että markkinoilla on vakavia ongelmia, jotka on ratkaistava. Suosituksessa todetaan, että jos komissio pitää suosituksen täytäntöönpanoa epätyydyttävänä, se aikoo ehdottaa asianmukaista velvoittavaa lainsäädäntöä.

- Komissio aikoo tehdä ehdotuksia, jotka liittyvät suosituksessa 97/489/EY ja muissa EU:n säädöksissä tarkoitettuihin ”hyvityksiin”.

- Maksuvälineisiin ja –järjestelmiin sovelletaan pääosin edelleen erilaisia kansallisia säännöksiä. Tämä saattaa haitata yhtenäisen maksualueen syntymistä sisämarkkinoilla ja johtaa tehottomuuteen tai hidastaa transaktiokulujen alentamiseen tähtäävää infrastruktuurin yhdentymistä ja konsolidoinnin etenemistä. Maksujärjestelmien laajentaminen kansallisten rajojen ulkopuolelle voisi johtaa yhteistyöhön järjestelmäinfrastruktuurin luomisessa ja suurtuotannon etuihin. Maksualan palveluita voidaan myös ulkoistaa ja maksuliiketoiminta keskittää suuriin yksikköihin. Maksujen välittäjiksi pyrkivät myös uudet markkinatoimijat, jotka eivät ole pankkeja ja kohtaavat siksi usein sääntelyyn liittyviä esteitä tai oikeusvarmuuden puutetta. Nämä kysymykset on tutkittava.

- Tietotekniikan innovaatioilla on suuri vaikutus maksuvälineiden, infrastruktuurin ja markkinoiden kehitykseen. Maksuliiketoiminnasta syntyy merkittäviä tietotekniikkakustannuksia, joiden on perustuttava harkittuihin strategisiin päätöksiin, joita tehtäessä on otettava huomioon toimintaympäristön muuttuminen (normit, tekniikka jne.) ja yhteistyömahdollisuudet. Sähköistä rahaa tarjoavat yhteisöt ja lukuisat ehdokkaat uusiksi sähköisiksi maksuvälineiksi ovat ilmiö, jonka vaikutuksia sääntelypuitteisiin on tutkittava.

- Eurooppalaiset pankit julkistivat äskettäin – vastineena elektronisista maksuvälineistä annettuun suositukseen – näkemyksensä euroalueesta yhtenäisenä maksualueena (Euroland - our Single Payment Area). Siinä vaaditaan voimien yhdistämistä eurooppalaisten kuluttajien, teollisuuden ja pankkien edun vuoksi ja edellytetään sääntelyviranomaisilta sitoutumista prosessiin. Suunnitelman yhtenäisestä eurooppalaisesta maksualueesta (*Single European Payment Area, SEPA*) odotetaan sisältävän EU:n toimielimille ja muille julkisille viranomaisille osoitettuja lainsäädännöllisiä vaatimuksia ja näkemyksiä tulevasta kehityksestä. Kun näkemykset on tuotu julki, komissio ottaa ne huomioon lainsäädännön valmistelun yhteydessä.

Komission yksiköt ovat – paremmasta sääntelystä annetun suosituksen hengen mukaisesti – jo kierrättäneet laajasti epävirallista keskusteluasiakirjaa kerätäkseen ideoita ja ehdotuksia mahdollisia sääntelypuitteita varten. Komissio laatii saamansa palautteen pohjalta neuvotteluasiakirjan, jossa se esittää neuvostolle ja parlamentille vuonna 2003 arvion tulevan säädösehdotuksen mahdollisesta sisällöstä.

---

[19] Suositus 97/489/EY, annettu 30 päivänä heinäkuuta 1997 (EYVL 208, 2.8.1997, s. 52).

LIITE I – Kansalliset täytäntöönpanotoimenpiteet – Tilanne 27. syyskuuta 2002.

