



KOMMISSIONEN FOR DE EUROPÆISKE FÆLLESSKABER

Bruxelles, den 07.02.2001  
KOM(2001) 66 endelig

**MEDDELELSE FRA KOMMISSIONEN  
TIL RÅDET OG EUROPA-PARLAMENTET**

**ELEKTRONISK HANDEL OG FINANSIELLE TJENESTEYDELSER**

## **MEDDELELSE FRA KOMMISSIONEN TIL RÅDET OG EUROPA-PARLAMENTET**

### **ELEKTRONISK HANDEL OG FINANSIELLE TJENESTEYDELSER**

#### **Sammendrag**

Den frist som blev fastsat på det Europæiske Råds topmøde i Lissabon for etablering af et integreret EU-marked for finansielle tjenesteydelser, nemlig 2005, er central i Fællesskabets planlægning af beskæftigelses- og væksthæmende foranstaltninger.

Realisering af denne målsætning forudsætter at der skabes forhold som kan fremme udviklingen af elektronisk handel i Fællesskabet. Formålet med e-handelsdirektivet er at sørge for at online-tjenesteydelser frit kan stilles til rådighed i hele Fællesskabet. Hjørnestenen i direktivet er "indremarkeds klausulen", der siger at leverandører af online-tjenester kan stille deres ydelser til rådighed overalt i EU på grundlag af de regler der gælder i den medlemsstat hvori de er etableret. Direktivet indeholder en række undtagelser fra nævnte klausul, idet der for elektronisk handel på tværs af grænserne oprettes en særlig ordning der afviger fra de ordninger der gælder for andre former for fjernsalg.

Samspillet mellem e-handelsdirektivet og den eksisterende lovgivning for finansielle tjenesteydelser er meget vigtigt for etableringen af en klar og systematisk politik for handel med finansielle tjenesteydelser på tværs af grænserne. Man må således 1) etablere et velfungerende indre marked for detailsalget af finansielle tjenesteydelser på grundlag af de principper der er fastsat i direktivet, 2) sørge for at der er overensstemmelse mellem lovgivningen for finansielle tjenesteydelser og e-handelsdirektivet, 3) sørge for at der er overensstemmelse mellem bestemmelserne for online-salg af finansielle tjenesteydelser og mere traditionelle former for salg, og 4) undersøge hvordan indremarkeds klausulen skal gælde for områder hvor der er væsentlige forskelle mellem de nationale bestemmelser, således at man undgår at forbrugere og investorer udsættes for et retsvæsen der afviger væsentligt fra hvad de er kendt med.

Kommissionen vil i løbet af 2001 foretage en undersøgelse (som skal revideres i 2003) af hvilke former for nationale bestemmelser medlemsstaterne kan anvende på udefra kommende tjenesteydelser; formålet er at hjælpe medlemsstaterne og tjenesteleverandørerne i forbindelse med overholdelsen af e-handelsdirektivet. Som led i denne undersøgelse vil Kommissionen se nærmere på hvordan undtagelserne i direktivet skal anvendes på finansielle online-tjenesteydelser der stilles til rådighed fra en anden medlemsstat. Indskrænkninger i den frie formidling af tjenesteydelser der gennemføres på grundlag af disse undtagelsesbestemmelser under henvisning til behovet for at tilgodese forbrugernes og investorernes interesser, skal opfylde proportionalitetsprincippet for så vidt angår den af EU fastsatte målsætning, dvs. en fri omsætning af informationssamfundstjenester.

Mere generelt er der stadig store forskelle mellem landenes regler for salg af finansielle tjenesteydelser, og dette medfører en opsplittning af markedet. Der er således behov for en rammepolitik, med følgende tre indsatsområder:

- ***et program for harmonisering af bestemmelserne i og uden for kontraktforhold.*** For at bane vej for en ordning hvor oprindelseslandsprincippet i praksis lægges til grund for samtlige finansservicesektorer og fjernsalgsformer, må man sørge for en yderligere harmonisering ikke blot af de centrale markedsføringsregler, men også på service/sekto-niveau, således at forbrugerne får adgang til indbyrdes sammenlignelig information af høj kvalitet. For så vidt angår kontraktforpligtelser skal det overvejes hvordan finansielle tjenesteydelser frit kan udbydes på detailsalgsniveau i hele EU under retligt sikre forhold
- ***målrettede foranstaltninger til styrkelse af forbrugernes tillid til at deres rettigheder er sikret ved handel på tværs af grænserne og i forbindelse med betalinger over internettet.*** Der skal oprettes et EU-dækkende system af instanser der kan tage sig af klager over finansielle tjenesteydelser, således at man også uden at gå til retten får en hurtig og effektiv bilæggelse af tvister i forbindelse med handel på tværs af grænserne. Der vil blive truffet foranstaltninger til forbedring af sikkerheden, og herunder forbrugernes retlige sikkerhed, i forbindelse med online-betaling inden for EU
- ***udbygning af samarbejdet mellem tilsynsmyndighederne.*** Tilsynsmyndighederne i aftagerlandet afhænger i stadig højere grad af tilsynsmyndigheden i det land hvor leverandøren er etableret. Kommissionen agter i samarbejde med medlemsstaterne at føre løbende kontrol med tilsynsordningerne for tjenesteydelser på tværs af grænserne.

# **MEDDELELSE FRA KOMMISSIONEN TIL RÅDET OG EUROPA-PARLAMENTET**

## **ELEKTRONISK HANDEL OG FINANSIELLE TJENESTEYDELSER**

### **1. INDLEDNING**

I handlingsplanen for finansielle tjenesteydelser<sup>1</sup> har Kommissionen sat sig det mål at der inden 2005 skal etableres et fuldt integreret europæisk marked for finansielle tjenesteydelser, som et sidestykke til indførelsen af euroen. Realiseringen af dette mål vil være til stor gavn for EU, idet der hermed opnås bedre beskæftigelse, kraftigere økonomisk vækst og en mere dynamisk innovationsorienteret finansservicesektor, der bedre kan varetage forbrugernes og investorenes interesse, og som kan bidrage til udviklingen af store og små europæiske virksomheder. På engroshandelsniveauet får man en mere effektiv fordeling af kapitalen, hvilket giver lavere låneomkostninger for erhvervslivet samt større udbytte af investeringer og bedre pensionsudbytte. På detailhandelsniveauet rummer en mere direkte adgang til leverandører i andre lande et stort potentiale for et større produktudvalg og en skarpere konkurrence, forudsat at man kan tilvejebringe den fornødne forbrugertillid.

