COMMISSIE VAN DE EUROPESE GEMEENSCHAPPEN

Brussel, 29.11.2002
COM(2002) 663 definitief

VERSLAG VAN DE COMMISSIE AAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD

over de toepassing van Richtlijn 97/5/EG van het Europees Parlement en de Raad van 27 januari 1997 betreffende grensoverschrijdende overmakingen

SAMENVATTING

Dit verslag van de Commissie over de toepassing van Richtlijn 97/5/EG betreffende grensoverschrijdende overmakingen zal, overeenkomstig artikel 12 van genoemd wetgevingsbesluit worden ingediend bij het Europees Parlement en bij de Raad

In dit verslag wordt beschreven hoe de bepalingen van de richtlijn in de lidstaten ten uitvoer worden gelegd: zowel de omzetting van de richtlijn in nationale wetgeving als de feitelijke toepassing van de erin vervatte bepalingen door de banksector in de lidstaten worden besproken.

In het algemeen is Richtlijn 97/5/EG in alle lidstaten adequaat in wetgeving omgezet. Er zijn echter enkele specifieke punten van zorg. Zo heeft een aantal lidstaten niet geheel invulling gegeven aan de eisen die in de richtlijn worden gesteld ten aanzien van de voor en na grensoverschrijdende overmakingen te verstrekken informatie, en hebben sommige lidstaten verzuimd de bepalingen die hen verplichten ervoor te zorgen dat er adequate en doeltreffende klachten- en beroepsprocedures bestaan, naar behoren in wetgeving om te zetten. Over het geheel genomen mag de omzetting van de richtlijn in nationale wetgeving echter bevredigend worden genoemd.

Wat de daadwerkelijke stand van zaken betreffende grensoverschrijdende overmakingen in iedere lidstaat betreft, is de situatie echter verre van bevredigend. Hoewel de termijnen voor de uitvoering van de overmakingen acceptabel zijn (dit was een specifiek punt van zorg waaraan in artikel 12 speciaal aandacht werd besteed), is het verontrustend dat nog altijd dubbele kosten in rekening worden gebracht, dat onvoldoende informatie wordt verstrekt aan cliënten, dat sommige kredietinstellingen bij late overmaking weigeren een vergoeding te betalen en dat zij bij zoekgeraakte overmakingen of wederrechtelijke inhoudingen niet tot terugbetaling willen overgaan.

In de conclusie van dit document worden stappen voorgesteld die kunnen worden genomen om de kwaliteit van grensoverschrijdende overmakingen verder te verbeteren. Het beginsel van de gelijke behandeling van grensoverschrijdende en binnenlandse overmakingen is al verwezenlijkt door Verordening (EG) nr. 2560/2001 betreffende grensoverschrijdende betalingen in euro. Deze verordening bepaalt dat voor grensoverschrijdende en binnenlandse betalingen gelijke kosten in rekening moeten worden gebracht, hetgeen zou moeten leiden tot een daling van de kosten van grensoverschrijdende betalingen en met name van grensoverschrijdende overmakingen, waarover grote maatschappelijke bezorgdheid bestond. Verder wordt in dit verslag ingegaan op noodzakelijke aanvullende verbeteringen op het gebied van grensoverschrijdende overmakingen en worden er voorstellen gedaan tot wijziging van de richtlijn.

Met het algemene doel voor ogen om tot een betere regelgeving te komen, wordt in dit verslag voorgesteld werk te maken van een samenhangender en vollediger wetgeving voor betalingen en de voorstellen tot wijziging van de richtlijn samen te voegen tot een geconsolideerd raamwerk voor betalingen binnen de interne markt. Een dergelijk initiatief zou alle wetgevingsmaatregelen betreffende retailbetalingen binnen de interne markt omvatten, waarmee wordt afgestapt van de huidige versnipperde aanpak en ernaar wordt gestreefd één wetgevingsbesluit op dit gebied uit te vaardigen.

1. Inleiding 6
2. Algemene opmerkingen betreffende de tenuitvoerlegging van de richtlijn 7
2.1. Oorsprong van de richtlijn 7
2.2. Doel van de richtlijn 8
2.3. Gevolgen van de richtlijn 8
2.4. Verbanden met andere communautaire wetgeving 8
2.5. Tenuitvoerlegging van de richtlijn uit hoofde van de EER-Overeenkomst 9
3. Artikelsgewijze beoordeling van de tenuitvoerlegging van de richtlijn in de lidstaten 9
3.1. Algemene stand van zaken 9
3.2. Toereikendheid van de omzetting – algemeen 9
3.3. Artikel 1 – Toepassingsgebied 10
3.3.1. Omzetting in de lidstaten 10
3.3.2. Praktische toepassing van de bepaling in de lidstaten 10
3.3.3. Punten van zorg 10
3.4. Artikel 2 – Definities 10
3.4.1. Omzetting in de lidstaten 11
3.4.2. Praktische toepassing van de bepaling in de lidstaten 12
3.4.3. Punten van zorg 12
3.5. Artikel 3 – Informatie vooraf over de voorwaarden voor grensoverschrijdende overmakingen 13
3.5.1. Omzetting in de lidstaten 13
3.5.2. Praktische toepassing van de bepaling in de lidstaten 13
3.5.3. Punten van zorg 14
3.6. Artikel 4 – Informatie na een grensoverschrijdende overmaking 14
3.6.1. Omzetting in de lidstaten 14
3.6.2. Praktische toepassing van de bepaling in de lidstaten 15
3.6.3. Punten van zorg 15
3.7. Artikel 5 – Specifieke verbintenissen van de instelling 15
3.7.1. Omzetting in de lidstaten 16

3.7.2. Praktische toepassing van de bepaling in de lidstaten ... 16
3.7.2.1. Naleving van opgegeven uitvoeringstermijnen ... 16
3.7.2.2. Juistheid van de opgegeven kosten ... 17
3.7.3. Punten van zorg ... 17
3.8. Artikel 6 – Verplichtingen aangaande de termijnen ... 17
3.8.1. Omzetting in de lidstaten ... 18
3.8.2. Praktische toepassing van de bepaling in de lidstaten ... 18
3.8.3. Punten van zorg ... 19
3.9. Artikel 7 – Verplichting tot uitvoering van de grensoverschrijdende overmaking overeenkomstig de instructies ... 19
3.9.1. Omzetting in de lidstaten ... 19
3.9.2. Praktische toepassing van de bepaling in de lidstaten ... 19
3.9.3. Punten van zorg ... 20
3.10. Artikel 8 – Terugbetalingsverplichting van de instellingen bij niet-afwikkeling van overmakingen ... 20
3.10.1. Omzetting in de lidstaten ... 21
3.10.2. Praktische toepassing van de bepaling in de lidstaten ... 22
3.10.3. Punten van zorg ... 22
3.11. Artikel 9 – Overmacht ... 22
3.11.1. Omzetting in de lidstaten ... 22
3.11.2. Praktische toepassing van de bepaling in de lidstaten ... 23
3.11.3. Punten van zorg ... 23
3.12. Artikel 10 – Regeling van geschillen ... 23
3.12.1. Omzetting in de lidstaten ... 24
3.12.2. Praktische toepassing van de bepaling in de lidstaten ... 25
3.12.3. Punten van zorg ... 25
3.13. Andere kwesties ... 25
3.13.1. Sancties ... 25
3.13.2. Het recht om overmakingen te annuleren of stop te zetten ... 26
4. Conclusie ... 26
4.1. Beoordeling van de omzetting in de lidstaten ... 26
4.1.1. Belangrijkste verschillen tussen tussen nationale regelingen en Richtlijn 97/5/EG ... 26

4.1.1.1. Artikel 2 - Definities 26

4.1.1.2. Artikel 3 – Verstrekking van informatie voorafgaand aan een grensoverschrijdende overmaking 27

4.1.1.2. Artikel 4 – Verstrekking van informatie na een grensoverschrijdende overmaking . 27

4.1.1.4. Verbintenissen van banken met betrekking tot verzoeken tot uitvoering van grensoverschrijdende overmakingen uit hoofde van artikel 5 van de richtlijn 27

4.1.1.5. Artikel 9 “Overmacht” 27

4.1.1.6. Artikel 10 “Klachten- en beroepsprocedures” 27

4.2. Beoordeling van de toepassing van de bepalingen in de lidstaten 28

4.2.1. Informatieverstrekking voor en na een grensoverschrijdende overmaking 28

4.2.2. Uitvoeringstermijnen 28

4.2.3. Verplichting tot schadevergoeding 28

4.2.4. Verplichting om de grensoverschrijdende overmaking overeenkomstig de richtlijnen uit te voeren 28

4.2.5. Terugbetaling van onrechtmatige inhoudingen 29

4.2.6. Terugbetalingsgarantie 29

4.3. Voorstellen tot wijziging van de richtlijn 29

VERSLAG VAN DE COMMISSIE
AAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD

over de toepassing van Richtlijn 97/5/EG van het Europees Parlement en de Raad van 27 januari 1997 betreffende grensoverschrijdende overmakingen

1. INLEIDING

Richtlijn 97/5/EG betreffende grensoverschrijdende overmakingen[1] trad in werking op 14 augustus 1999, twee en een half jaar na de publicatie ervan in het Publicatieblad van 14 februari 1997 (zie bijlage 1).

In artikel 12 van de richtlijn wordt de Commissie verzocht een verslag in te dienen bij het Europees Parlement en de Raad over de toepassing van de richtlijn, "zo nodig vergezeld van herzieningsvoorstellen". In de tweede alinea van dat artikel wordt benadrukt dat in het bijzonder aandacht moet worden besteed aan de uitvoeringstermijnen voor betalingen [in artikel 6, lid 1, vastgestelde termijn].

Met dit document voldoet de Commissie aan deze verplichting. Er wordt nagegaan of de bepalingen van Richtlijn 97/5/EG in alle vijftien lidstaten door middel van adequate nationale wetgevingsmaatregelen in nationaal recht zijn omgezet. Daarnaast wordt in dit verslag geëvalueerd hoe de richtlijn in iedere lidstaat daadwerkelijk wordt toegepast. Tenslotte bevat het verslag diverse voorstellen voor de herziening van Richtlijn 97/5/EG en voor de verdere ontwikkeling van wetgeving op het gebied van betalingen binnen de interne markt.

Ter onderbouwing van dit verslag is een consultant gevraagd een onderzoek in te stellen naar de tenuitvoerlegging en toepassing van Richtlijn 97/5/EG[2]. De leden van de *Payment Systems Government Expert Group*, een werkgroep van betalingsdeskundigen uit de lidstaten die is opgericht om betalingskwesties te bespreken en toezicht te houden op de tenuitvoerlegging van de betalingswetgeving, zijn ingelicht over de resultaten van het onderzoek en uitgenodigd hun reacties kenbaar te maken. Verscheidene lidstaten hebben aanvullende opmerkingen ingediend. De Commissie is ervan uitgegaan dat de bevindingen van de consultant waarop de lidstaten niet vóór 30 september 2001 hebben gereageerd, correct waren.

Uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat de richtlijn uit *juridisch oogpunt* in het algemeen adequaat in nationale wetgeving is omgezet. De daadwerkelijke toepassing van de richtlijn in de dagelijkse praktijk bleek echter verre van bevredigend. Het onderzoek wees immers uit dat de bankkosten die voor grensoverschrijdende overmakingen in rekening worden gebracht, onaanvaardbaar hoog zijn gebleven, ondanks de voortdurende inspanningen van de Commissie en het Parlement om de situatie te verbeteren en hun waarschuwingen aan het adres van de banksector.

---

[1] PB L 43 van 14.2.97, blz. 25.

[2] Bijzonderheden over het onderzoek zijn te vinden op de website van de Commissie: http://europa.eu.int/comm/internal_market/en/finances/payment/directives/97-5study.pdf

Deze verontrustende uitkomsten van het onderzoek vroegen om onmiddellijke wetgevende maatregelen. Daarom heeft de Commissie op 25 juli 2001 bij het Europees Parlement en bij de Raad haar voorstel voor Verordening (EG) nr. 2560/2001 betreffende grensoverschrijdende betalingen in euro ingediend. Deze verordening is op 19 december 2001 aangenomen door het Europees Parlement en de Raad en op 1 januari 2002 in werking getreden. Ze is erop gericht de kosten van grensoverschrijdende betalingen in euro, zodanig te verlagen dat deze op 1 juli 2002 (voor elektronische betalingstransacties), respectievelijk 1 juli 2003 (voor grensoverschrijdende overmakingen) op hetzelfde niveau liggen als die voor vergelijkbare binnenlandse betalingen.

2. ALGEMENE OPMERKINGEN BETREFFENDE DE TENUITVOERLEGGING VAN DE RICHTLIJN

2.1. Oorsprong van de richtlijn

In 1990 heeft de Commissie haar eerste algemene documenten over de werking van de betaalsystemen binnen de interne markt gepubliceerd. Al in het discussiestuk "Het verrichten van betalingen op de interne markt"[3] werd gesteld dat de betaalsystemen binnen iedere lidstaat vrij goed werkten, maar in een grensoverschrijdende context nog altijd onbevredigend functioneerden. Datzelfde jaar werden in de aanbeveling van de Commissie inzake de transparantie van de bankvoorwaarden die van toepassing zijn op grensoverschrijdende financiële transacties[4] verscheidene beginselen en maatregelen voorgesteld om grensoverschrijdende betalingen te verbeteren.