Taulukko 1: Kansalliset täytäntöönpanotoimenpiteet (säädösten nimet ja mahdolliset lisätiedot)

JÄSENVALTIO	SOVELTAMISTA KOSKEVA LAINSÄÄDÄNTÖ
Itävalta	Liittovaltion laki rajatylittävistä tilisiirroista N:o 123: *Bundesgesetz über grenzüberschreitende Überweisungen*. Parlamentti antoi lain ja se julkaistiin 22.7.1999 (*Überweisungsgesetz – Bundesgesetzblatt*, I osa, sivu 159).
Belgia	Laki rajatylittävistä rahansiirroista (*Loi relative aux virements d'argent transfrontaliers*). Annettiin 9.1.2000, julkaistiin ja täydennettiin kuninkaallisella asetuksella, jolla muutettiin tasalaatuisten rahoituspalvelujen hinnoittelusta 23.3.1995 annettua kuninkaallista asetusta.
Tanska	Laki rajatylittävistä tilisiirroista N:o 237 (*Lov om graenseoverskridende pengeoverforsler*), annettu 21.4.1999.
Suomi	*Tilisiirtolaki* N:o 821/1999, annettu 28.7.1999, julkaistu 4.8.1999.
Ranska	Laki säästöistä ja taloudellisista turvajärjestelyistä N:o 99-532 (*Loi relative à l'épargne et à la sécurité financière)*, 78 jakso, II osa, V luku, julkaistu 29.6.1999 (*JORF*, s. 9507), täydennetty täytäntöönpanoasetuksella N:o 99-09, julkaistu 27.7.1999 (*JORF*, s. 11160-11161), korjaus 21.8.1999 (*JORF*, s. 12559-12560), kodifioitu Ranskan rahamarkkina- ja rahoitussäännöstöön jaksoksi L 133-1.
Saksa	Laki pankkisiirroista (*Überweisungsgesetz)*, annettu 21.7.1999 (*Überweisungsgesetz, BGBI, Teil IS. 1642*).
Kreikka	Presidentin asetus 33/2000, annettu 8.2.2000, julkaistu 16.2.2000 (Gazette, N:o 27, Vol. A).
Irlanti	Säädös N:o 231: The European Communities (Cross-Border Credit Transfers) Regulations 1999.
Italia	Lainsäädäntöasetus N:o 253 (*Attuazione della direttiva 97/5/CEE sui bonifici transfrontalieri)* annettu 28.7.2000, julkaistu 11.11.2000 (*Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, Serie General, N° 212*).
Luxemburg	Annettu 29.4.1999 laki, jolla muutettiin rahoitussektorista 5.4.1993 annettua lakia. Julkaistu: Mémorial 12.5.1999. Tuli voimaan 16.5.1999.
Alankomaat	Laki rajatylittävistä transaktiosta (*Wet grensoverschrijdende betaaldiensten)*, annettu lokakuussa 1998, julkaistu 12.11.1998 (Gazette 686/1998), pantu täytäntöön kuninkaallisella asetuksella 28.7.1999 (*Stb*. 1999, 341).
Portugali	Laki/Asetus 41/2000, 17.3.2000: (*Decreto-Lei nº 41/2000 de 17 de Março)*, julkaistu 17.3.2000 (*Diario da republica, Serie A, N° 65, sivu* 1022).
Espanja	Laki 9/1999 (*Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre estados miembros de la unión Europea)*, annettu 12.4.1999, julkaistu 13.4.1999 (Gazette N:o 88, s. 13653), täydennetty ministerin asetuksella 16.11.2000 (*Orden de 16 de noviembre de desarrollo de la Ley 9/1999, de 12 de abril por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados Miembros de la Unión Europea así como otras disposiciones en materia de gestión de transferencias en general)*.

Ruotsi	Laki SFS N:o 1999:268 tilisiirroista Euroopan unionissa (*Lag om betalningsöverföringar inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet*), annettu 12.5.1999, julkaistu 1.6.1999.
Yhdistynyt kuningaskunta	Säädös N:o 1876: The Cross-Border Credit Transfers Regulations 1999, annettu 30.6.1999.

Taulukko 2: Täytäntöönpanolainsäädäntö (täytäntöönpanopäivä)

JÄSENVALTIO	TÄYTÄNTÖÖNPANOPÄIVÄ	SÄÄDETTY MÄÄRÄAIKA(14. ELOKUUTA 1999)	POLIITTINEN SITOUMUS(1. TAMMIKUUTA 1999)
Itävalta	13. elokuuta 1999	Kyllä	Ei
Belgia	9. helmikuuta 2000	Ei[20]	Ei
Tanska	21. huhtikuuta 1999	Kyllä	Ei
Suomi	14. elokuuta 1999	Kyllä	Ei
Ranska	14. elokuuta1999	Kyllä	Ei
Saksa	14. elokuuta 1999	Kyllä	Ei
Kreikka	8. helmikuuta2000[21]	Ei	Ei
Irlanti	14. elokuuta 1999	Kyllä	Ei
Italia	26. syyskuuta 2000[22]	Ei	Ei
Luxemburg	16. toukokuuta 1999	Kyllä	Ei
Alankomaat	14. elokuuta 1999	Kyllä	Ei
Portugali	23. maaliskuuta 2000	Ei	Ei
Espanja	3. toukokuuta 1999	Kyllä	Ei
Ruotsi	14. elokuuta 1999	Kyllä	Ei
Yhdistynyt kuningaskunta	14. elokuuta 1999	Kyllä	Ei