Den nye teknologi har allerede nu en kraftig virkning på finansservicesektoren. Der er tale om en revolution både i den måde hvorpå engros-markedet fungerer og i adgangen hertil; levering af tjenesteydelser på tværs af grænserne ændres totalt som følge af den nye teknologi; den fungerer som katalysator for indførelsen af nye finansielle tjenesteydelser og nye modeller for forretningsførelsen, og er ofte anledning til nye alliancer mellem telekommunikation, informationsteknologi, detailhandel og finansielle tjenesteydelser.

EU's fremtidige konkurrenceevne står og falder med om det lykkes at skabe et udviklingsorienteret miljø for EU's finansielle tjenesteydelser og for informationsområdet. Kommissionen har for nylig udsendt en meddelelse hvori den skitserer hvilken strategi den vil lægge til grund i bestræbelserne på at imødekomme den opfordring til at iværksætte hurtige indgreb med henblik på at udnytte fordelene ved elektronisk handel<sup>2</sup>, der blev fremsat på topmødet i Lissabon. På samme møde opprioriterede man det igangværende arbejde på at etablere et internt marked for finansielle tjenesteydelser, bl.a. ved gennemførelse af handlingsplanen for finansielle tjenesteydelser.

I denne meddelelse gøres der rede for hvilke foranstaltninger der må træffes for at forbedre kontaktfladen mellem elektronisk handel og finansielle tjenesteydelser, imødegå markedsopsplittelsen inden for detailsalg af finansielle tjenesteydelser, og styrke forbrugernes tillid. Hovedvægten lægges på problemerne i forholdet mellem erhvervslivet og forbrugerne, hvor der er tendens til at hindringerne for oprettelse af et integreret marked er større end i formidlingen af serviceydelser til kunder i erhvervslivet, dvs. fra den ene virksomhed til den anden.

Det væsentligste aspekt ved elektronisk handel er at denne form for handel ikke tager hensyn til landegrænser. For første gang - når man lige ser bort fra de resterende barrierer for formidling af finansielle tjenesteydelser på tværs af landegrænserne - kan forbrugerne selv nemt tage kontakt med tjenesteleverandører overalt i Fællesskabet. I teorien egner finansielle tjenesteydelser sig fortræffeligt til elektronisk handel. Mange forbrugere er imidlertid stadig tøvende med hensyn til indkøb på tværs af landegrænserne, og de er navnlig betænkelige ved at bruge internettet. Bekymringer af denne art må afhjælpes hvis forbrugernes tillid skal styrkes. Hvis det indre markeds potentiale skal realiseres fuldt ud, er det ikke nok at gøre det

lige så let for leverandørerne at sælge i udlandet som i indlandet, man må også gøre det lige så tiltrækkende for brugerne at købe i udlandet som i indlandet.

Det meste af EU's lovgivning stammer fra tiden før revolutionen i online-tjenesteydelser. Der findes stadig indbyrdes forskellige regler for forbruger- og investorbeskyttelse (i og uden for kontraktforhold), og de er baggrunden for den vedvarende markedsopsplitning, der fratager de europæiske forbrugere de fordele de ellers ville have adgang til i form af et større udvalg, mere konkurrencedygtige priser og stordriftsbesparelser.

EU må sørge for at ajourføre sin lovgivning og sin politik på området. Det der er brug for, er en klart gennemskuelig og helhedsorienteret lovgivning for tjenesteydelser på tværs af grænserne, dvs. som sikrer en effektiv tilsyns- og forbrugerbeskyttelsesordning der kan styrke tilliden til systemet og dets stabilitet. Udfordringen består i at opstille en politik for finansielle tjenesteydelser uden at overskride den ambitiøse frist som blev sat på det Europæiske Råds møde i Lissabon, dvs. 2005.

Med denne målsætning for øje giver Kommissionen i denne meddelelse en redegørelse for følgende tre områder med udgangspunkt i vedtagelsen af direktivet om elektronisk handel der træder i kraft den. 17. januar 2002:

- indsatsområde 1: de nuværende regler og forordninger må tilpasses således at bestemmelserne om forbruger/investorbeskyttelse bringes i bedre indbyrdes overensstemmelse med hensyn til forpligtelser i og uden for kontraktforhold
- indsatsområde 2: der må indføres sikre betalingssystemer og udenretslige tvistbilæggelsesordninger for handel på tværs af grænserne
- indsatsområde 3: samarbejdet mellem tilsynsmyndighederne må forbedres således at de kan leve op til de udfordringer der ligger i handel på tværs af grænserne.

## 2. RETSGRUNDLAGET - FÆLLESSKABETS POLITIK FOR ELEKTRONISK HANDEL

For tre år siden tog Kommissionen et initiativ vedrørende elektronisk handel<sup>3</sup> og fastlagde i denne forbindelse hovedlinjerne i politikken på dette område. Der er siden da gjort gode fremskridt. Der er vedtaget en række direktiver, bl.a. vedrørende en klar notifikationsprocedure, elektronisk underskrift og elektroniske betalingsmidler. Rådet har indgået en politisk aftale om en forordning til liberalisering af abonnentkredsløbet med det formål at give hurtigere og billigere adgang til internettet. Vedtagelsen af et direktiv om ophavsrettigheder og hermed forbundne rettigheder er nært forestående. Takket være eEuropa-initiativet står informationssamfundet nu øverst på EU's politiske dagsorden.

### **Direktivet om elektronisk handel - dets sigte og forbindelse til direktiver for andre sektorer**

En samlet og formålstjenlig lovgivning er en forudsætning hvis elektronisk handel skal vinde indpas i EU. Det netop vedtagne direktiv om elektronisk handel indtager en central plads i denne sammenhæng<sup>4</sup>. Sigtet med direktivet er at sørge for at der overalt i Fællesskabet er adgang til informationssamfundstjenester. Direktivet danner grundlag for videregående foranstaltninger, og dermed også for foranstaltninger inden for finansielle tjenesteydelser.