Door de Commissie in 1993 en 1994 ingestelde onderzoeken (zie voetnoot 4) waren erop gericht te controleren of deze aanbeveling naar behoren werd toegepast en de in de banksector gevolgde werkwijzen voor de verstrekking van informatie aan cliënten in kaart te brengen. In het licht van de resultaten van deze onderzoeken, die talrijke tekortkomingen bij de uitvoering van grensoverschrijdende overmakingen aan het licht brachten, en de resolutie van het Europees Parlement van 12 februari 1993[5] besloot de Commissie op het gebied van grensoverschrijdende overmakingen wettelijk bindende maatregelen voor te stellen.

In 1994 publiceerde de Commissie een mededeling over het overschrijven van geld[6], die twee zeer belangrijke teksten bevatte: een ontwerpvoorstel voor een richtlijn (die later de hier besproken Richtlijn 97/5/EG werd) en een ontwerpbekendmaking met betrekking tot de toepassing van de mededingingsregels in verband met dit type overmakingen.[7]

Na zeer langdurige onderhandelingen, werd de richtlijn op 27 januari 1997 aangenomen. Doordat sommige lidstaten meenden dat het erg moeilijk zou zijn de richtlijn in de nationale wetgeving over te nemen, was de omzettingstermijn langer dan gebruikelijk, namelijk dertig maanden.

---

3 COM(90) 447 def. van 26.9.1990.
4 Aanbeveling 90/109/EEG, PB L 67 van 15.3.1990, blz. 39.
5 PB C 72 van 15.3.1993.
6 COM(94) 436 def. van 18.11.94.
7 Later werd dit de bekendmaking van de Commissie over de toepassing van de communautaire mededingingsregels op grensoverschrijdende creditoverschrijvingen (PB C 251 van 27.9.1995, blz. 3).

De Richtlijn betreffende grensoverschrijdende overmakingen is inmiddels bijna drie jaar van kracht, namelijk sinds 14 augustus 1999.

2.2. Doel van de richtlijn

In de richtlijn betreffende grensoverschrijdende overmakingen worden minimumeisen aan de informatie over en de kwaliteit van grensoverschrijdende overmakingen gesteld om te garanderen dat geld binnen de Gemeenschap snel, betrouwbaar en tegen geringe kosten grensoverschrijdend van de ene plaats naar de andere kan worden overgemaakt.

Daartoe bevat de richtlijn regels betreffende:

- **Doorzichtigheid**: de richtlijn legt verplichtingen op betreffende vóór en na de overmakingen te verstrekken informatie. Wanneer gebruikers van betaalsystemen over informatie over de voorwaarden voor grensoverschrijdende overmakingen beschikken, verkeren zij immers in een betere positie om de op de markt geboden voorwaarden te vergelijken, zodat de concurrentie tussen de verschillende systemen wordt vergroot en er een einde komt aan het hanteren van abnormaal hoge prijzen.

- **Kwaliteit**: in de richtlijn zijn bepaalde standaardvoorwaarden voor overmakingen vastgelegd, met betrekking tot de uitvoeringstermijn, de kostenverdeling en de aansprakelijkheid van de bank van de opdrachtgever voor "zoekgeraakte" overmakingen. Over het geheel genomen zouden deze regels ertoe moeten leiden dat grensoverschrijdende overmakingen voldoen aan de eisen die op een daadwerkelijk eengemaakte interne markt gelden, door standaardbeginselen voor de gehele Gemeenschap in te voeren.

- **Beroepsprocedures**: de richtlijn bevat bepalingen inzake klachtenprocedures. Doordat lidstaten ertoe worden verplicht ervoor te zorgen dat er adequate en doeltreffende klachten- en beroepsprocedures bestaan, krijgt de cliënt de beschikking over effectieve hulpmiddelen om de hem door de richtlijn toegekende rechten af te dwingen.

2.3. Gevolgen van de richtlijn

De richtlijn zou enorme gevolgen voor de grensoverschrijdende overmakingen binnen de Europese Unie hebben gehad, mochten alle banken de bepalingen ervan correct hebben toegepast. Alhoewel de uitvoering van grensoverschrijdende overmakingen thans een stuk sneller verloopt, mag het tweede doel, namelijk het goedkoper en betrouwbaarder maken van deze overmakingen, nog niet als bereikt worden beschouwd. Het feit dat de banksector op dit punt in gebreke blijft, heeft uiteindelijk geleid tot de indiening en aanneming van de recente verordening betreffende grensoverschrijdende betalingen in euro[8].

2.4. Verbanden met andere communautaire wetgeving

De Richtlijn betreffende grensoverschrijdende overmakingen was het eerste wettelijk bindende instrument op EU-niveau op het gebied van betalingen in het algemeen en

---

[8] Verordening (EG) nr. 2560/2001 van 19.12.2001, PB L 344 van 28.12.2001, blz. 13.

overmakingen in het bijzonder. Daarna werden bij de Verordening betreffende grensoverschrijdende betalingen in euro verdere voorschriften betreffende grensoverschrijdende overmakingen vastgesteld door de introductie van het beginsel dat onder andere de kosten van grensoverschrijdende overmakingen en vergelijkbare binnenlandse overmakingen dezelfde moeten zijn.

2.5. Tenuitvoerlegging van de richtlijn uit hoofde van de EER-Overeenkomst

De richtlijn is uit hoofde van de EER-Overeenkomst van toepassing op IJsland, Liechtenstein en Noorwegen. De Toezichthoudende Autoriteit van de EVA werkt aan een verslag over de tenuitvoerlegging van de richtlijn door deze landen.

3. ARTIKELSGEWIJZE BEOORDELING VAN DE TENUITVOERLEGGING VAN DE RICHTLIJN IN DE LIDSTATEN

3.1. Algemene stand van zaken

Vanwege de lange overgangsperiode voor de tenuitvoerlegging van nationale maatregelen, namelijk dertig maanden, hoefde de richtlijn pas op 14 augustus 1999 in nationaal recht te zijn omgezet. De lidstaten vonden het echter wenselijk dat de richtlijn vóór de aanvang van de derde fase van de Economische en Monetaire Unie (1 januari 1999) ten uitvoer werd gelegd. Daarom lieten zij in de notulen van de Raad de volgende verklaring opnemen: *"Het Europees Parlement, de Raad en de Commissie nemen nota van de wil van de lidstaten alles in het werk te stellen om de nodige wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen in werking te doen treden om uiterlijk op 1 januari 1999 aan deze richtlijn te voldoen."* Ondanks deze intentieverklaring is geen enkele lidstaat erin geslaagd deze politieke toezegging gestand te doen en de richtlijn vóór 1 januari 1999 ten uitvoer te leggen.

Een meerderheid van de lidstaten (11) heeft de richtlijn vóór het aflopen van de wettelijke uiterste termijn van 14 augustus 1999 in nationale wetgeving omgezet (zie bijlage 3). Een aantal lidstaten had vóór het verstrijken van de wettelijke termijn al wetgeving aangenomen (in het geval van Nederland zelfs vóór de in de gezamenlijke verbintenis genoemde datum), maar deze wetgeving trad niet onmiddellijk maar later in werking.

Vier lidstaten (België, Griekenland, Italië en Portugal) slaagden er niet in de richtlijn binnen de wettelijke uiterste termijn in nationaal recht om te zetten. In één geval (Griekenland) is een poging ondernomen om de te late omzetting te ondervangen door de nationale wetgeving met terugwerkende kracht toe te passen.

Alle lidstaten hebben thans omzettingswetgeving aangenomen (zie bijlage 1).

3.2. Toereikendheid van de omzetting – algemeen

Er is slechts een beperkt aantal juridische problemen geconstateerd, onder meer met betrekking tot de informatievereisten en de bepalingen betreffende beroepsprocedures. Afgezien daarvan hebben de lidstaten de richtlijn in overeenstemming met hun Verdragsverplichtingen in nationale wetgeving omgezet.

In het verslag wordt ook melding gemaakt van een aantal verschillen (maar geen duidelijke strijdigheden) tussen de omzettingswetgeving van lidstaten en de richtlijn.

In de toekomst kunnen deze verschillen in theorie in één of meer lidstaten aanleiding geven tot de vraag of aan de minimumvoorwaarden voor de kwaliteit van grensoverschrijdende overmakingen wordt voldaan.[9]

3.3. Artikel 1 – Toepassingsgebied

In artikel 1 wordt het toepassingsgebied gedefinieerd. De richtlijn is van toepassing op grensoverschrijdende overmakingen tot een tegenwaarde van 50 000 EUR (ongeacht of de overmaking in de nationale munteenheid van een lidstaat of in euro luidt). Voor de toepassing van de richtlijn wordt onder "grensoverschrijdende overmaking" verstaan een transactie op initiatief van een opdrachtgever via een instelling in een lidstaat, teneinde in een instelling in een andere lidstaat een geldbedrag aan een begunstigde ter beschikking te stellen. De opdrachtgever en de begunstigde kunnen één en dezelfde persoon zijn.

3.3.1. Omzetting in de lidstaten

Een aantal lidstaten (Finland, Duitsland en Portugal) heeft van de gelegenheid gebruik gemaakt om niet alleen voor grensoverschrijdende maar ook voor binnenlandse overmakingen wetgeving aan te nemen.

Aangezien de richtlijn uit hoofde van de EER-Overeenkomst en de daarbij behorende procedures binnen de EER van toepassing is, wordt in de omzettingswetgeving van de meeste lidstaten uitdrukkelijk gesteld dat deze ook van toepassing is binnen het grondgebied van de Europese Economische Ruimte (EER). De Deense wetgever ging nog een stap verder door te voorzien in de mogelijkheid om de omzettingswetgeving tot andere landen uit te breiden (steeds op voorwaarde dat deze landen gelijkwaardige regels hebben).

Duitsland breidde zijn omzettingswetgeving uit tot grensoverschrijdende overmakingen van meer dan het maximumbedrag van de richtlijn (50 000 EUR). De Duitse bepalingen stellen het maximumbedrag op 75 000 EUR.

3.3.2. Praktische toepassing van de bepaling in de lidstaten

Er zijn geen praktische toepassingsproblemen gemeld in verband met het toepassingsgebied van de richtlijn.

3.3.3. Punten van zorg

Geen.

3.4. Artikel 2 – Definities

In dit artikel worden twaalf definities gegeven van termen die in de richtlijn worden gebruikt. De actoren bij een grensoverschrijdende overmaking worden gedefinieerd (zowel de "instelling": kredietinstelling, andere instelling, financiële instelling, bemiddelende instelling, als de "cliënt": opdrachtgever en begunstigde), alsmede de termen die met een grensoverschrijdende overmaking samenhangen

---

[9] Tot dusver bestaat er in nog geen enkele lidstaat jurisprudentie waarin de bepalingen van Richtlijn 97/5/EG of van nationale toepassingswetgeving worden geïnterpreteerd.

(grensoverschrijdende overmaking, opdracht tot grensoverschrijdende overmaking, referentierentevoet, datum van aanvaarding).

Het is van belang te benadrukken dat de richtlijn van toepassing is op alle rechtspersonen en natuurlijke personen die in het kader van hun werkzaamheden grensoverschrijdende overmakingen uitvoeren. Indien in een lidstaat niet-bancaire of zelfs niet-financiële instellingen betalingstransacties mogen uitvoeren, is de richtlijn ook op dergelijke instellingen van toepassing. Lidstaten mogen het verrichten van overmakingstransacties aan bepaalde categorieën instellingen, met name banken, voorbehouden en vele doen dat ook.

3.4.1. Omzetting in de lidstaten

In de wetgeving van een aantal lidstaten (Oostenrijk, Denemarken, Duitsland, Portugal en Zweden) is het merendeel van de definities uit Richtlijn 97/5/EG niet overgenomen. Er wordt niet verwacht dat het ontbreken van definities in specifieke gevallen significante praktische juridische problemen zal opleveren. Bij een geschil zijn immers de algemene bepalingen van de nationale wetgeving van toepassing, naast het algemene beginsel van het Gemeenschapsrecht dat nationale maatregelen moeten worden geïnterpreteerd op een manier die strookt met de overeenkomstige bepalingen in de communautaire wetgeving.

Er zijn geen significante juridische problemen gesignaleerd die voortkomen uit het gebruik van andere of aanvullende definities door een lidstaat.