20 On kuitenkin otettava huomioon, että Belgian pankkiyhdistys neuvoi ennen täytäntöönpanolainsäädännön voimaantuloa jäseniään soveltamaan direktiivin 97/5/EY säännöksiä jo ennen oikeudellisesti sitovan säädöksen voimaantuloa.

21 Kreikan tilanne on muita jäsenvaltioita monimutkaisempi. Kreikan täytäntöönpanolainsäädäntö annettiin 8. helmikuuta 2000, mutta on selvästi ilmoitettu, että sitä sovelletaan takautuvasti 14. elokuuta 1999 alkaen. Oikeudellisesta näkökulmasta tämä merkitsee kuitenkin sitä, että Kreikka ei ole pannut direktiiviä 97/5/EY täytäntöön oikeudellisessa määräajassa eli 14. elokuuta 1999 mennessä.

22 Italian täytäntöönpanolainsäädännön keskeiset osat tulivat voimaan tänä päivänä. Joitakin poikkeuksia kuitenkin on (ks. tämän kertomuksen II osan 9 jakso). Tämä koskee esimerkiksi niiden säännösten voimaantuloa, jotka velvoittavat luottolaitokset antamaan kuluttajille tietoja rajatylittävistä tilisiirtopalveluista. Nämä säännökset tulivat voimaan vasta 12. lokakuuta 2000.

LIITE 2 – Kansalliset valitus- ja oikaisujärjestelmät – Päivitetty 27. syyskuuta 2002

Itävalta

Arbeitskreis "Ombudsstellen der österreichischen Kreditwirtschaft"
Wirtschaftskammer Österreich
Wiedner Haupstrase 63
A-1045 Wien
Puh. (+43 1) 501 05 31 32
Faksi (+43 1) 501 05 272
S-posti BSBV@WKOESK.WK.OR.AT

Belgia

Association Belge des Banques (ABB)
Square de Meêus 35
B – 1040 Bruxelles
Puh. (+32 2) 507 68 11
Faksi (+32 2) 507 69 79
S-posti ombudsman@abb.bvb.be

Médiateur auprès de la Poste
Dienst Ombudsman De Post
W.T.C. Tour II
Chaussée d'Anvers/Antwerpsesteenweg 59
B - 1000 Bruxelles/Brussel
Puh. (+32 2) 204 81 00 (FR)
Puh. (+32 2) 204 82 00 (NL)
Puh. (+32 2) 204 83 00 (DE)
Faksi (+32 2) 204 84 00

Tanska

Pengeinstitutankenævnet
Østerbrogade 64, 4
DK - 2100 København Ø
Puh. (+45 35) 43 63 33
Faksi (+45 35) 43 71 04

Suomi

Pankkialan asiakasneuvontatoimisto
Museokatu 8 A 7
FIN - 00100 Helsinki
Puh. (+358 9) 4056 1230
Faksi (+358 9) 4056 1235
S-posti pankkialan.asiakasneuvonta@rahoitusalankl.fi

Kuluttajavalituslautakunta
PL 306
Kaikukatu 3
FIN - 00531 Helsinki
Puh. (+358 9) 77267900
Faksi (+358 9) 753 4880
S-posti kirjaamo@kuluttajavl.fi

Ranska

Sovittelujärjestelmä on yleensä yksittäisten pankkien perustama. Ranskan pankkiyhdistys voi auttaa oikean järjestelmän löytämisessä.