*Direktivet om elektronisk handel er et tværgående rammedirektiv, der finder anvendelse på alle informationssamfundstjenester<sup>5</sup>*, dvs. tjenester der formidles elektronisk over en vis afstand (online-tjenester). Offline-handel omfattes ikke af direktivet, end ikke hvis der er tilknytning til en online-tjeneste. Det vil således sige at der ikke gælder de samme retlige ordninger for finansielle tjenesteydelser der tilbydes offline, og for ydelser der tilbydes online. Når en tjeneste tilbydes online, men leveres offline, er det således kun online-delen der omfattes af direktivet om elektronisk handel. Kommissionens overordnede mål er dog at indføre en række samlede bestemmelser for alle former for handel på det indre marked, dvs. såvel online som offline. De forskellige tiltag der indgår i handlingsplanen for finansielle tjenesteydelser, bl.a. revisionen af direktivet om investeringserviceydelser<sup>6</sup> og direktivforslaget vedrørende fjernsalg af finansielle tjenesteydelser<sup>7</sup>, tager sigte på at få indført sådanne samlede bestemmelser.

*Direktivet om elektronisk handel gælder kun for tjenesteleverandører der er etableret i medlemsstaterne<sup>8</sup>*. Tredjelandes tjenesteleverandører omfattes ikke af direktivet og kan således ikke drage fordel af den frie bevægelighed for informationssamfundstjenester. De enkelte medlemsstater kan hver især fastlægge deres egen politik over for sådanne tjenesteleverandører i tredjelande, det kræves blot at den er i overensstemmelse med de internationale handelsaftaler. Det er muligt at der vil opstå et behov for at EU fastlægger en koordineret politik over for sådanne leverandører.

*Direktivet om elektronisk handel berører ikke den beskyttelse der allerede eksisterer i kraft af de målsætninger for det almene vel der er fastsat i Fællesskabets gældende lovgivning<sup>9</sup>, og herunder forbrugerbeskyttelsen.* Nationale foranstaltninger må dog ikke indskrænke den frie omsætning af informationssamfundstjenester, som denne er defineret i e-handelsdirektivet.

*E-handelsdirektivet supplerer den sektorspecifikke lovgivning for finansielle tjenesteydelser,* og herunder informationskravet i forbrugslånsdirektivet, visse forsikringsdirektiver og direktivforslaget vedrørende fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Informationskravet i e-handelsdirektivet er en udvidelse af kravet i Fællesskabets lovgivning.

Bestemmelserne i e-handelsdirektivet kan komme til at spille en afgørende rolle på steder hvor der ikke er fastlagt informationskrav i fjernsalgsdirektivet (bl.a. med hensyn til netsteder med reklameinformation, men uden mulighed for at foretage online-køb).

*Et grundelement i e-handelsdirektivet er klausulen vedrørende det indre marked.* Denne bestemmelse giver leverandører mulighed for at tilbyde tjenester overalt i EU på basis af de bestemmelser og forordninger der gælder i leverandørlandet, dvs. landet hvor virksomheden er etableret. Med e-handelsdirektivet fjernes der forskellige retlige hindringer: direktivet supplerer direktivet om elektroniske underskrifter, idet det kræves at medlemsstaterne sikrer at deres retssystem tillader at kontrakter kan indgås elektronisk.

E-handelsdirektivet garanterer retten til frit at udbyde informationssamfundstjenester, jf. artikel 49 i traktaten. Det påhviler medlemsstaterne at sikre at en tjenesteleverandør som er etableret i en medlemsstat, opfylder landets krav med hensyn til de i direktivet "koordinerede områder"<sup>10</sup>. Medlemsstaterne må ikke indskrænke retten til at stille tjenester til rådighed, dvs. de må ikke træffe foranstaltninger der hindrer at der stilles informationssamfundstjenester til rådighed fra andre medlemsstater, eller som gør en sådan mindre tiltrækkende. Restriktioner af denne art kan kun tillades hvis de iværksættes på grundlag af en af undtagelserne i bilaget til artikel 3 i direktivet, eller hvis de indberettes af en medlemsstat under henvisning til artikel 3, stk. 4-6.

### **Direktivets målsætninger med hensyn til foranstaltninger**

Det standpunkt der er lagt til grund for e-handelsdirektivet afspejler de nye realiteter som e-handel medfører. Tjenester der stilles til rådighed over internettet, er automatisk og samtidig tilgængelige i alle medlemsstater. Det ville være et urimeligt forlangende at kræve at en tjenesteleverandør skulle opfylde femten forskellige sæt regler og forordninger. Hvis det var tilfældet, ville en tjenesteleverandør jo skulle give tjenesterne forskellig form for at overholde de forskellige medlemsstaters krav, og dette ville hæmme indførelsen og brugen af e-handel i EU. Dette er ensbetydende med en indskrænkning af forbrugernes valgmuligheder. En endnu mere alvorlig konsekvens er at leverandørerne i så fald ville koncentrere sig om de største markeder, til skade for de små medlemsstater. EU's forbrugere ville da ty til andre lande for deres elektroniske indkøb. Det er endvidere sandsynligt at et sådant virvar af forskellige retsbestemmelser og forskellig praksis vil underminere alle forsøg på at overbevise forbrugerne om at de ikke løber nogen risiko ved at handle uden for deres eget lands grænser eller ved at købe produkter af et ukendt mærke.

Det er muligt at stille online-tjenester til rådighed i andre medlemsstater uden nogen form for fysisk tilstedeværelse eller aktivitet. Dette rejser spørgsmålet om hvordan man overvåger og kontrollerer sådanne tjenester på tilfredsstillende måde. Det følger af sådanne online-tjenesters art at det er hurtigere og mere effektivt at kontrollere dem i den medlemsstat hvor tjenesteleverandøren er etableret og hvorfra netstedet drives (hjemlandet/leverandørlandet). En medlemsstat vil i praksis finde det vanskeligt at håndhæve foranstaltninger over for en tjenesteleverandør der er etableret i udlandet. Det land der aftager tjenesten, må derfor løbe an på at myndighederne i leverandørlandet griber ind.