Een klein aantal verschillen in definities geeft aanleiding tot meer algemene principekwesties:

"*kredietinstelling*": de omzettingswetgeving van een aantal lidstaten (waaronder Italië en Zweden) is niet van toepassing op "kredietinstellingen" (zoals bedoeld in de richtlijn), maar op andere gedefinieerde instellingen. In Italië is de omzettingswetgeving van toepassing op "banken". In Zweden is de omzettingswetgeving van toepassing op "banken" en "andere ondernemingen". In de praktijk zal dit waarschijnlijk geen belangrijke gevolgen hebben;

"*financiële instelling*": deze definitie ontbreekt in de omzettingswetgeving van verscheidene lidstaten (Oostenrijk, Italië, Portugal, Nederland, Duitsland en Denemarken), maar dit wordt niet gezien als een verschil dat juridische gevolgen zal hebben voor de rechten en plichten van consumenten en kredietinstellingen;

"*bankwerkdag*": het ontbreken van een definitie van bankwerkdag in de richtlijn is door ten minste één lidstaat (België) bekritiseerd. Diverse lidstaten hebben een definitie van "bankdag" of "bankwerkdag" (België, Italië, Oostenrijk en Zweden) of een equivalent daarvan in de omzettingswetgeving van Richtlijn 97/5/EG opgenomen. In deze definities wordt rekening gehouden met specifieke nationale vereisten of tradities.

"*grensoverschrijdende overmaking*": in sommige lidstaten (Finland, Duitsland en Portugal) is bij de omzetting van de richtlijn van de gelegenheid gebruik gemaakt om ook wetgeving voor interne of binnenlandse overmakingen aan te nemen. Waar dat het geval is, zijn de definities uit de richtlijn aangevuld met extra definities. In België wordt de term "(geld)overschrijving" gebruikt in plaats van "overmaking". Een

gevolg van dit verschil is dat wordt onderstreept dat de omzettingswetgeving uitsluitend van toepassing is op overmakingen die worden geïnitieerd door een storting in contanten of een opname van een bestaande rekening, in tegenstelling tot bijvoorbeeld afschrijvingen. Dit is evenwel niet in strijd met Richtlijn 97/5/EG;

"*datum van aanvaarding*": in één lidstaat (Spanje) wordt de definitie van "datum van aanvaarding" aangevuld met de aanname dat de aanvaarding wordt geacht te hebben plaatsgevonden binnen één dag nadat de cliënt de opdracht heeft gegeven. In sommige andere lidstaten is de in de richtlijn gebruikte definitie niet aangenomen (Portugal, Duitsland, Denemarken en Oostenrijk). In het Verenigd Koninkrijk is de "aanvangsdatum" gedefinieerd als de datum waarop aan een aantal verschillende voorwaarden is voldaan. Naast de in de richtlijn vastgelegde voorwaarden staat de wetgeving in het Verenigd Koninkrijk de cliënt en zijn instelling tevens toe om een andere, latere datum van aanvaarding overeen te komen. Een dergelijke bepaling is niet expliciet in de richtlijn opgenomen.

Richtlijn 97/5/EG bevat geen specifieke definitie van de *valutadatum* (dat wil zeggen de datum waarop geld wordt gecrediteerd en beschikbaar is op een rekening van de begunstigde). Sommige lidstaten definiëren wel het begrip "valutadatum" (Denemarken, Duitsland, Portugal en het Verenigd Koninkrijk),[10] maar de praktijk verschilt van lidstaat tot lidstaat.

3.4.2. Praktische toepassing van de bepaling in de lidstaten

Er zijn geen problemen bij de praktische toepassing van de richtlijn in de lidstaten gemeld die verband hielden met de in de richtlijn vervatte definities of die voortkwamen uit het gebruik van verschillende of extra definities door de lidstaten.

Dit sluit echter niet uit dat in de toekomst verschillen kunnen ontstaan tussen de regelingen voor grensoverschrijdende overmakingen in verschillende lidstaten. Hoewel dit wellicht paradoxaal lijkt, is het juridisch heel goed denkbaar dat al deze lidstaten toch voldoen aan hun verplichtingen onder het communautaire recht. Ter illustratie hiervan kan bijvoorbeeld naar de situatie met betrekking tot de uitvoeringstermijnen worden verwezen: hoewel het begrip "bankwerkdag" in de richtlijn niet is gedefinieerd, hebben sommige lidstaten toch equivalente definities van het begrip in hun omzettingswetten opgenomen. Deze verschillende, en dus afwijkende definities zijn weliswaar niet strijdig met de richtlijn, maar kunnen toch voor problemen zorgen, aangezien de berekening van de uitvoeringstermijnen op het begrip "bankwerkdagen" is gebaseerd.

3.4.3. Punten van zorg

De afwijkende definitie van "datum van aanvaarding" in Spanje kan moeilijkheden opleveren, aangezien in Spanje de aanvaarding pas de werkdag "na" de opdracht wordt geacht te hebben plaatsgevonden, hetgeen gevolgen heeft voor de berekening van de uitvoeringstermijnen.

---

[10] In Duitsland is deze regel, die de consument een hoger niveau van bescherming biedt dan richtlijn, het resultaat van een uitspraak van het Bondsgerechtshof uit 1997. In die uitspraak werd gesteld dat het definiëren van de valutadatum als de datum volgende op de dag waarop geld op de rekening van de begunstigde beschikbaar is gemaakt, indruist tegen de rechten van de consument onder de Duitse wet betreffende algemene contractuele bedingen.

3.5. Artikel 3 – Informatie vooraf over de voorwaarden voor grensoverschrijdende overmakingen

Artikel 3 van Richtlijn 97/5/EG verplicht de instellingen om cliënten schriftelijke informatie “in een bevattelijke vorm” te verstrekken voordat ze grensoverschrijdende overmakingen uitvoeren. Deze informatie dient ten minste te behelzen: een opgave van de uitvoeringstermijn, de berekeningswijze van provisies en kosten, de toegepaste valutadatum, een opgave van de klachten- en beroepsprocedures die voor de cliënten openstaan en, in voorkomend geval, een opgave van de gebruikte referentiewisselkoers.

3.5.1. Omzetting in de lidstaten

In sommige lidstaten kunnen zich geringe interpretatieproblemen voordoen. Zo wordt in Oostenrijk geen melding gemaakt van de "bevattelijke vorm" (maar er kan worden aangevoerd dat deze al wordt geïmpliceerd door het Oostenrijkse bestuursrecht). In dezelfde lidstaat wordt evenmin het opgeven van de "valutadatum" als onderdeel van de vooraf te verstrekken informatie. Oostenrijk maakt ook geen melding van informatie over klachten- en beroepsprocedures.

In de omzettingswetgeving van sommige lidstaten (Italië, Oostenrijk, het Verenigd Koninkrijk, Zweden en Frankrijk) wordt niet expliciet de in artikel 3, laatste streepje, van Richtlijn 97/5/EG vervatte term "gebruikte referentiewisselkoersen" gehanteerd. In plaats daarvan is bijvoorbeeld de term "gebruikte wisselkoers" vermeld.

De Deense omzettingswetgeving gaat verder dan de in de richtlijn vastgelegde informatieverplichtingen, aangezien kredietinstellingen hierin niet alleen worden verplicht om informatie vooraf te verstrekken over de gebruikte referentiewisselkoers, maar tevens over de koersdatum. Voorts verplicht de Deense toepassingswetgeving kredietinstellingen ertoe om cliënten niet alleen over beroepsprocedures als zodanig te informeren, maar ook over het feit dat de cliënt in de context van een dergelijke procedure recht heeft op vergoeding.

3.5.2. Praktische toepassing van de bepaling in de lidstaten

Slechts zestien van de veertig geteste kredietinstellingen verstrekten brochures of ander drukwerk aan de cliënt. Alle brochures en drukwerk bevatten informatie over de kosten die in rekening werden gebracht. Informatie over de andere aspecten ontbrak in meer dan zes gevallen, waarbij informatie over klachten- en beroepsprocedures het minst werden verstrekt, namelijk slechts in drie gevallen. Slechts drie brochures bevatten alle informatie die krachtens artikel 3 van Richtlijn 97/5/EG moet worden verstrekt (twee banken in het Verenigd Koninkrijk en één Belgische bank).

Wat de kwaliteit van de brochures en het drukwerk betreft, werd alleen de informatie over de kosten adequaat tot goed bevonden. De in de brochures verstrekte informatie over termijnen, wisselkoersen en valutadata liet in het algemeen te wensen over, terwijl de informatie over klachten- en beroepsprocedures veeleer als nutteloos dan als slecht moest worden bestempeld.

3.5.3. Punten van zorg

De Oostenrijkse omzettingswetgeving verplicht instellingen er niet toe cliënten te informeren over klachten- en beroepsprocedures. Dit moet worden beschouwd als een onvolledige omzetting van artikel 3 van Richtlijn 97/5/EG.

Andere redenen tot bezorgdheid houden niet zozeer verband met een inadequate of onvolledige omzetting, maar veeleer met het feit dat de nationale wetgeving niet correct wordt nageleefd door de instellingen die grensoverschrijdende overmakingen uitvoeren. Het ter onderbouwing van dit verslag verrichte onderzoek heeft onomstotelijk aangetoond dat veel instellingen niet voldoen aan de verplichtingen betreffende informatie vooraf zoals deze in zowel de richtlijn als de nationale omzettingswetgeving zijn vastgelegd.

3.6. Artikel 4 – Informatie na een grensoverschrijdende overmaking

Na een grensoverschrijdende overmaking moet schriftelijke informatie over diverse aspecten van de overmaking worden verstrekt aan de cliënten: een referentie aan de hand waarvan de cliënt kan vaststellen om welke overmaking het gaat, het oorspronkelijke bedrag van de overmaking, het bedrag van alle provisies en kosten, de valutadatum en, in voorkomend geval, de wisselkoers. Indien de kosten geheel of gedeeltelijk de begunstigde moeten worden aangerekend, moet deze door zijn instelling daarvan in kennis worden gesteld.

3.6.1. Omzetting in de lidstaten

Artikel 4 van de richtlijn schrijft voor dat *"in voorkomend geval mede langs elektronische weg" duidelijke schriftelijke informatie"* moet worden verstrekt. Sommige lidstaten (Oostenrijk, Denemarken en Ierland) hebben niet uitdrukkelijk bepaald dat dergelijke informatie (a) duidelijk en/of (b) in schriftelijke vorm moet worden medegedeeld; en/of (c) in voorkomend geval langs elektronische weg moet worden verstrekt.

In Ierland is het niet uitdrukkelijk verplicht om de gespecificeerde soorten informatie te verstrekken, maar slechts om deze in algemene zin "beschikbaar te stellen".

Artikel 4 biedt cliënten de mogelijkheid af te zien van hun recht op informatie na een grensoverschrijdende overmaking. Deze bepaling is niet in alle lidstaten in nationale wetgeving omgezet. In Duitsland, Denemarken, Spanje en Frankrijk kan de cliënt geen afstand doen van dit recht, terwijl dit in Zweden en België slechts ten dele is toegestaan. Deze onvolledige omzetting zou echter kunnen worden gezien als een betere bescherming van de cliënt.

Het Verenigd Koninkrijk heeft in zijn wetgeving bepalingen opgenomen waarin de verplichtingen van kredietinstellingen om informatie na een grensoverschrijdende overmaking te verstrekken, nauwkeuriger worden omschreven. In het Verenigd Koninkrijk geldt voor kredietinstellingen een uiterste termijn van één maand binnen welke informatie <u>moet</u> worden verstrekt. Deze bepaling biedt de consument een betere bescherming dan de richtlijn. In Denemarken zijn de minimumvereisten van artikel 4 van Richtlijn 97/5/EG omgezet in absolute vereisten (hoewel de Deense wetgeving strikt genomen niet verder gaat dan de bepalingen van de richtlijn). Daarnaast voegt de Deense wetgeving nog een aanvullende voorwaarde toe aan de

verplichting van kredietinstellingen om informatie na een grensoverschrijdende overmaking te verstrekken: de Deense wet eist immers dat dergelijke informatie "snel" wordt verstrekt.

3.6.2. Praktische toepassing van de bepaling in de lidstaten

Bij 97,6% van alle overmakingen die in het kader van het omzettingsonderzoek werden uitgevoerd, ontvingen de opdrachtgevers van de grensoverschrijdende overmakingen informatie over de overmakingen, hetzij in een afzonderlijk bericht (82%), hetzij op hun bankafschrift.

De kwaliteit van de aan de opdrachtgever verstrekte informatie was meestal goed. Vrijwel altijd werd informatie verstrekt over het oorspronkelijke bedrag van de overmakingen en de in rekening gebrachte kosten. Bij 74% van alle overmakingen werd een referentienummer vermeld, maar in België, Ierland en het Verenigd Koninkrijk gebeurde dit slechts in de helft van de gevallen en in Portugal geen enkele keer. Bij 75% van alle overmakingen werd de valutadatum vermeld, maar ook dit gebeurde in sommige lidstaten helemaal niet of slechts in weinig gevallen (met name in België, waar geen enkele bank de valutadatum in de documentatie voor de opdrachtgever vermeldde, en in het Verenigd Koninkrijk, waar slechts één van de vier onderzochte banken dit deed). De wisselkoers werd bij 95,1% van alle overmakingen vermeld; deze informatie werd slechts door één bank in Duitsland en één bank in het Verenigd Koninkrijk achterwege gelaten.