Association Française des Banques
18 rue La Fayette
F-75009 Paris
Puh: (+33 1) 48 00 52 52
Faksi (+33 1) 42 46 76 40

Saksa

Deutsche Bundesbank
Schlichtungsstelle
Postfach 10 06 02
D - 60006 Frankfurt am Main
Puh. (+49 69) 9566-40 50
Faksi (+49 69) 9566-40 56
S-posti schlichtung@bundesbank.de

Bundesverband Deutscher Banken
Ombudsmann
Postfach 040307
D - 10062 Berlin
Puh. (+49 30) 16 63 31 61 (tai 62)
Faksi (+49 30) 16 63 31 69
S-posti ombudsmann@bdb.de

Bundesverband Öffentlicher Banken
Ombudsmannsystem für den grenzüberschreitenden Überweisungsverkher
Postfach 110272
D - 10832 Berlin
Puh. (+49 30) 81 920
Faksi (+49 30) 819 2222
S-posti Postmaster@voeb.de

Kreikka

Julkisyhteisöjen kuluttajansuojalautakunta (Commission for Consumer's Protection of Public Enterprises and Organisations)
Puheenjohtaja, keskuskauppakamarin pääsihteeri (Secretary General of Commerce)
20, Caningos Str.
GR - 101 81 Athens
Puh. (+ 301) 383 79 82
Puh. (+ 301) 384 17 73
Faksi (+ 301) 382 96 40

Pankkialan helleeninen oikeusasiamies (Hellenic Banking Ombudsman)
12-14 Karagiorgi Servias Street
GR - 105 52 Athens
Puh. (+30 1) 33 76 700
Faksi (+30 1) 32 38 821
S-posti contact@bank-omb.gr

Irlanti

The Ombudsman for the Credit Institutions
8 Adelaide Court
IRL - Dublin 8
Puh. (+353 1) 478 37 55
Faksi (+353 1) 478 01 57

Italia

Ombudsman Bancario
Via delle Botteghe Oscure 46
I - 00186 Roma
Puh. (+39 06) 67 67 353
Faksi (+39 06) 67 67 400
S-posti abi@abi.it

Luxemburg

Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)
110, Route d'Arlon
L - 2991 Luxembourg
Puh. (+352) 26 251 203
Faksi (+352) 26 251 601
S-posti banques@cssf.lu , direction@cssf.lu

Alankomaat

Stichting Geschillencommissie Bankzaken
Surinamstraat 24
NL - 2585 GJ 's Gravenhage
Puh. (+31 70) 310 53 10
Faksi (+31 70) 365 88 14

Portugali

Pankkialan oikeusasiamiehen virka aiotaan perustaa.
Toistaiseksi valitukset lähetetään osoitteeseen:
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo
Mercado Chão de Loureiro (1. krs)
Largo do Chão do Loureiro
P - 1100 Lisboa
Puh. (+351 1) 888 36 23
Faksi (+351 1) 888 37 67
S-posti lis-arbitragem@ip.pt

Espanja

Banco de España
Servicio Jurídico / Sevicio de Reclamaciones
Alcalá, 50
E - 28014 Madrid
Puh. (+34 91) 338 57 58
Faksi (+34 91) 338 65 22

Ruotsi

Allmänna Reklamationsnämnden
P.O. Box 174
S - 101 23 Stockholm
Puh. (+46 8) 783 17 00
Faksi (+46 8) 783 17 01
S-posti staffan.lind@arn.se

Yhdistynyt kuningaskunta

Financial Ombudsman Service
South Quay Plaza
183, Marsh Wall
London E14 9SR
Puh. (+44 207) 942 0942
Faksi (+44 207) 942 0943
S-posti enquiries@financial-ombudsman.org.uk

EFTA-valtiot

Islanti:

Asiakasvalituskomitea (Customer Complaint Committee)
Rahoitustarkastus (Financial Supervisory Authority)
Suðurlandsbraut 32
IS-108 Reykjavík
Puh. (+354) 525 2700
Faksi (+354) 525 2727
S-posti urskfjarm@fme.is

Norja

Pankkialan kuluttajavalituslautakunta (The Norwegian Banking Complaints Board)
Universitetsgaten 8
Post Box 6855, St. Olavs Plass
N - 0130 OSLO
Puh. (+47 22) 20 30 14
Faksi (+47 22) 20 31 90
S-posti per.fiskerud@bankklagenemnda.no

Liechtenstein

Rahoituspalveluviranomainen (Financial Services Authority)
Herrengasse 8
FL-9490 Vaduz
Liechtensteinin ruhtinaskunta
Puh. (+423) 236 62 21
Faksi (+423) 236 62 24
S-posti isolde.sigmeth@afd.llv.li