Gensidig tillid og samarbejde mellem medlemsstaterne er således en helt central nødvendighed, og det er et krav i e-handelsdirektivets artikel 19 at det ikke blot er leverandørlandet der skal udøve en effektiv kontrol af tjenester der stilles til rådighed for forbrugerne i andre medlemsstater. Direktivet giver nemlig medlemsstater der aftager tjenesten, ret til at kræve alle relevante oplysninger udleveret.

## Undtagelser til e-handelsdirektivets indremarkedsklausul

*E-handelsdirektivet indeholder væsentlige undtagelsesbestemmelser til indremarkedsklausulen.* Disse undtagelser falder i to kategorier, for det første undtagelser af generel art, og for det andet specifikke undtagelser for enkelttilfælde.

En række **generelle undtagelser** (i listen i bilaget til direktivet) afspejler forskellige retlige løsninger der bygger på andre generelle retsakter og omfatter visse bestemmelser der er specifikke for Fællesskabets eksisterende lovgivning vedrørende finansielle tjenesteydelser. Der er tale om bestemmelserne i forsikringsdirektiverne om etablering og udførelse af forsikringsvirksomhed<sup>11</sup>, annoncering foretaget af institutter for kollektiv investering i værdipapirer<sup>12</sup>, samt spørgsmålet om hvorvidt virksomheder uden europæisk pas<sup>13</sup> kan udstede elektroniske betalingsmidler. Nogle medlemsstater ønskede flere undtagelser fra indremarkedsklausulen, bl.a. med hensyn til finansielle tjenesteydelser og mere specifikt med hensyn til investeringstjenesteydelser. Rådet og Parlamentet nåede dog til enighed om at begrænse antallet af undtagelser til det af Kommissionen foreslåede.<sup>14</sup>

Der er andre generelle undtagelsesbestemmelser vedrørende kontraktlovgivningen, som er vigtige for tilrådighedsstillelsen af finansielle tjenesteydelser. De vedrører parternes ret til frit at vælge hvilken lov der skal gælde for deres kontrakt, spørgsmålet om hvilken lov der skal gælde for kontraktlige forpligtelser i forbrugerkontrakter, samt den formelle gyldighed af kontrakter vedrørende etablering eller overførsel af rettigheder i fast ejendom.

Partnerne kan frit vælge hvilken lovgivning der skal være gældende. Er der ikke foretaget noget valg, er det lovgivningen i det land hvortil kontrakten har den tætteste forbindelse, der er gældende. Udgangspunktet er her at dette vil sige den stat hvor den part som forpligtelsen påhviler, er etableret. Forbrugerkontrakter er undtaget fra disse grundregler idet en forbruger, dvs. en person der ikke handler som led i sit fag eller sit erhverv, som køber varer/tjenesteydelser på grundlag af en kontrakt ikke - ved at vælge en bestemt lovgivning - kan fravælge sig den beskyttelse der ligger i ufravigelige bestemmelser i den lovgivning der gælder i det land hvor han har sin sædvanlige bopæl. Er der ikke valgt lovgivning, er hele kontrakten underlagt lovgivningen i det land hvor forbrugeren har sin sædvanlige bopæl. Forudsætningen for at bringe denne undtagelse i anvendelse er at virksomheden inden kontraktens indgåelse har rettet specifik henvendelse til forbrugeren eller har reklameret i forbrugers hjemland, og at forbrugeren har taget alle de for kontraktens indgåelse fornødne skridt i sit hjemland. Denne undtagelse i kontraktlovgivningen giver dermed andre medlemsstater end den hvori tjenesteleverandøren er etableret, mulighed for at bringe regler i anvendelse der kan indskrænke retten til at stille informationssamfundstjenester til rådighed, i den udstrækning disse er forenelige med EF-traktatens artikel 49.

Den anden undtagelseskategori omfatter situationer hvor medlemsstaten i **specifikke tilfælde** pålægger en informationssamfundstjeneste fra en anden medlemsstat restriktioner, jf. bestemmelserne i artikel 3, stk. 4 - 6 i e-handelsdirektivet<sup>15</sup>, der giver medlemsstaterne mulighed for at træffe foranstaltninger til at beskytte almenhedens interesse, og herunder forbrugernes og investorernes interesser. Denne undtagelse omfattes af en fællesskabsprocedure der bl.a. kræver at en planlagt foranstaltning skal indberettes til Kommissionen med henblik på undersøgelse, således at man kan undgå uforholdsmæssige og urimelige restriktioner i den frie adgang til informationssamfundstjenester.



## **Kommissionens politik fremover**

Iværksættelsen af e-handelsdirektivet den 17. januar 2002 nødvendiggør alvorlige overvejelser hvis Fællesskabets lovgivning for det indre marked for finansielle tjenesteydelser fortsat skal fungere som et hele. For det første er der den omstændighed at direktivet indeholder en række undtagelsesbestemmelser fra indremarkeds klausulen som man må se nærmere på dersom det indre marked for finansielle tjenesteydelser skal fortsætte med at fungere efter hensigten. Sigtet med en sådan gennemgang må være at overveje hvordan man kan opnå en tilstrækkelig grad af harmonisering i forbrugerbeskyttelsesreglerne til at oprindelseslandsprincippet kan bringes i anvendelse. For det andet er der det forhold at der med indremarkeds klausulen oprettes en speciel ordning for elektronisk handel på tværs af grænserne, dvs. en ordning der afviger fra andre former for fjernsalg. Dette betyder at de forskellige salgsformer stilles konkurrencemæssigt forskelligt. For det tredje er der det at indremarkeds klausulen kommer til at gælde på områder hvor landenes egne bestemmelser fortsat divergerer kraftigt fra hinanden, i første række på ikke-harmoniserede områder. Dette betyder at forbrugere og investorer kan blive udsat for ordninger der afviger kraftigt fra hvad de er vant til.