De kwaliteit van de aan de begunstigden verstrekte informatie was lager dan die welke aan de opdrachtgevers werd verstrekt: 86,5% van alle begunstigden ontving informatie in een afzonderlijk bericht *of* op hun bankafschrift. De informatie betreffende het oorspronkelijk overgemaakte bedrag liet sterk te wensen over en ontbrak in meer dan de helft van de verzonden berichten/afschriften. Op de overige punten was de kwaliteit van de informatie aanzienlijk hoger. Bij 74% van de ontvangen overmakingen werd een referentienummer vermeld. Het Verenigd Koninkrijk en Ierland vallen echter uit de toon: bij minder dan 50% van de overmakingen werd deze informatie vermeld. De kosten voor de begunstigde werden vermeld bij 87% van de overmakingen waarop inhoudingen werden gedaan. Als deze informatie niet wordt verstrekt, kunnen begunstigden niet weten of hun bank kosten in rekening heeft gebracht, dan wel of de opdrachtgever niet voldoende geld heeft overgemaakt. Bij 77% van de overmakingen werd de valutadatum vermeld.

3.6.3. Punten van zorg

Wat de praktische toepassing van artikel 4 betreft, kan vrijwel hetzelfde worden gezegd als over artikel 3: hoewel de informatie die na een overmaking wordt verstrekt door instellingen die grensoverschrijdende overmakingen uitvoeren, beter is dan de informatie die vooraf wordt verstrekt, is de situatie nog verre van bevredigend. Uit het onderzoek dat is uitgevoerd om dit verslag te onderbouwen, is duidelijk gebleken dat de instellingen bepaalde verplichtingen op het gebied van de na een grensoverschrijdende overmaking te verstrekken informatie niet nakomen.

3.7. Artikel 5 – Specifieke verbintenissen van de instelling

Artikel 5 verplicht instellingen ertoe om op verzoek van de cliënt een specifiek aanbod te doen voor een grensoverschrijdende overmaking, met name ten aanzien

van de uitvoeringstermijn en de provisies en kosten. De instelling is uiteraard niet verplicht om een contractuele relatie aan te gaan met iedereen die daarom verzoekt, maar als een dergelijke toezegging wordt gedaan met een contractuele relatie als doel, is de instelling gebonden aan haar aanbod.

3.7.1. Omzetting in de lidstaten

Italië heeft deze bepaling niet volledig omgezet. De omzettingswetgeving maakt alleen melding van de aansprakelijkheid bij het overschrijden van een uitvoeringstermijn, maar bevat geen bepalingen betreffende verbintenissen aangaande de termijn en de provisies en kosten.

Ook de omstandigheden waaronder een kredietinstelling mag weigeren een relatie met een cliënt aan te gaan, is een aspect dat onder artikel 5 van Richtlijn 97/5/EG valt. Dit aspect zal in het algemeen echter worden geregeld door middel van andere nationale juridische instrumenten die geen deel uitmaken van de omzettingswetgeving. Zo is bijvoorbeeld in Frankrijk het recht van de consumenten op een bankrekening en op een basispakket bankdiensten bij wet vastgelegd. In sommige lidstaten (Portugal, Oostenrijk, Frankrijk, Italië, Spanje en Zweden) is dit aspect van artikel 5 helemaal niet omgezet. Dit zal naar verwachting echter geen problemen op het gebied van de correcte omzetting meebrengen.

De Oostenrijkse omzettingswetgeving gaat verder dan de richtlijn door te bepalen dat kredietinstellingen geen provisie of kosten in rekening mogen brengen voor de uitvoering van de overmaking indien specifieke verbintenissen tussen de partijen niet zijn nagekomen.

3.7.2. Praktische toepassing van de bepaling in de lidstaten

3.7.2.1. Naleving van opgegeven uitvoeringstermijnen

In de loop van het onderzoek werd door de consultant vooraf aan de instellingen gevraagd hoe lang het zou duren voordat de overmaking zou aankomen. De meeste instellingen gaven een maximumtermijn van vijf tot zeven dagen op. De belangrijkste uitzonderingen waren banken in Frankrijk en Italië, die stelden dat de overmaking slechts één dag in beslag zou nemen. Banken in Nederland waren wat voorzichtiger: de twee in dit land onderzochte banken gaven een termijn van respectievelijk tien en vijftien dagen op.

Bijna 90% van de overmakingen arriveerde binnen de door de uitvoerende instelling opgegeven tijd. Nog eens 8% arriveerde binnen drie dagen na het verstrijken van de opgegeven termijn.

Van de ontvangende banken paste ongeveer 50% een valutadatum toe die viel vóór de datum waarop de overmaking op de rekening van de begunstigde werd gecrediteerd. In totaal gold dit voor 12,2% van alle ontvangen overmakingen. Deze handelwijze lijkt vaker te zijn voorgekomen bij overmakingen die later aankwamen dan oorspronkelijk was opgegeven. Door aan de inkomende overmaking een valutadatum toe te kennen die binnen de door de bank van de opdrachtgever opgegeven termijn valt; proberen de banken te voldoen aan het vereiste van de richtlijn dat de begunstigde bij te late overmakingen moet worden vergoed voor misgelopen rente.

3.7.2.2. Juistheid van de opgegeven kosten

Op basis van de informatie die aan de opdrachtgevers werd verstrekt, zouden gemiddelde kosten van ongeveer 20 EUR per overmaking te verwachten zijn. Dat is ongeveer 20% minder dan de werkelijke gemiddelde kosten, die 24,09 EUR bedroegen.

Dit verschil tussen de vóór de overmaking geboden prijs en de werkelijk aangerekende kosten is te wijten aan het feit dat banken niet van tevoren wisten welke kosten de bank van de begunstigde in rekening zou brengen, of aan het feit dat de instellingen uitsluitend de kosten opgaven die door de bank van de opdrachtgever in rekening zouden worden gebracht.

Aan ongeveer de helft van de opdrachtgevers werden vooraf kosten opgegeven die minder dan 20% afweken van het werkelijke bedrag. In een kwart van de overige gevallen lag het werkelijke bedrag 20% tot 60% hoger dan vooraf was opgegeven. Voor de resterende opdrachtgevers (ongeveer 25%) lagen de werkelijke kosten meer dan 60% hoger dan het door hun bank vooraf opgegeven bedrag, meestal omdat de kosten van de ontvangende bank niet in de kostenopgave waren verdisconteerd.

3.7.3. Punten van zorg

Italië heeft artikel 5 niet in nationale wetgeving omgezet. Het decreet voorziet niet in een specifieke verbintenis van de instelling betreffende termijn, kosten en provisies.

De verbintenissen van de instellingen betreffende uitvoeringstermijnen mogen dan redelijk bevredigend zijn, dat geldt niet voor de (bindende) opgaven vooraf van de kosten en provisies. Deze tekortkoming hangt samen met het probleem dat banken vaak niet weten welke kosten de ontvangende bank in rekening brengt.

3.8. Artikel 6 – Verplichtingen aangaande de termijnen

Artikel 6 handelt over de termijn waarbinnen grensoverschrijdende overmakingen moeten worden uitgevoerd. Lid 1 heeft betrekking op de termijn voor de overmaking tussen de instelling van de opdrachtgever en die van de begunstigde, lid 2 op de relatie tussen de instelling van de begunstigde en de begunstigde zelf. In de aanhef van ieder lid wordt benadrukt dat, conform het beginsel van de contractuele vrijheid, de overeengekomen termijn het belangrijkst is. Alleen wanneer geen termijn is overeengekomen, zijn automatisch de wettelijke termijnen van kracht. Deze bedragen respectievelijk vijf dagen (instelling van de opdrachtgever/instelling van de begunstigde) en één dag (instelling van de begunstigde/rekening van de begunstigde).

De opdrachtgever zal door zijn instelling moeten worden vergoed indien de overeengekomen termijn of de wettelijk toegestane termijn van vijf dagen voor de eerste fase van de overmaking (instelling van de opdrachtgever/instelling van de begunstigde) wordt overschreden. Indien de vertraging daarentegen tijdens de tweede fase van de overmaking (instelling van de begunstigde/rekening van de begunstigde) optreedt, zal de begunstigde door zijn instelling moeten worden vergoed. Indien de vertraging aan de opdrachtgever dan wel de begunstigde te wijten is, is geen vergoeding verschuldigd (artikel 6, lid 3).

Vergoeding voor te late betaling vindt plaats in de vorm van de uitkering van rente. De richtlijn introduceert geen bredere aansprakelijkheid, met name voor indirecte schade, maar sluit deze evenmin uit. Deze aansprakelijkheid hangt af van de algemene wetgeving betreffende de relatie tussen de opdrachtgever, de begunstigde en hun respectieve instellingen (zie artikel 6, lid 4). De rente bij te late betaling moet worden berekend op basis van een "referentierentevoet" [artikel 2, onder k)]. Deze rente moet door de lidstaten worden vastgesteld op een niveau dat de "schadevergoeding belichaamt". Het moet met andere woorden een normale strafrente zijn, die de vorm kan aannemen van een bij wet vastgestelde rente, maar ook gebaseerd kan zijn op de rente die banken in rekening brengen voor noodfinanciering om vertraagde overmakingen te dekken.

3.8.1. Omzetting in de lidstaten

Er zijn geen problemen op het gebied van een ontoereikende of onvolledige omzetting in de nationale wetgeving van de lidstaten gesignaleerd.

3.8.2. Praktische toepassing van de bepaling in de lidstaten

Overmakingen namen gemiddeld 2,97 dagen in beslag. 95,4% van de overmakingen arriveerde binnen zes werkdagen, de standaardtermijn die in de richtlijn wordt aangegeven. 99,7% van de overmakingen arriveerde binnen vijftien werkdagen.

De langste gemiddelde overmakingstijden deden zich voor in Zweden (4,61 dagen), het Verenigd Koninkrijk (4,19 dagen) en Denemarken (4,07 dagen). De kortste gemiddelde overmakingstijden werden geconstateerd in Ierland (1,67 dagen), Griekenland (1,82 dagen) en Frankrijk (1,99 dagen).

Wat de door de banken aangegeven verbintenissen ten aanzien van de termijnen betreft, werd vastgesteld dat 89,8% van de overmakingen op tijd arriveerde en 98,4% binnen drie dagen na de door de bank van de opdrachtgever opgegeven termijn.

In de meeste gevallen was de valutadatum waarop de overmaking aan de begunstigde werd gecrediteerd, gelijk aan (of één dag later dan) de datum van de bijschrijving op de bankrekening van de begunstigde. Dit was echter niet altijd het geval. In 12,2% van alle gevallen (voornamelijk overmakingen die langer onderweg waren) viel de valutadatum verscheidene dagen voor de datum van de bijschrijving. In deze gevallen had de bank van de opdrachtgever de tijd die nodig was om het geld over te maken, onderschat en was het op de valutadatum niet daadwerkelijk beschikbaar voor de begunstigde.

In de gevallen waarin de overmaking meer dan één dag te laat was (in vergelijking met de *overeengekomen* termijn), namen de opdrachtgevers contact op met hun bank om te vragen waarom de overmaking te laat was aangekomen en of ze recht hadden op schadevergoeding. De banken gaven uiteenlopende antwoorden, met als meest voorkomende reactie de mededeling dat de begunstigde contact moest opnemen met zijn bank, aangezien de bank van de opdrachtgever geen controle had over de boekings- en valutadatum waarop de rekening van de opdrachtgever werd gecrediteerd. Geen enkele bank bood de opdrachtgever schadevergoeding aan voor te laat aangekomen overmakingen.

Bij instellingen waar de overmakingen uitermate lang duurden, werden verdere stappen ondernomen. Eén bank betaalde uiteindelijk een schadevergoeding “als teken van goede wil”. In een ander geval wilde de opdrachtgeefster geen contact meer opnemen met haar bank, “vanwege de vreselijke manier waarop men haar daar de vorige keer had behandeld”.

3.8.3. Punten van zorg

Afgezien van bijzondere en zeer specifieke gevallen, waarin de overmaking uitermate tijd in beslag nam, is de situatie wat de uitvoeringstermijnen betreft bevredigend.

De instellingen presteerden echter zeer slecht wanneer om schadevergoedingen voor te late betalingen werd gevraagd: de banken waren ofwel niet op de hoogte van hun verplichting tot schadevergoeding, ofwel niet bereid die verplichting na te komen.

3.9. Artikel 7 – Verplichting tot uitvoering van de grensoverschrijdende overmaking overeenkomstig de instructies

De instelling van de opdrachtgever, elke bemiddelende instelling en de instelling van de begunstigde zijn verplicht de overmaking voor het volledige bedrag uit te voeren (tenzij de opdrachtgever uitdrukkelijk te kennen heeft gegeven dat de kosten geheel of gedeeltelijk de begunstigde moeten worden aangerekend). De "OUR"-optie (dat wil zeggen dat de opdrachtgever alle kosten betaalt) wordt daarmee de standaardregel, terwijl de andere overmakingsopties[11] de uitzondering moeten blijven. Daarom zijn in het algemeen alle andere inhoudingen op het overgemaakte bedrag onwettig en moeten de desbetreffende bedragen worden terugbetaald. Deze bepaling van Richtlijn 97/5/EG is erop gericht de verdeling van de kosten tussen de opdrachtgever en de begunstigde te verduidelijken en een einde te maken aan dubbele kostenaanrekening.