Forbrugere må kunne have tillid til at forbrugerbeskyttelsen er harmoniseret til samme niveau overalt i EU, så de er lige så effektivt beskyttet i andre medlemsstater som de er i deres egen. På samme måde må leverandører kunne drive forretning i hele EU uden at skulle overholde stærkt divergerende retlige krav. Det er klart at noget sådant forudsætter at landenes regler bringes i endnu bedre overensstemmelse med hinanden, ikke mindst på områder såsom reglerne for god forretningsskik i forbindelse med investeringstjenesteydelser og de krav til information forud for kontraktindgåelse der omhandles i direktivforslaget om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

For at bringe bestemmelserne i bedre indbyrdes overensstemmelse må der iværksættes en række forskellige foranstaltninger: dette indebærer, at der fremsættes lovforslag, der sikrer, at forbrugerbeskyttelsen harmoniseres på et højt niveau i hele EU, og at man – hvor noget sådant er formålstjenligt og nødvendigt – overvejer muligheden for, om andre ordninger af denne art kan anerkendes af medlemsstaterne på gensidigt grundlag. Der gøres nærmere rede for disse forhold i næste afsnit, hvor der også fremlægges overvejelser om hvilke virkninger e-handelsdirektivet kan få i tidsrummet indtil ovennævnte foranstaltninger bliver en realitet.

### **3. INDSATSOMRÅDE 1 - SIKRING AF DEN INDRE KONSEKVEN I LOVGIVNINGEN FOR FINANSIELLE TJENESTEYDELSER**

EU's lovgivning vedrørende finansielle tjenesteydelser er i hovedtræk indrettet på at give finansinstitutter adgang til Fællesskabets markeder på grundlag et europæisk pas. I praksis sker der imidlertid det at virksomheder der driver forretning i forskellige medlemsstater normalt handler via filialer der sædvanligvis følger bestemmelserne i den medlemsstat hvor de er etableret. Dette forøger markedsopsplitningen. Ydermere er der den omstændighed at en værtsmedlemsstat i tilfælde hvor landenes regler afviger kraftigt fra hinanden - i første række på ikke-harmoniserede områder - sædvanligvis bringer sine egne bestemmelser i anvendelse på udefra kommende tjenester ud fra hensynet til det almene vel.

Den omstændighed at elektronisk handel ikke tager hensyn til landegrænser, gør at det indre marked får en helt ny dimension. Forbrugere får nu adgang til tjenesteleverandører i hele Fællesskabet. Online-køb og -salg af finansielle tjenesteydelser på tværs af grænserne kan dog først vinde frem når en klar og utvetydig lovgivning giver forbrugerne og investorerne fuld garanti for at deres interesser er beskyttet. En forudsætning herfor er at man tager fat på de problemer som indførelsen af elektronisk handel, og herunder iværksættelsen af e-handelsdirektivet, giver anledning til. Dette kræver et stort politisk tiltag inden for den finansielle servicesektor.

Kommissionen agter at iværksætte en tre-strengt politik der skal skabe bedre overensstemmelse mellem reglerne for beskyttelse af forbrugere og investorer. Den ene streng tager sigte på harmonisering af de centrale markedsføringsregler på højt niveau. Den anden streng omfatter foranstaltninger der skal sikre en bedre indbyrdes overensstemmelse mellem sektor-/tjenestespecifikke regler, og herunder standardisering af indhold og præsentation af den information forbrugerne har krav på, således at det bliver nemt at sammenligne indenlandske og udenlandske tjenesters priser og vilkår. Denne harmonisering af bestemmelserne må ske på et passende højt niveau således at det i praksis bliver muligt at lægge leverandørlandsprincippet til grund for alle finanssektorer og alle former for fjernsalg. Den tredje streng indebærer at Kommissionen foretager en gennemgang af de enkelte landes regler for detailsalg af finansielle tjenesteydelser. Denne gennemgang kommer til at danne udgangspunkt for eventuelle senere foranstaltninger med sigte på forbedring af retssikkerheden i forbindelse med salg af finansielle tjenesteydelser på tværs af grænserne. Sideløbende hermed er Kommissionen - for at imødekomme ønsker fremsat på Det Europæiske Råds møde i Tampere og en anmodning fra Europa-Parlamentet - gået i gang med at redigere en meddelelse hvormed der skal lanceres en debat om en eventuel harmonisering af kontraktlovgivningen med det formål at bringe det indre marked til at fungere bedre.

Der er tale om en ambitiøs politik hvis tilrettelæggelse uden tvivl kommer til at tage tid, og som kræver stor politisk opbakning. E-handelsdirektivet træder i kraft den 17. januar 2002, og Kommissionen planlægger derfor en undersøgelse af hvordan direktivet skal anvendes indtil reglerne er fuldt harmoniseret. Der gøres rede for denne undersøgelse i det følgende.

### **Lovgivnings- og harmoniseringsinitiativer**

I dette afsnit gøres der rede for hvilke initiativer der er planlagt eller allerede igangsat med henblik på harmonisering af lovgivningen i Fællesskabet. De kan opdeles i følgende kategorier: tværgående initiativer, sektorspecifikke foranstaltninger, samt eventuelle fremtidige foranstaltninger inden for kontraktlovgivning.

#### **Kategori I Tværgående initiativer**

i) Kommerciel kommunikation: Kommerciel kommunikation omfatter tjenester såsom reklame, direkte markedsføring, sponsorering, salgsfremmende foranstaltninger og PR.

Disse områder er allerede til dels harmoniseret på EF-plan. Vildledende reklame er forbudt, sammenlignende reklame er blevet reguleret, og der er fastsat strenge krav til tv-reklame i direktivet om fjernsyn uden grænser. For tv-reklame - og herunder reklame for finansielle tjenesteydelser - gælder oprindelseslandsprincippet (dvs. det land hvor tv-selskabet er etableret). Et tilsvarende princip er lagt til grund for e-handelsdirektivet, der yderligere indeholder klarhedskrav i forbindelse med al online-reklame. Det forlanges at det klart fremgår at der er tale om kommerciel kommunikation. Det skal klart fremgå på hvis vegne en kommerciel kommunikation formidles. Det skal også klart og utvetydigt fremgå hvilke

betingelser der er knyttet til reklametilbud (herunder prisnedslag, bonusordninger og reklamegaver) og deltagelse i reklamekonkurrencer. Kommissionen er i gang med at undersøge om der er behov for yderligere tiltag på disse områder.

## ii) Markedsføring

Der er endnu store forskelle mellem landenes regler for markedsføring af finansielle tjenesteydelser. Dette problem søges løst i direktivforslaget om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser bl.a. ved harmonisering af de grundlæggende regler for markedsføring uanset form (herunder fortrydelsesret, telefonsalg, og tilrådighedsstillelse af generel information forud for kontraktindgåelse). Det er Kommissionens ønske at EU profilerer sin opbakning omkring forbrugerbeskyttelsen, og ikke mindst i forbindelse med online-handel, ved hurtigt at vedtage direktivet.

## **Kategori II Sektorspecifikke problemer**

Der bliver også nødvendigt med indgreb på sektor/tjenestespecifikt niveau. Der er for nylig gennemført analyser af hvor forskellige de enkelte landes krav er med hensyn til forhåndsinformation, og man har indkredset en række punkter for prioriteringen af arbejdet (se skema 1). En undersøgelse af medlemsstaternes forretningsføringsregler har vist at der er store forskelle inden for EU med hensyn til hvor godt private investorer er beskyttet.

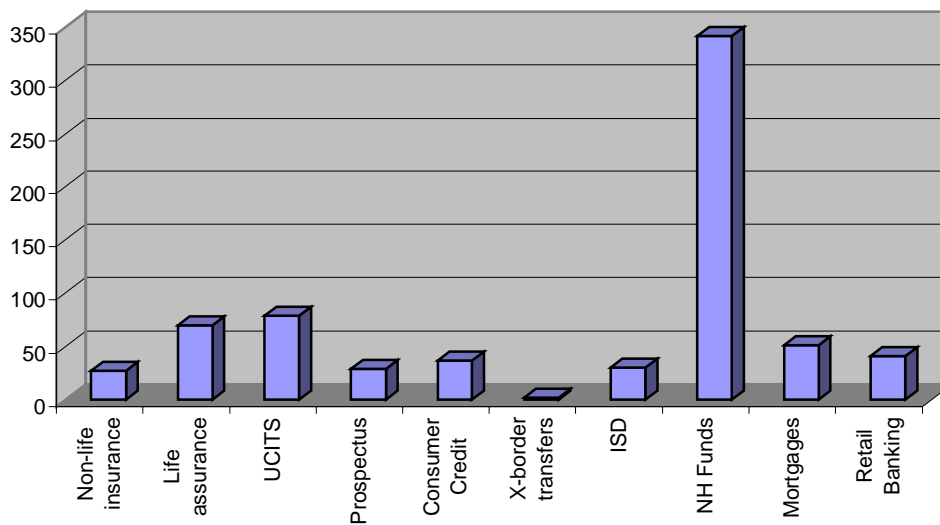
En række tiltag - dels allerede iværksatte, dels planlagte - tager sigte på at skabe bedre indbyrdes bedre overensstemmelse mellem reglerne for beskyttelse af forbrugere og investorer. Nedenfor følger en kort gennemgang heraf. De fleste af disse tiltag modsvarer den her skitserede strategi. Hvor dette ikke er tilfældet, vil der blive grebet ind. Med hensyn til informationskravene i forbindelse med de mest gængse finansielle tjenesteydelser mener Kommissionen at forbrugerne er bedst tjent med den højest mulige standardiseringsgrad, således at det gøres nemt at sammenligne de forskellige tjenesteleverandører.

### i) Bankvæsen

For *realkreditlån* forventes det at der i løbet af kort tid indgås en aftale mellem forbruger- og brancheorganisationerne om en frivillig europæisk adfærdskodeks for markedsføring af boliglån. Den vil gøre det nemmere at sammenligne tilbud fra udlandet. Kommissionen udsender snart en henstilling om iværksættelsen heraf.

Hvad angår *forbrugslån* har Kommissionen planer om at revidere 1987-direktivet om forbrugslån. Tanken er at udvide direktivets rækkevidde, at sørge for en høj og komplet forbrugerbeskyttelse, og at forenkle bestemmelserne om den årlige procentafgift. Der er tale om en supplerende af kravet om generel forhåndsinformation i direktivforslaget vedrørende fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

**Skema 1: Ekstra informationskrav for de enkelte finansielle tjenesteydelser**



I forbindelse med forhandlingerne om fjernsalgsdirektivet forelagde medlemsstaterne en liste over nationale krav til forhåndsinformation. De fremgår af ovenstående graf. Nogle af de største forskelle optræder inden for ikke-harmoniserede fonde, institutter for kollektiv investering i værdipapirer, livsforsikring og realkreditlån.

## ii) Investeringserviceydelser

I *investerings servicedirektivet* indføres værtslandskravet for tjenesteydelser leveret i værtslandet på flere forskellige felter, bl.a. med hensyn til bestemmelserne om god forretningsskik, jf. artikel 11<sup>16</sup>. Kommissionen konkluderede i sin meddelelse vedrørende artikel 11 i investerings servicedirektivet<sup>17</sup> at de enkelte landes regler for god forretningsskik giver en tilstrækkelig god beskyttelse af erhvervsmæssige investorer til at de kan foretage investerings servicetransaktioner udelukkende på grundlag af de regler der gælder i tjenesteleverandørens hjemland, hvorimod der stadig er store forskelle med hensyn til hvor godt de nationale regler beskytter private investorer. Det vil således sige at værtslandene pålægger sådanne investorer lokale regler for god forretningsskik, med udgangspunkt i traktatens principper og afledt lovgivning. En sådan generel anvendelse af værtslandets regler kan imidlertid virke hæmmende på formidling af investerings service på tværs af grænserne. I forbindelse med udformning og iværksættelse af et nyt investerings servicedirektiv må man således sikre at overgangen til anvendelsen af hjemlandsprincippet bliver glat. Hertil kræves der tilstrækkelig overensstemmelse mellem de enkelte landes regler for god forretningsskik over for private investorer, både med hensyn til indhold og med hensyn til håndhævelse. Sammenslutningen af europæiske børskommissioner (FESCO) er allerede godt i gang med en (ikke-bindende) indholdsmæssig harmonisering af reglerne for god forretningsskik for såvel private som erhvervsmæssige investorer. Der tages fuldt hensyn til dette arbejde i Kommissionens undersøgelse.

For *institutter for kollektiv investering i værdipapirer* (harmoniserede fonde) indføres der med forslag 2 et forenklet prospekt baseret på en maksimal harmonisering af markedsføringen af harmoniserede fonde.