3.9.1. Omzetting in de lidstaten

Er zijn geen problemen gesignaleerd die terug te voeren zijn op ontoereikende of onvolledige omzetting in de nationale wetgeving van de lidstaten.

3.9.2. Praktische toepassing van de bepaling in de lidstaten

Volgens het onderzoek ontving 81,7% van alle begunstigden het volledige overgemaakte bedrag. 16,2% van de begunstigden ontving minder dan het oorspronkelijke bedrag van de overmakingsopdracht, omdat de bank van de begunstigde of een bemiddelende instelling kosten inhield.

2,0% van de begunstigden ontving daarentegen meer dan verwacht. Dat gebeurde meestal omdat de bank van de opdrachtgever een hoger bedrag had overgemaakt om de kosten te dekken die naar verwachting door de bank van de begunstigde in rekening zouden worden gebracht. Indien de bank van de begunstigde vervolgens geen of minder kosten in rekening bracht, werd de begunstigde gecrediteerd voor een hoger bedrag dan verwacht.

---

[11] Met name de SHARE-optie, waarbij iedere partij haar eigen kosten betaalt, en de BEN-optie, waarbij alle kosten voor rekening komen van de begunstigde.

De meest voorkomende reden waarom aan de begunstigden kosten werden aangerekend was dat overmakingen niet als "OUR"-overmakingen werden uitgevoerd. Sommige banken verstuurden geen enkele overmaking volgens de "OUR"-methode, ondanks de instructies van de opdrachtgever. Andere banken deelden hun cliënten mee dat ze geen "OUR"-overmakingen konden uitvoeren. Nog andere banken hadden de overmakingen niet automatisch volgens de "OUR"-methode uitgevoerd zoals in de richtlijn wordt verlangd.

In de 239 gevallen waarin aan de begunstigde kosten in rekening waren gebracht, ging de opdrachtgever naar zijn bank om te vragen of de overmaking als "OUR"-overmaking was verzonden. Het overgrote deel van deze overmakingen bleek niet volgens de "OUR"-methode verzonden te zijn, ondanks het feit dat de banken verplicht waren dit te doen wanneer niet uitdrukkelijk anders was overeengekomen. Slechts drie banken (samen goed voor 37 overmakingen) stemden erin toe de kosten van de begunstigde onmiddellijk terug te betalen.

Zestien banken van opdrachtgevers (samen goed voor 42 overmakingen) bevestigden dat de overmaking volgens de "OUR"-methode was verzonden en adviseerden dat de begunstigden contact zouden opnemen met hun bank. Wanneer verder navraag werd gedaan, was de meest voorkomende reactie van de bank van de begunstigde dat de overmaking niet volgens "OUR"-methode was verzonden, in tegenstelling tot wat de bank van de opdrachtgever deze had verteld. Andere banken van begunstigden beweerden dat ze geen kosten hadden ingehouden en voerden aan dat een bemiddelende bank kosten in rekening moest hebben gebracht. Uiteindelijk crediteerden één bank in Duitsland, één in het Verenigd Koninkrijk en één in Spanje de begunstigden voor alle inhoudingen.

3.9.3. Punten van zorg

Hoewel de situatie met betrekking tot dubbele kostenaanrekening aanzienlijk is verbeterd, voldoet de banksector nog niet volledig aan de in de richtlijn opgenomen bepalingen met het oog op het volledig afschaffen van het gebruik om de begunstigde kosten aan te rekenen (tenzij dat in uitdrukkelijke opdracht van de opdrachtgever gebeurt). Analoog aan wat reeds onder punt 1.7.3 is gezegd, hangt deze tekortkoming samen met het feit dat de banken onvoldoende op de hoogte zijn van de kosten die door de ontvangende bank daadwerkelijk in rekening zullen worden gebracht.

Het is echter verontrustend dat sommige instellingen niet op de hoogte zijn van of zich niet houden aan de verplichting om onrechtmatig ingehouden kosten te vergoeden, ondanks het feit dat deze verplichting zowel in de richtlijn als in de nationale omzettingswetgeving is vastgelegd.

3.10. Artikel 8 – Terugbetalingsverplichting van de instellingen bij niet-afwikkeling van overmakingen

In dit artikel is het beginsel neergelegd dat de bank van de opdrachtgever verplicht is om tot terugbetaling over te gaan in het geval van een "zoekgeraakte" overmaking. Deze "terugbetalingsgarantie" is beperkt tot een maximumbedrag van 12 500 EUR en kan niet bij overeenkomst worden opgeheven. Bovendien gaat het om een zogenaamde "aansprakelijkheid zonder schuld" die niet alleen geldt bij fouten of onwettige handelwijzen van de betrokken banken. Dit mechanisme treedt in werking

zodra een overmaking haar bestemming niet bereikt: de opdrachtgever wordt vergoed door zijn bank, die het geld van de verantwoordelijke instelling kan terugeisen. Dit mechanisme voorkomt dat gebruikers van betaalsystemen zich verplicht zien met meerdere banken in een transactieketen contact op te nemen om vast te stellen welke instelling aansprakelijk is, een procedure waarvoor de banken veel beter zijn toegerust dan hun cliënten.

De richtlijn introduceert geen bredere aansprakelijkheid, met name voor indirecte schade, maar sluit deze evenmin uit. Artikel 8 bepaalt uidrukkelijk dat "de terugbetalingsgarantie" "onverminderd enige andere vordering" geldt. Elk bedrag dat het maximum van 12 500 EUR overschrijdt, alsmede alle andere schade die uit de niet-uitvoering van de overmaking voortvloeit, zullen derhalve moeten worden opgeëist door middel van een normale rechterlijke procedure en vallen onder de algemene wetgeving die op de relatie tussen de opdrachtgever, de begunstigde en hun respectieve instellingen van toepassing is.

3.10.1. Omzetting in de lidstaten

In Nederland wordt een ander maximumbedrag voor de terugbetaling gehanteerd dan in de richtlijn (12 500 EUR). De terugbetalingsgarantie is er gelijkgetrokken met het bedrag dat voor de algemene werkingssfeer van de Nederlandse omzettingswetgeving is vastgesteld, namelijk 50 000 EUR.

Krachtens de Spaanse wetgeving is een bemiddelende instelling pas aan de in artikel 8 neergelegde terugbetalingsverplichting onderworpen wanneer zij zelf het over te maken geld heeft "ontvangen" (en niet wanneer zij de ***opdracht*** tot grensoverschrijdende overmaking heeft *aanvaard*, zoals in de richtlijn wordt bepaald). In andere nationale omzettingswetten wordt verwezen naar gevallen waarin de overmaking "niet is aangekomen" (Oostenrijk), "niet werd uitgevoerd" (Duitsland), "de betaling niet werd overgemaakt" (Finland) en "het geld niet werd gecrediteerd" (Verenigd Koninkrijk).

De richtlijn bevat geen specifieke bepalingen betreffende de voorwaarden waaronder de fout van een bemiddelende kredietinstelling (bijvoorbeeld bij het optreden van vertraging bij een overmaking) leidt tot aansprakelijkheid van de kredietinstelling van de opdrachtgever. In sommige lidstaten (Duitsland, Verenigd Koninkrijk) bestaan daar specifieke bepalingen over. Zo is bijvoorbeeld in Duitsland de kredietinstelling van de opdrachtgever aansprakelijk voor de fout van een bemiddelende kredietinstelling, tenzij de hoofdschuld ligt bij de door de cliënt gekozen bemiddelende kredietinstelling.[12]

Bij de voorbeelden van niet-afwikkeling van overmakingen die in de richtlijn worden gegeven, bepaalt artikel 8 met name dat wanneer een grensoverschrijdende overmaking niet is afgewikkeld wegens niet-uitvoering door een bemiddelende instelling die door de opdrachtgever is gekozen, deze laatste instelling "al het mogelijke" moet doen om het bedrag van de overmaking terug te betalen. De richtlijn bepaalt met andere woorden niet dat de bemiddelende instelling aansprakelijk is jegens de opdrachtgever. De omzettingswetgeving van Duitsland voorziet echter

[12] Behalve in geval van opzet of grove nalatigheid, of risico"s die door een kredietinstelling specifiek worden geaccepteerd.

tevens in directe aansprakelijkheid van de bemiddelende instelling jegens de cliënt. Hierdoor geniet de consument meer bescherming dan Richtlijn 97/5/EG biedt. In de Duitse wetgeving zijn voorts soortgelijke bepalingen opgenomen die in directe aansprakelijkheid van bemiddelende instellingen jegens instellingen van opdrachtgevers voorzien.

3.10.2. Praktische toepassing van de bepaling in de lidstaten

Van de 1 480 overmakingen die in het kader van het onderzoek voor dit verslag werden uitgevoerd, zijn er twee die de begunstigde nooit hebben bereikt.

De "terugbetalingsgarantie" werkte niet: een van de zoekgeraakte overmakingen was ruim zes maanden nadat de opdrachtgever om terugbetaling had gevraagd, nog niet aan de begunstigde betaald; de andere is – na veel aandringen – aan de opdrachtgever terugbetaald.

3.10.3. Punten van zorg

Hoewel de bepaling betreffende de "terugbetalingsgarantie" adequaat in nationale wetgeving is omgezet, blijkt uit het onderzoek dat in alle gevallen van zoekgeraakte overmakingen de instellingen die deze grensoverschrijdende overmakingen uitvoerden ofwel niet op de hoogte waren van hun verplichting om zoekgeraakte betalingen terug te betalen, ofwel niet bereid bleken deze verplichting na te komen.

Het feit dat voor de Nederlandse terugbetalingsgarantie een veel hoger maximumbedrag geldt dan in de overige lidstaten, zou kunnen leiden tot een situatie waarvan de implicaties verdere analyse behoeven.

3.11. Artikel 9 – Overmacht

In dit artikel is bepaald dat instellingen die bij een overmaking betrokken zijn, in twee gevallen van hun verplichtingen zijn vrijgesteld: in de eerste plaats indien er een vermoeden van *witwassen* van geld bestaat, en in de tweede plaats in geval van *overmacht*.

3.11.1. Omzetting in de lidstaten

Een aantal lidstaten heeft de definitie van "*overmacht*" omgezet op een manier die duidelijk afwijkt van de tekst van de richtlijn, waarin deze situatie wordt omschreven als: "abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden". In landen met afwijkende bepalingen (Italië, Portugal en Zweden) ligt het niveau van de bescherming die aan consumenten van diensten voor grensoverschrijdende overmakingen wordt geboden, lager dan wel hoger dan het niveau dat in de communautaire wetgeving wordt beoogd. Zo wordt in Duitsland de verplichting tot terugbetaling ook opgelegd wanneer het bedrag van de overmaking niet meer beschikbaar is.

Sommige lidstaten (België, Finland, Griekenland, Ierland, Portugal, Zweden en het Verenigd Koninkrijk) hebben bij de omzetting van artikel 9 van Richtlijn 97/5/EG in hun nationale wetgeving expliciet verwezen naar de richtlijn tot voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld (Richtlijn 91/308/EEG) of vergelijkbare bepalingen. In twee gevallen (Finland en het

Verenigd Koninkrijk) voorzien de omzettingsbepalingen uitdrukkelijk in een beperking van de aansprakelijkheid wanneer een instelling zich niet aan de bepalingen van Richtlijn 97/5/EG heeft gehouden wegens het vermoeden van witwasactiviteiten. In één lidstaat (Zweden) mogen instellingen meer tijd nemen om de grensoverschrijdende overmaking uit te voeren.

Andere lidstaten (Oostenrijk, Denemarken, Frankrijk, Duitsland, Italië, Luxemburg, Nederland en Spanje) verwijzen in hun omzettingswetgeving voor artikel 9 niet specifiek naar wetgeving betreffende het witwassen van geld. Aangezien het ontbreken van verwijzingen naar nationale wetgeving betreffende het witwassen van geld in de praktijk geen aanleiding geeft tot juridische problemen, wordt dit niet als een ontoereikende omzetting van Richtlijn 97/5/EG beschouwd.

Richtlijn 91/308/EEG is in alle lidstaten volledig ten uitvoer gelegd. Ondanks het feit dat in sommige wetgevingen tot omzetting van Richtlijn 97/5/EG niet expliciet naar Richtlijn 91/308/EEG wordt verwezen, moeten de bepalingen van laatstgenoemde richtlijn worden nageleefd en zijn zij een aangelegenheid van openbaar belang. Een instelling die een uit Richtlijn 97/5/EG voortvloeiende verplichting niet is nagekomen omdat zij een gegrond vermoeden had dat een grensoverschrijdende overmaking in werkelijkheid een witwastransactie was, zal daarom waarschijnlijk het openbaar belang van Richtlijn 91/308/EEG ter verdediging aanvoeren. De vraag of deze verdediging al dan niet kans op slagen heeft, zou afhankelijk zijn van de specifieke feiten en omstandigheden en de nationale bepalingen waarop de instelling zich beroept, want de regels betreffende witwasactiviteiten mogen geen algemeen excuus worden om zich aan de verplichtingen van Richtlijn 97/5/EG te onttrekken.