Med hensyn til **prospekter** agter Kommissionen snart at forelægge et direktiv om indførelse af et europæisk enhedspas for udstedere baseret på pligten til at acceptere prospekter udstedt af hjemlandets myndigheder. Indtil det nye direktiv træder i kraft, fortsætter de eksisterende direktiver om afgivelse af oplysninger (80/390/EØF) og offentlig udbydelse af værdipapirer (89/298/EØF) med at være fuldt ud gældende.

### iii) Forsikring

Der er behov for bedre overensstemmelse mellem kravene om information forud for kontraktindgåelse. For **skadesforsikring** skal det undersøges om der er behov for specifikke regler for forhåndsinformation, og hvilket indhold sådanne bør have. Hvad angår **livsforsikring** vil Kommissionen overveje om der er behov for regler ud over de eksisterende regler for informationskrav der bygger på et minimumsharmoniseringsprincip. I **direktivforslaget om forsikringsmæglere** fastsættes der minimumskrav for information af kunder (i første række med hensyn til mæglernes forhold til forsikringsselskaberne, pligten til at klarlægge kundens behov og argumenterne bag rådgivningen). Kommissionen vil overveje om disse krav bør skærpes ved indførelse af fuld harmonisering eller gensidig anerkendelse.

### iv) Ikke-harmoniserede områder

Kommissionen har ingen planer om indgreb på ikke-harmoniserede områder hvor disse i første række vedrører formidling af tjenesteydelser til erhvervslivet (f.eks. analyse og forskning i investeringsformål eller tilsvarende markedsinformation). Der findes ingen detaljeret liste over andre ikke-harmoniserede områder, men ikke-harmoniserede fonde og visse sekundære tjenesteydelser under investeringsservicedirektivet giver særlig anledning til overvejelser. Der er bl.a. tale om finansiel rådgivning og/eller finansiel planlægning, råvarehandel, samt børsmæglervirksomhed på futures/optionsmarkedet. Kommissionen vil på grundlag af oplysningerne fra medlemsstaterne undersøge om der er behov for yderligere tiltag på disse og andre ikke-harmoniserede områder.

## **Kategori III Gennemgang af finansieringsservicekontrakter**

Finansielle tjenesteydelser, og herunder i første række ydelser inden for bank- og forsikringsvæsenet, bygger på kontrakter (dvs. hvilke vilkår der gælder for et banklån, om renten er fast eller variabel, hvor længe lånet løber, og om det kan tilbagebetales tidligere). Kontraktvilkårene og -betingelserne er sammen med prisen afgørende for om forbrugere og investorer finder et produkt mere eller mindre tiltrækkende. Medlemsstaterne har i tidens løb indført forskellige kontraktregler med hensyn til beskyttelsen af forbrugere og investorer, og disse regler er medbestemmende for hvilke former for finansielle tjenesteydelser der tilbydes. Ydelser der i nogle medlemsstater betragtes som standard (f.eks. renteafkast på løbende konti), kan være ulovlige i andre. Sådanne regler kan, hvor de ikke er nødvendige for beskyttelsen af det almene vel, hindre at der etableres et indre marked for finansielle tjenesteydelser for privatpersoner.

Kommissionen agter at foretage en undersøgelse af hvordan man mindsker risikoen for at markedet opsplittes som følge af de mange forskellige former for ufravigelige forpligtelser i forbrugerkontrakter<sup>18</sup>. Som led i denne gennemgang skal der foretages en undersøgelse af hvordan forbrugerne gør brug af finansielle tjenesteydelser der er underlagt en anden medlemsstats lovgivning. Lige som med markedsføringsregler kan der være et behov for en bedre overensstemmelse mellem forbrugerbeskyttelsesforanstaltninger idet behovet for større harmonisering af landenes regler må afvejes mod behovet for beskyttelse af produktinnovation og produktudvalg.

#### **Anvendelsen af artikel 3, stk. 4**

Sålænge man ikke har nået et passende harmoniseringsniveau med hensyn til nationale regler, er det muligt at medlemsstaterne på visse felter kan blive nødt til at fortsætte med at lade deres nationale bestemmelser for forbrugere og private investorer være gældende. Forudsætningen herfor er at sådanne bestemmelser opfylder de undtagelsesbestemmelser der er fastsat i e-handelsdirektivet, bl.a. undtagelserne i artikel 3.

For at hjælpe medlemsstaterne og tjenesteleverandørerne i forbindelse med overholdelsen af e-handelsdirektivet, har Kommissionen til hensigt at foretage en undersøgelse af hvilke former for bestemmelser medlemsstaterne kan henføre under undtagelserne. Kommissionen planlægger at høre medlemsstaterne og andre berørte parter i løbet af 2001. Formålet med denne høring er at fastslå hvor store forskelle der er med hensyn til beskyttelsesniveau mellem de nationale bestemmelser som medlemsstaterne eventuelt måtte ønske at bringe i anvendelse på udefra kommende tjenester, og at gøre det lettere at undersøge hvordan disse bestemmelser opfylder det i artikel 3, stk. 4-6, omhandlede proportionalitetsprincip.

Det er en selvfølge at en sådan analyse ikke er retligt bindende, at den ikke indskrænker EF-Domstolens ret til frit at tolke bestemmelserne, og at den ikke berører undtagelserne i direktivet om elektronisk handel. Analysen kan imidlertid være til stor nytte ved vurderingen af hvorvidt foranstaltninger der træffes af medlemsstaterne i medfør af artikel 3, stk. 4-6, opfylder kravene med hensyn til nødvendighed og proportionalitet. Den kan hjælpe medlemsstaterne til at opnå klarhed over hvilke bestemmelser i landets regler om forbruger/investorbeskyttelse landet eventuelt måtte ønske at bringe i anvendelse på udefra kommende tjenester, således at tjenesteleverandørerne kan informeres herom

Det er tanken at analysen løbende ajourføres i takt med gennemførelsen af direktivet, markedsudviklingen, den fremadskridende harmonisering samt hvor godt bestræbelserne på at overholde fristen for gennemførelsen af 2005-handlingsplanen for finansielle tjenesteydelser forløber.