3.11.2. Praktische toepassing van de bepaling in de lidstaten

Er zijn in de lidstaten geen problemen gemeld betreffende de toepassing van artikel 9 van de richtlijn.

3.11.3. Punten van zorg

Geen.

3.12. Artikel 10 – Regeling van geschillen

De richtlijn stelt bepaalde eisen aan de uitvoering van grensoverschrijdende overmakingen. Als cliënten van banken deze eisen uitsluitend door middel van juridische stappen kunnen afdwingen, zou de richtlijn voor hen niet in een verbetering van de situatie resulteren; vrijwel niemand zou voor een klacht naar de rechter stappen (bijvoorbeeld in geval van een dubbele kostenaanrekening van 20 EUR).

Artikel 10 van Richtlijn 97/5/EG is erop gericht cliënten een efficiënt instrument te verschaffen om aanspraak te maken op de rechten die uit deze richtlijn voortvloeien: de lidstaten dienen er zorg voor te dragen "dat er adequate en doeltreffende klachten- en beroepsprocedures zijn voor de regeling van eventuele geschillen" tussen cliënten en kredietinstellingen. Daarbij kan in voorkomend geval van bestaande procedures gebruik worden gemaakt.

Procedures dienen *adequaat en doeltreffend* te zijn: een klacht indienen bij een dergelijk alternatief orgaan voor het regelen van geschillen over

grensoverschrijdende overmakingen zou sneller en goedkoper voor de cliënt moeten zijn dan een rechtszaak. De ingevoerde procedure moet met andere woorden werkelijk een alternatief vormen.

3.12.1. Omzetting in de lidstaten

Wat de in het kader van klachten- en beroepsregelingen geldende procedures betreft, verschilt de praktijk van lidstaat tot lidstaat. Deze verschillen hangen samen met de toegang tot klachten- en beroepsregelingen (krijgt men daar alleen bij uitputting van de bestaande rechtsmiddelen toegang toe of ook direct, en zo ja, onder welke voorwaarden), de formaliteiten voor het indienen van een klacht, de eventuele gevolgen voor andere juridische procedures, de vraag of de beslissingen wel of niet bindend zijn enzovoorts. Deze verschillen voorzaken echter geen problemen zolang de procedures zelf "adequaat en doeltreffend" zijn. Voor nadere bijzonderheden over de verschillende regelingen in de lidstaten, zie bijlage 3.

Bij de omzetting van artikel 10 van de richtlijn hebben de lidstaten voornamelijk gebruik gemaakt van reeds bestaande procedures voor bankdiensten of financiële diensten in het algemeen. Ze hebben geen speciale klachten- of beroepsregelingen in het leven geroepen voor grensoverschrijdende overmakingen, met uitzondering van Italië, waar een decreet[13] voorziet in de instelling van speciale regelingen voor het beslechten van geschillen met betrekking tot grensoverschrijdende overmakingen. Ook de Duitse regeling is voor een deel speciaal afgestemd op grensoverschrijdende overmakingen (en voor een deel bedoeld voor geschillen in verband met het definitieve karakter van de afwikkeling van betalingen en effectentransacties (Richtlijn 98/26/EG)).

Consumenten zijn slechts in een minderheid van de uit hoofde van artikel 10 opgezette beroeps- en klachtenregelingen, vertegenwoordigd.

Frankrijk bleef oorspronkelijk gebruik maken van de bestaande regelingen die door de individuele banken waren opgezet, maar deze bestreken niet alle instellingen die grensoverschrijdende overmakingen uitvoeren. Frankrijk was daarom te laat met de omzetting. Inmiddels stelt de "Loi Murcef"[14] bemiddeling verplicht bij conflicten tussen consumenten en kredietinstellingen. Daaronder vallen ook klachten die met grensoverschrijdende overmakingen te maken hebben.

Oostenrijk heeft nog geen beroepsregeling opgezet, maar slechts een werkgroep aangesteld om een dergelijke regeling op te zetten. Oostenrijk is dan ook te laat met de omzetting.

Portugal heeft nog geen ombudsmanregeling voor bankzaken opgezet. Krachtens de omzettingswetgeving mogen partijen een beroep doen op arbitrage, maar in de praktijk is dat vaak niet haalbaar gezien de hoge kosten die daaraan verbonden zijn. Bestaande Portugese ombudsmanregelingen voor financiële diensten bestrijken vaak een beperkt geografisch gebied en zijn alleen bevoegd voor klachten waarmee geringe bedragen gemoeid zijn. Portugal is dus te laat met de omzetting.

---

[13] Ministerieel decreet nr. 456 van 13 december 2001 tot omzetting van artikel 10 van Richtlijn 97/5/EG in Italiaanse wetgeving (Staatscourant van 3 januari 2002).

[14] Wet nr. 2001-1168 van 11 december 2001 (Staatscourant van 12 december 2001).

3.12.2. Praktische toepassing van de bepaling in de lidstaten

Tot december 2001 zijn maar zeer weinig geschillen inzake grensoverschrijdende overmakingen aan de nationale klachten- en beroepsregelingen voorgelegd. Dat is gedeeltelijk toe te schrijven aan het feit dat cliënten niet snel verder gaan dan het bij de bank indienen van meerdere mondelinge of schriftelijk klachten. In veel gevallen is het bedrag waarover het geschil handelt, laag in vergelijking met de tijd en kosten die ermee gemoeid zijn, hetgeen cliënten ervan weerhoudt om verdere stappen te ondernemen. Ook lijken veel cliënten bang om hun bank tegen zich in het harnas te jaren of hun toekomstige relatie met de bank te schaden.

Daarbij komt nog dat cliënten vaak niet op de hoogte zijn van het bestaan van klachten- en beroepsregelingen; instellingen verstrekken hun cliënten hierover vrijwel geen informatie (zie ook punt 3.5.2).

3.12.3. Punten van zorg

Het ontbreken van adequate beroepsregelingen in Oostenrijk en Portugal geeft aanleiding tot grote bezorgdheid.

Er wordt over de hele linie onvoldoende informatie verstrekt over het bestaan van klachten- en beroepsregelingen: als cliënten niet op de hoogte zijn van de mogelijkheden om de rechten af te dwingen die de richtlijn en de nationale omzettingswetgeving hun verlenen, weten ze ook niet hoe ze moeten reageren in geval van een gebrekkige werking of verkeerde toepassing van de desbetreffende bepalingen. Ze zullen meestal niet snel naar de rechter stappen met hun klachten omdat deze veelal op kleine bedragen betrekking hebben. Een betere informatieverstrekking over de rechten en procedures waarin de richtlijn voorziet, zou echter de concurrentie vergroten en tot een verbetering van de momenteel onbevredigende situatie leiden.

3.13. Andere kwesties

3.13.1. Sancties

De richtlijn bevat geen specifieke verplichting voor de lidstaten om sancties te treffen wanneer de nationale omzettingswetgeving niet wordt nageleefd. Hierbij moet echter worden opgemerkt dat de verplichting om passende sancties vast te stellen, niet in een wettekst van de EU behoeft te zijn opgenomen. In een arrest van het Europese Hof van Justitie[15] is al vastgesteld dat lidstaten verplicht zijn sancties op te nemen in hun omzettingswetgeving, ongeacht of de oorspronkelijke richtlijn uitdrukkelijk in sancties voorziet.

Slechts enkele lidstaten, zoals Oostenrijk, het Verenigd Koninkrijk en Denemarken, hebben inderdaad een specifieke verwijzing naar sancties in hun wetgeving opgenomen. Daarnaast voorziet de Oostenrijkse wetgeving met betrekking tot specifieke verbintenissen met cliënten nog in een ander type "sanctie": indien niet wordt voldaan aan specifieke, op verzoek van de cliënt aangegane verbintenissen, mogen Oostenrijkste kredietinstellingen voor de uitvoering van de overmaking geen provisies in rekening brengen.

---

[15] Zaak C-354/99 van 18 oktober 2001.

Een andere belangrijke vraag (voortvloeiend uit de Belgische wetgeving) is of sancties moeten worden opgelegd bij niet-naleving van alle of slechts een deel van de verplichtingen die uit Richtlijn 97/5/EG voortvloeien. Zo bepaalt de Belgische omzettingswetgeving niet uitdrukkelijk dat boetes worden opgelegd wanneer een kredietinstelling na een grensoverschrijdende overmaking geen informatie aan cliënten verstrekt.

Sommige lidstaten (bijvoorbeeld Denemarken) verwijzen naar strafrechtelijke sancties die worden opgelegd in het kader van andere wetgeving, die niet specifiek op grensoverschrijdende overmakingen betrekking heeft. Om voor de hand liggende redenen zijn in de communautaire wetgeving geen bepalingen met betrekking tot strafrechtelijke sancties opgenomen, en deze ontbreken dus ook in Richtlijn 97/5/EG.

3.13.2. Het recht om overmakingen te annuleren of stop te zetten

In de richtlijn wordt geen uitspraak gedaan over het recht van kredietinstellingen om overmakingen te annuleren waartoe een cliënt op correcte wijze opdracht heeft gegeven. In Duitsland zijn specifieke bepalingen opgenomen waarin deze mogelijkheid wordt geregeld.

De Duitse wetgeving bevat voorts gedetailleerde bepalingen die de cliënt in staat stellen een overmakingsopdracht te annuleren en zowel de kredietinstelling als de klant het recht geven om een overmaking stop te zetten.

4. CONCLUSIE

4.1. Beoordeling van de omzetting in de lidstaten

De uiterste datum voor de omzetting van Richtlijn 97/5/EG was 14 augustus 1999. De meeste lidstaten hebben deze datum gerespecteerd en alle hebben sindsdien de richtlijn ten uitvoer gelegd.

Er bestaan bepaalde verschillen tussen nationale regelingen en de bij Richtlijn 97/5/EG vastgestelde regeling. Deze verschillen zijn in afdeling 3 beschreven.

4.1.1. Belangrijkste verschillen tussen tussen nationale regelingen en Richtlijn 97/5/EG

4.1.1.1. Artikel 2 - Definities

Sommige verschillen houden verband met de weglating van **definities uit artikel 2** van de richtlijn of het gebruik van definities die afwijken van die uit de richtlijn. De meeste van deze weglatingen of verschillen zullen naar verwachting niet in een inadequate omzetting resulteren. De afwijkende definitie van "datum van aanvaarding" in Spanje kan aanleiding geven tot problemen: in Spanje wordt de aanvaarding pas geacht te hebben plaatsgevonden op de werkdag "na" de opdracht, en niet op de datum waarop aan alle voorwaarden van de opdracht is voldaan. De bij berekening van de uitvoeringstermijn gehanteerde periode begint dus pas te lopen één dag na het tijdstip waarvan in de richtlijn wordt uitgegaan.

4.1.1.2. Artikel 3 – Verstrekking van informatie voorafgaand aan een grensoverschrijdende overmaking

Er zijn ook diverse kwesties gesignaleerd die betrekking hebben op de **verstrekking van informatie voorafgaand aan een verzoek tot uitvoering van een grensoverschrijdende overmaking uit hoofde van artikel 3** van Richtlijn 97/5/EG. De meeste ervan hebben te maken met Oostenrijk: de Oostenrijkse wetgeving verplicht niet tot het verstrekken van informatie in een "bevattelijke vorm", er wordt niet bepaald dat een "valutadatum" of informatie betreffende klachten- en beroepsregelingen moet worden verstrekt (dit laatste omdat dergelijke regelingen in Oostenrijk ontbreken).

4.1.1.2. Artikel 4 – Verstrekking van informatie na een grensoverschrijdende overmaking

De informatieverplichtingen na een overmaking uit hoofde van artikel 4 van Richtlijn 97/5/EG zijn niet volledig omgezet in Oostenrijk, Denemarken en Ierland. In elk van deze lidstaten is er sprake van het ontbreken of een beperking van rechten, hetgeen een ontoereikende omzetting vormt en wezenlijke gevolgen kan hebben. Bij voorbeeld kan de gedeeltelijke of inadequate omzetting door Oostenrijk en Ierland worden genoemd van het vereiste dat in voorkomend geval mede langs elektronische weg, duidelijke schriftelijke informatie moet worden verstrekt (in het geval van Denemarken ontbreekt alleen de zinsnede van "in voorkomend geval", welke waarschijnlijk *de minimis* is).

4.1.1.4. Verbintenissen van banken met betrekking tot verzoeken tot uitvoering van grensoverschrijdende overmakingen uit hoofde van artikel 5 van de richtlijn

Inadequate omzetting door Italië: ondanks de algemene verplichting onder Italiaans recht om informatie te verstrekken vóór de overmaking, bepaalt de Italiaanse omzettingswetgeving niet dat de instelling gebonden is aan verbintenissen die zij (eventueel) aangaat met betrekking tot de termijn, provisies en kosten.

4.1.1.5. Artikel 9 “Overmacht”

Wat betreft het **witwassen van geld** dient te worden opgemerkt dat verscheidene lidstaten bij de omzetting van het in **artikel 9** van Richtlijn 97/5/EG bepaalde in verband met **overmacht** niet specifiek naar Richtlijn 91/308/EEG verwijzen. Instellingen die een keuze moeten maken tussen het voldoen aan hun verplichtingen uit hoofde van nationale bepalingen tot omzetting van Richtlijn 97/5/EG en aan hun verplichtingen uit hoofde van nationale bepalingen tot omzetting van Richtlijn 91/308/EEG, zullen waarschijnlijk voorrang geven aan de naleving van de verplichtingen inzake het witwassen van geld. Zodoende kunnen zij zich beroepen op het openbaar belang indien zij worden geconfronteerd met een vordering uit hoofde van de bepalingen betreffende grensoverschrijdende overmakingen. Deze kwestie wordt besproken onder punt 2.6.5.

4.1.1.6. Artikel 10 “Klachten- en beroepsprocedures”

De volgende drie lidstaten lijken **artikel 10** op ontoereikende wijze te hebben geïmplementeerd doordat zij er geen zorg voor hebben gedragen dat er "adequate en doeltreffende **klachten- en beroepsprocedures**" zijn:

- Frankrijk hanteert nog altijd afzonderlijke regelingen. Deze situatie is inmiddels echter verholpen door de aanneming van de "Loi Murcef", die bij conflicten tussen consumenten en kredietinstellingen bemiddeling verplicht zal stellen.

- Oostenrijk heeft gewoon een werkgroep opgericht om een regeling op te zetten. Dit kan niet als een adequate omzetting worden beschouwd.

- Portugal heeft algemene ombudsmanregelingen, maar in de praktijk bestaat er - gezien de moeilijkheden die zich voordoen bij de beslechting van geschillen waarmee veelal relatief bescheiden bedragen gemoeid zijn - geen regeling voor klachten die voortvloeien uit grensoverschrijdende overmakingen die vallen onder Richtlijn 97/5/EG. De regeling die voorlopig is aangemeld om klachten naar aanleiding van grensoverschrijdende overmakingen te behandelen, is uitsluitend bevoegd voor arbitrage en bemiddeling in Lissabon.

4.2. Beoordeling van de toepassing van de bepalingen in de lidstaten

4.2.1. Informatieverstrekking voor en na een grensoverschrijdende overmaking

De prestaties van de instellingen op het gebied van de **informatieverstrekking** waren niet bevredigend.

Slechts zestien van de veertig opdrachtgevers ontvingen een brochure of ander drukwerk met informatie voordat **de overmakingen werden uitgevoerd**. De verstrekte gedrukte informatie bevatte inlichtingen over de kosten, maar in de meeste gevallen ontbraken de bij de richtlijn voorgeschreven gegevens over termijnen, wisselkoersen, valutadata en beroepsprocedures.

De **informatie** die **na uitvoering van de overmaking** aan de opdrachtgevers en begunstigden werd verstrekt, was in het algemeen goed. De meest voorkomende tekortkoming bestond erin dat aan minder dan de helft van de begunstigden opgaaf werd gedaan van het oorspronkelijke bedrag van de overmaking.

4.2.2. Uitvoeringstermijnen

De prestaties van de instellingen betreffende **uitvoeringstermijnen** lagen gemiddeld ruim binnen de grenzen van de richtlijn: 95,4% van de overmakingen arriveerde binnen zes werkdagen en 99,7% arriveerde binnen vijftien werkdagen. Overmakingen namen gemiddeld 2,97 dagen in beslag. Dit komt neer op een aanzienlijke verkorting in vergelijking met voorgaande onderzoeken.

4.2.3. Verplichting tot schadevergoeding

Aan de verplichting **tot schadevergoeding** bij te late betalingen werd door de instellingen echter in het algemeen niet voldaan: geen enkele bank bood de opdrachtgever schadevergoeding aan voor te laat aangekomen overmakingen. Wanneer om schadevergoeding werd gevraagd, waren instellingen meestal niet op de hoogte van de verplichting te late betalingen te vergoeden of waren zij niet bereid deze verplichting na te komen.

4.2.4. Verplichting om de grensoverschrijdende overmaking overeenkomstig de richtlijnen uit te voeren

Ook de prestatie van de instellingen op het gebied van de **kostenverdeling** is verbeterd ten opzichte van eerdere onderzoeken. Bij 16,2% van de overmakingen vonden echter nog onverwachte inhoudingen bij de begunstigde plaats, meestal als gevolg van **dubbele kostenaanrekening**. De overgrote meerderheid van deze overmakingen was niet verzonden volgens de "OUR"-methode (hetgeen wil zeggen dat alle kosten ten laste van de opdrachtgever komen).

4.2.5. Terugbetaling van onrechtmatige inhoudingen

Cliënten moesten doorgaans sterk aandringen om **terugbetaling van onrechtmatige inhoudingen** te verkrijgen. Hoewel sommige banken die bij gevallen van dubbele kostenaanrekening betrokken waren, de desbetreffende overmakingen corrigeerden door de kosten aan de begunstigde terug te betalen, verleenden andere hun cliënten niet de bijstand waartoe zij zijn verplicht. In plaats daarvan beweerden zij dat de ontvangende of bemiddelende banken de kosten in rekening hadden gebracht. In zeer veel gevallen lieten cliënten de zaak rusten vanwege een onhoffelijke behandeling door de instellingen.

4.2.6. Terugbetalingsgarantie

De prestatie van de banken op het gebied van de **"terugbetalingsgarantie"** was onbevredigend. De twee gevallen in het onderzoek waarin dit mechanisme in werking had moeten treden, zijn niet afgehandeld zoals in de richtlijn is vastgelegd. Eén zoekgeraakte overmaking is nooit terugbetaald, de andere werd pas na verscheidene maanden met tegenzin terugbetaald "als teken van goede wil".

4.3. Voorstellen tot wijziging van de richtlijn

Zoals Commissielid Bolkestein reeds in het najaar van 2000 in het Europees Parlement heeft aangekondigd (ter gelegenheid van de bespreking van het verslag-Peijs[16] tijdens de plenaire zitting), is de Commissie voornemens om voor te stellen de huidige normale maximale uitvoeringstermijn van zes bankwerkdagen sterk te verkorten. Dankzij de technische mogelijkheden die door een verbeterde infrastructuur worden geboden, lijken dergelijke kortere termijnen - die beter zouden aansluiten bij de huidige binnenlandse praktijk - niet meer dan logisch. In het licht van de huidige gemiddelde termijn van 2,97 dagen voor een grensoverschrijdende overmaking zou een dergelijke verkorting niet al te veel problemen mogen opleveren voor de banksector.

Daarnaast heeft de Commissie toegezegd om het maximumbedrag van de "terugbetalingsgarantie" op te trekken tot 50 000 EUR zodat dit overeenstemt met het bedrag dat voor de afbakening van het algemene toepassingsgebied van de richtlijn is vastgesteld.

Beide maatregelen zijn bedoeld om de verdere ontwikkeling van de interne markt voor retailbetalingen in de hand te werken en de voorwaarden voor binnenlandse en grensoverschrijdende overmakingen gelijk te trekken. Het Europees Parlement heeft in zijn resolutie over de mededeling van de Commissie - Retailbetalingen in de

[16] Resolutie van het Europees Parlement van 26 oktober 2000 over de mededeling van de Commissie aan de Raad en het Europees Parlement – Retailbetalingen in de interne markt; (COM(2000) 36 - C5-0103/2000-2000/2018(COS)).

interne markt - reeds aangegeven dat het de Commissie zal steunen bij het aanbrengen van deze wijzigingen in Richtlijn 97/5/EG[17].

Daarnaast zijn in dit verslag nog een aantal andere problemen belicht die zullen moeten worden aangepakt.

De Commissie acht het echter niet dienstig om alleen op basis van de weinige in dit verslag gesignaleerde problemen een herziening van de richtlijn voor te stellen. Er zijn evenwel nog tal van andere redenen om tot een algemene herziening van de EU-wetgeving met betrekking tot de betalingen in de interne markt over te gaan teneinde een eengemaakte betalingsruimte binnen de Europese Unie tot stand te brengen. Eerst moet echter een brede raadpleging plaatsvinden over een samenhangend en allesomvattend juridisch kader dat niet beperkt blijft tot een samenraapsel van op zichzelf staande voorstellen. Voor het nemen van een dergelijk initiatief kunnen de volgende belangrijke argumenten worden aangevoerd:

- Met de aanneming van de verordening betreffende grensoverschrijdende betalingen in euro[18] is een essentieel aspect geregeld van de manier waarop betalingsdiensten (zowel binnenlands als grensoverschrijdend) aan cliënten dienen te worden aangeboden: het hanteren van discriminerende prijzen is onwettig en de interne markt voor betalingen moet als een "binnenlandse" markt worden beschouwd. De richtlijn legt de banken in verband met grensoverschrijdende overmakingen echter een aantal verplichtingen op die niet voor binnenlandse overmakingen gelden. Een voorbeeld van een dergelijke verplichting is dat de richtlijn "OUR"-overmakingen als standaardnorm hanteert in gevallen waarin de opdrachtgever geen specifieke instructies heeft gegeven; in de meeste, zo niet in alle lidstaten wordt de "OUR"-optie echter niet vaak gebruikt voor binnenlandse overmakingen. Daarom moet de Commissie verder onderzoek verrichten naar een manier om tot een harmonisatie te komen en een coherente betalingsoptie voor de interne markt voor te stellen.
- Een in 2001 voltooid onderzoek naar de omzetting en toepassing van de aanbeveling betreffende transacties die met een elektronisch betaalinstrument worden verricht[19] concludeert dat er sprake is van ernstige tekortkomingen die moeten worden aangepakt. In de aanbeveling wordt gesteld dat indien de Commissie constateert dat de tenuitvoerlegging onbevredigend is, zij voornemens is passende bindende wetgeving voor te stellen.
- De Commissie zal voorstellen indienen betreffende de kwestie van de terugbetalingen die in Aanbeveling 97/489 en andere EU-wetgevingsbesluiten aan de orde is gesteld.
- Betaalinstrumenten en betalingssystemen zijn nog in belangrijke mate aan uiteenlopende nationale voorschriften onderworpen. Een dergelijke situatie kan een hinderpaal vormen voor een efficiënte eengemaakte betalingsruimte in de interne markt en aanleiding geven tot inefficiënties of zelfs belemmeringen voor de integratie van de nodige infrastructuur en de verdere consolidatie, factoren waarvan wordt verwacht dat zij een reductie van de transactiekosten teweeg zullen brengen. Een strategie waarbij de totstandbrenging van een markt voor

---

17 COM(2000) 36 def.
18 Verordening (EG) nr. 2560/2001 van 19 december 2002 (PB L 344 van 28.12.2001, blz.13).
19 Aanbeveling 97/489/EG van de Commissie van 30 juli 1997 (PB L 208 van 2.8.1997, blz. 52).

betalingstransacties wordt beoogd die de landsgrenzen overschrijdt, kan resulteren in "collaborative sourcing" en schaalvoordelen. Er is ook het verschijnsel van de uitbesteding en van de concentratie van betalingsactiviteiten in zogeheten "transaction factories". Voorts zijn er nieuwkomers die toegang willen krijgen tot betalingsmarkten en die – omdat het om niet-bancaire instellingen gaat – vaak met belemmeringen van regelgevende aard of rechtsonzekerheid worden geconfronteerd. Deze problematiek moet worden geanalyseerd.

- De ontwikkelingen op het gebied van de informatietechnologie (IT) hebben belangrijke gevolgen voor de ontwikkeling van betaalinstrumenten, betalingsinfrastructuren en betalingsmarkten. De aanzienlijke IT-kosten die aan deze transactieactiviteiten verbonden zijn, vereisen dat weloverwogen strategische beslissingen worden genomen bij het afwegen van de ontwikkeling van de infrastructurele omgeving (standaarden, technische platforms enz.) en van de samenwerkingsmogelijkheden. E-geldinstellingen en de explosieve groei van de aangeboden nieuwe elektronische betaalinstrumenten zijn verschijnselen waarvan de gevolgen voor het rechtskader moeten worden onderzocht.

- Met name in reactie op de verordening betreffende grensoverschrijdende betalingen in euro hebben meerdere Europese banken onlangs een gemeenschappelijke visie op "Euroland – onze eengemaakte betalingsruimte" bekendgemaakt. In het kader daarvan wordt opgeroepen de krachten te bundelen ten voordele van de Europese consumenten, bedrijven en banken. Tevens wordt de toezichthouders gevraagd zich ertoe te verbinden hun steentje bij te dragen. Verwacht wordt dat in hun blauwdruk voor de eengemaakte Europese betalingsruimte (EEBR) een reeks wenselijke juridische voorwaarden of maatregelen zal worden geformuleerd ter attentie van de openbare instanties, met inbegrip van de Europese instellingen. De Commissie is voornemens bij de discussie over het onderhavige rechtskader met deze voorstellen rekening te houden zodra deze bekend zijn.

In de geest van de mededeling over de vereenvoudiging en verbetering van de regelgeving hebben de diensten van de Commissie al in brede kring een informeel discussiedocument laten circuleren om ideeën en suggesties voor de totstandbrenging van een dergelijk kader te verzamelen. Op basis van deze bijdragen zal de Commissie een raadplegingsdocument opstellen, waarin zij haar oordeel zal geven over mogelijke toekomstige bepalingen die vervolgens zullen worden opgenomen in een wetgevingsvoorstel dat zij in de loop van 2003 bij de Raad en het Parlement zal indienen.

BIJLAGE 1 – Nationale omzettingsmaatregelen – stand van zaken op 27 september 2002

Tabel 1: Nationale omzettingsmaatregelen (titel en beschikbare aanvullende informatie)

LIDSTAAT	OMZETTINGSWETGEVING
Oostenrijk	Federale wet inzake grensoverschrijdende overmakingen, nr. 123: *Bundesgesetz über grenzüberschreitende Überweisungen*, aangenomen door het parlement en gepubliceerd op 22 juli 1999 (*Überweisungsgesetz – Bundesgesetzblatt*, deel I, blz. 159).
België	Wet betreffende grensoverschrijdende geldoverschrijvingen, aangenomen op 9 januari 2000, gepubliceerd en aangevuld bij koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 23 maart 1995 betreffende de prijsaanduiding van homogene financiële diensten.
Denemarken	Wet inzake grensoverschrijdende overmakingen, nr. 237: *Lov om graenseoverskridende pengeoverforsler* van 21 april 1999.
Finland	Wet inzake overmakingen, nr. 821/1999: *Tilisiirtolaki*, aangenomen op 28 juli 1999, gepubliceerd op 4 augustus 1999.
Frankrijk	Wet inzake spaargelden en financiële zekerheid, nr. 99-532: *Loi relative à l"épargne et à la sécurité financière* (afdeling 78, deel II, hoofdstuk V), gepubliceerd op 29 juni 1999 (*JORF*, blz. 9507), aangevuld met de toepassing van *Règlement* nr. 99-09, gepubliceerd op 27 juli 1999 (*JORF*, blz. 11160-11161), met rectificatie op 21 augustus 1999 (*JORF*, blz. 12559-12560) en in het Franse monetaire en financiële wetboek gecodificeerd als afdeling L 133-1.
Duitsland	Wet inzake bankovermakingen: *Überweisungsgesetz*, aangenomen op 21 juli 1999 (*Überweisungsgesetz, BGBI, Teil IS. 1642*).
Griekenland	Presidentieel decreet 33/2000, aangenomen op 8 februari 2000 en gepubliceerd op 16 februari 2000 (Staatscourant, nr. 27, vol. A).
Ierland	Wetgevingsinstrument nr. 231: *The European Communities (Cross-Border Credit Transfers) Regulations 1999*.
Italië	Wetgevingsdecreet nr. 253: *Attuazione della direttiva 97/5/CEE sui bonifici transfrontalieri*, aangenomen op 28 juli 2000, gepubliceerd op 11 september 2000 (*Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, Serie General, N° 212*).
Luxemburg	Wet van 29 april 1999 tot wijziging van de wet van 5 april 1993 inzake de financiële sector. Publicatie in de Mémorial van 12 mei 1999. Inwerkingtreding op 16 mei 1999.
Nederland	Wet grensoverschrijdende betaaldiensten, aangenomen in oktober 1998 en gepubliceerd op 12 november 1998 (Staatscourant 686/1998), ten uitvoer gelegd bij koninklijk besluit van 28 juli 1999 (*Stb*. 1999, 341).
Portugal	Wetsdecreet 41/2000 van 17 maart 2000: *Decreto-Lei nº 41/2000 de 17 de Março*, gepubliceerd op 17 maart 2000 (*Diario da republica, Serie A, N° 65*, blz. 1022).
Spanje	Wet 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 uníon Europea*, aangenomen op 12 april 1999 en gepubliceerd op 13 april 1999 (Staatscourant nr. 88, blz. 13653), aangevuld met een ministerieel besluit van 16 november 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*.
Zweden	Wet SFS nr. 1999:268 inzake overmakingen binnen de Europese Unie: *Lag om betalningsöverföringar inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet*, aangenomen op 12 mei 1999 en gepubliceerd op 1 juni 1999.
Verenigd Koninkrijk	Wetgevingsinstrument nr. 1876: *The Cross-Border Credit Transfers Regulations 1999*, d.d. 30 juni 1999.

Tabel 2: Omzettingswetgeving (datum van omzetting):

LIDSTAAT	DATUM VAN OMZETTING	WETTELIJKE TERMIJN (14 AUGUSTUS 1999)	POLITIEKE VERBINTENIS (1 JANUARI 1999)
Oostenrijk	13 augustus 1999	Ja	Neen
België	9 februari 2000	Neen[20]	Neen
Denemarken	21 april 1999	Ja	Neen
Finland	14 augustus 1999	Ja	Neen
Frankrijk	14 augustus 1999	Ja	Neen
Duitsland	14 augustus 1999	Ja	Neen
Griekenland	8 februari 2000[21]	Neen	Neen
Ierland	14 augustus 1999	Ja	Neen
Italië	26 september 2000[22]	Neen	Neen
Luxemburg	16 mei 1999	Ja	Neen
Nederland	14 augustus 1999	Ja	Neen
Portugal	23 maart 2000	Neen	Neen
Spanje	3 mei 1999	Ja	Neen
Zweden	14 augustus 1999	Ja	Neen
Verenigd Koninkrijk	14 augustus 1999	Ja	Neen

[20] Al is het het vermelden waard dat voorafgaand aan de inwerkingtreding van de Belgische omzettingswetgeving de Belgische Vereniging van Banken aan haar leden het advies gaf om de bepalingen van Richtlijn 97/5/EG toe te passen voordat er sprake was van een formele, wettelijk bindende verplichting.

[21] De situatie in Griekenland is gecompliceerder dan in andere lidstaten. De Griekse omzettingswetgeving werd op 8 februari 2000 aangenomen, maar daarin wordt uitdrukkelijk gesteld dat zij met terugwerkende kracht geldig is en op 14 augustus 1999 in werking is getreden. Op de keper beschouwd blijft Griekenland hiermee nog altijd in gebreke wat betreft de verplichting om Richtlijn 97/5/EG vóór het verstrijken van de uiterste termijn van 14 augustus 1999 om te zetten.

[22] Dit is de datum van inwerkingtreding van het belangrijkste deel van de Italiaanse omzettingswetgeving. Op deze datum zijn bepaalde uitzonderingen van toepassing (zie afdeling 9 van deel II van dit verslag). Eén van deze uitzonderingen is bijvoorbeeld de datum van inwerkingtreding van bepalingen die kredietinstellingen verplichten informatie te verstrekken aan consumenten die gebruik maken van diensten op het gebied van grensoverschrijdende overmakingen. Deze bepalingen treden pas in werking op de latere datum van 12 oktober 2000.

BIJLAGE 2 – Nationale klachten- en beroepsprocedures – geactualiseerd op 27 september 2002

Oostenrijk:

Arbeitskreis "Ombudsstellen der österreichischen Kreditwirtschaft"
Wirtschaftskammer Österreich
Wiedner Haupstrasse 63
A-1045 Wien
Tel. +43.1.501.05.31.32
Fax. +43.1.501.05.272
e-mail: BSBV@WKOESK.WK.OR.AT

België:

Belgische Vereniging van Banken (BVB)
de Meêussquare 35
B – 1040 Brussel
Tel. +32.2.507.68.11
Fax +32.2.507.69.79
e-mail: ombudsman@abb.bvb.be

Dienst Ombudsman De Post
W.T.C.-toren II
Antwerpsesteenweg 59
B - 1000 Brussel
Tel. +32.2.204.81.00 (FR)
Tel. +32.2.204.82.00 (NL)
Tel. +32.2.204.83.00 (DE)
Fax +32.2.204.84.00

Denemarken:

Pengeinstitutankenævnet
Østerbrogade 64, 4
DK - 2100 København Ø
Tel. +45.35.43.63.33
Fax +45.35.43.71.04

Finland:

Advisory office for Bank Consumers
Museokatu 8 A 7
FIN - 00100 Helsinki
Tel. +358.9.4056.1230
Fax +358.9.4056.1235
e-mail: pankkialan.asiakasneuvonta@rahoitusalankl.fi

Consumer Complaint Board
Box 306
Kaikukatu 3
FIN - 00531 Helsinki
Tel. +358.9.7726.7900
Fax +358.9.753.4880
e-mail: kirjaamo@kuluttajavl.fi

Frankrijk:

Normaal gesproken worden door de individuele banken ombudslieden aangesteld; de Franse Vereniging van Banken kan cliënten wegwijs maken.

Association Française des Banques
18 rue La Fayette
75009 Paris
Tel: +33.1.48.00.52.52
Fax: +33.1.42.46.76.40

Duitsland:

Deutsche Bundesbank
Schlichtungsstelle
Postfach 10 06 02
D - 60006 Frankfurt am Main
Tel. +49.69.9566-40.50
Fax +49.69.9566-40.56
e-mail: schlichtung@bundesbank.de

Bundesverband Deutscher Banken
Ombudsmann
Postfach 040307
D - 10062 Berlin
Tel: +49 30 16633161 (of 62)
Fax: +49 30 16633169
e-mail: ombudsmann@bdb.de

Bundesverband Öffentlicher Banken
Ombudsmannsystem für den grenzüberschreitenden Überweisungsverkher
Postfach 110272
D - 10832 Berlin
Tel: +49 30 81920
Fax: +49 30 8192222
e-mail: Postmaster@voeb.de

Griekenland:

Commission for Consumer"s Protection of Public Enterprises and Organisations
Presided by the Secretary General of Commerce
20, Caningos Str.
GR - 101 81 Athens
Tel: + 301 383.79.82
Tel. + 301 384.17.73
Fax: + 301 382.96.40

Hellenic Banking Ombudsman
12-14 Karagiorgi Servias Street
GR - 105 52 Athens
Tel. +30.1.33.76.700
Fax +30.1.32.38.821
e-mail: contact@bank-omb.gr

Ierland:

The Ombudsman for the Credit Institutions
8 Adelaide Court
IRL - Dublin 8
Tel. +353.1.478.37.55
Fax +353.1.478.01.57

Italië:

Ombudsman Bancario
Via delle Botteghe Oscure 46
I - 00186 Roma
Tel. +39.06.67.67.353
Fax +39.06.67.67.400
e-mail: abi@abi.it

Luxemburg:

Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)
110, Route d"Arlon
L - 2991 Luxembourg
Tel. +352.26.251.203
Fax: +352.26.251.601
e-mail: banques@cssf.lu , direction@cssf.lu

Nederland:

Stichting Geschillencommissie Bankzaken
Surinamestraat 24
NL - 2585 GJ "s Gravenhage
Tel. +31.70.310.53.10
Fax +31.70.365.88.14

Portugal:
Er zal een speciale ombudsman voor bankzaken worden aangesteld.
Tot dan moeten klachten worden gericht aan:

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo
Mercado Chão de Loureiro (1st floor)
Largo do Chão do Loureiro
P - 1100 Lisboa
Tel. +351.1.888.36.23
Fax +351.1.888.37.67
e-mail: lis-arbitragem@ip.pt

Spanje:

Banco de España
Servicio Jurídico / Sevicio de Reclamaciones
Alcalá, 50
E - 28014 Madrid
Tel. +34.91.338.57.58
Fax +34.91.338.65.22

Zweden:

The National Board for Consumer Complaints
P.O. Box 174
S - 101 23 Stockholm
Tel. +46.8.783.17.00
Fax +46.8.783.17.01
e-mail: staffan.lind@arn.se

Verenigd Koninkrijk:

Financial Ombudsman Service
South Quay Plaza
183, Marsh Wall
London E14 9SR
Tel. +44.207.942.0942
Fax +44.207.942.0943
e-mail: enquiries@financial-ombudsman.org.uk

EVA-landen

IJsland:

Customer Complaint Committee
c/o Financial Supervisory Authority
Suðurlandsbraut 32
IS-108 Reykjavík
Tel.: (354) 525-2700
Fax: (354) 525-2727
e-mail: urskfjarm@fme.is

Noorwegen:

The Norwegian Banking Complaints Board
Universitetsgaten 8
Post Box 6855, St. Olavs Plass
N - 0130 OSLO
Tel. +47.22.20.30.14
Fax +47.22.20.31.90
e-mail: per.fiskerud@bankklagenemnda.no

Liechtenstein:

Financial Services Authority
Herrengasse 8
FL-9490 Vaduz
Vorstendom Liechtenstein
Tel.:+423.236.62.21
Fax: +423.236.62.24
e-mail: isolde.sigmeth@afd.llv.li