#### **4. INDSATSOMRÅDE 2 - STYRKELSE AF FORBRUGERNES TILLID TIL KLAGE- OG INTERNETBETALINGSORDNINGER**

I dette afsnit redegøres der kort for en række yderligere foranstaltninger - hvoraf flere ikke bygger på lovgivning - der kan styrke forbrugernes tillid til online-salg af finansielle tjenesteydelser. Der er to hovedkategorier: for det første er der behovet for effektiv og hurtig klageadgang i tilfælde af problemer. For det andet er der forskellige spørgsmål som er specifikke for indførelsen af ny teknologi, bl.a. spørgsmålet om hvor sikre betalinger over internettet er.

#### **Klageadgang på tværs af grænserne**

Forbrugerne må kunne have tillid til finansielle tjenester der stilles til rådighed på tværs af grænserne. Med indførelse af e-handel er forholdene blevet totalt ændret. Forbrugere og tjenesteleverandører i forskellige lande danner tilsammen et fælles marked. Det er af afgørende vigtighed at der er adgang til at klage på tværs af grænserne i tilfælde af uenighed. Alle forbrugere må kunne henvende sig til retten via en medlemsstats retsvæsen. Med den netop gennemførte omsætning af Bruxelles-konventionen i Fællesskabets lovgivning<sup>19</sup> får forbrugerne adgang til - på visse betingelser - at vælge jurisdiktion i tilfælde af en tvist. Sagsanlæg involverer ofte omkostninger i henseende til midler, tid og indsats, som set i

forhold til produktets/tjenesteydelsens værdi er uforholdsmæssige store, og betragtes derfor ofte som en sidste udvej. Hvis forbrugerne skal kunne have tillid til udenlandske markeder, må de have sikkerhed for at de har adgang til en simpel, billig og effektiv klageordning hvis der opstår problemer.

Det er vigtigt at der for kunder som ikke får deres klager imødekommet af tjenesteleverandøren, findes en tredjepart der kan fungere som tvistbilæggesinstans. Dette behov kunne eventuelt dækkes ved hjælp af alternative tvistbilæggesordninger, dog således at sådanne ordninger ikke må indskrænke adgangen til at få sagen prøvet ved en domstol. På Det Europæiske Råds møde i Lissabon blev der opfordret til oprettelse af en alternativ tvistbilæggesinstans på fællesskabsniveau for på denne måde at give forbrugerne større tillid til e-handel inden for EU. Der erkendes også internationalt - bl.a. af OECD og af Global Business Dialogue - at sådanne instanser kommer til at spille en central rolle i online-handel. Det er opmuntrende at der allerede findes forskellige markedsdrevne initiativer til etablering af sådanne instanser (bl.a. de tiltag som er iværksat af Eurochambers, Webtrader, ECODIR, Cybercourt, e-Mediator og ODR.NL).

Kommissionen har også lanceret en række initiativer. Der er bl.a. tale om **EEJ-NET** (European Extra Judicial Network), som består af et net af alternative tvistbilæggesinstanser, der er registreret af Kommissionen, og som praktiserer grundprincipper<sup>20</sup> der garanterer en retfærdig og effektiv behandling. EEJ-NET omfatter en kommunikations- og støttestruktur med kontaktpunkter i de enkelte medlemsstater. Forbrugere som ønsker at klage over en virksomhed, kan henvende sig til denne kontaktinstans for at få rådgivning og hjælp til at indgive klage til en registreret instans i virksomhedens etableringsland. Hvor der er tale om klager på tværs af grænserne, medvirker kontaktinstansen til en udenretslig tvistbilægges ved at fjerne forskellige hindringer, herunder problemer i forbindelse med sprogforskelle og manglende information, og ved at fremsende klagen gennem systemet til den relevante instans.

Hvad angår finansielle tjenesteydelser er der for nylig oprettet en klageordning specifikt med henblik på tvistbilægges på dette område (**FIN-NET** - Financial Services complaints NETWORK). Der er tale om en EU-dækkende ordning hvorved de enkelte landes ordninger for alternativ tvistbilægges vedrørende finansielle tjenesteydelser sammenknyttes i et net. Til forskel fra andre kommercielle områder, findes der allerede ordninger på dette felt i de enkelte medlemsstater. I denne ordning baserer man sig på traditionen for at finde frem til løsninger uden rettens mellemkomst på grundlag af den viden og den erfaring der er tilstede på nationalt niveau. Forbrugerne har således en vis fleksibilitet med hensyn til indgivelse af klager, bl.a. via klageinstanser i deres eget land. Informationsudvekslingen mellem klageinstanser vil blive forbedret og deltagerne i ordningen er blevet enige om hvilke samarbejdsprocedurer der skal gælde i hele EU. De enkelte deltagende ordninger varierer i form, men alle overholder Kommissionens henstilling 98/257<sup>21</sup>, hvori det er fastsat hvilke principper der gælder for udenretslige instanser for bilægges af forbrugertvister, og som sikrer en retfærdig og upartisk sagsbehandling der tåler sammenligning med domstolenes. Den daglige forvaltning af systemet er baseret på et frivilligt aftalememorandum mellem de deltagende ordninger. I nævnte aftalememorandum er der fastsat grundprincipper for samarbejdet og de proceduremæssige rammer.

Kommissionen vil fortsætte med at tilskynde til oprettelse af tvistbilæggesinstanser på nationalt niveau og på disses deltagelse i FIN-NET. Sideløbende hermed finansierer Kommissionen et forskningsprogram til udvikling af online-metoder til brug i grænseoverskridende net; formålet hermed er at sikre at der er bedst mulig adgang til alternative tvistbilæggesinstanser og at de fungerer så effektivt som muligt.

## Sikre betalingsordninger via internettet

Udviklingen af e-handel står og falder med om elektronisk betaling er sikker. I dag findes der ingen almen, effektiv, sikker og billig metode til at overføre betalinger til andre lande via internettet. Forbrugerne har ingen tillid til internetbetalings sikkerhed<sup>22</sup> - og dette er ikke blevet bedre af en række meget omtalte fejl i formidlingen af finansielle online-tjenester.

Der findes allerede EF-lovgivning der skal sikre at forbrugerne er beskyttet ved elektronisk betaling (se skema 2). Den mest almindelige online-betalingsmetode er betalingskort, men der findes også andre former for elektroniske betalingssystemer, bl.a. digitale kontanter på internettet (cyber-cash) og kontooverførsler<sup>23</sup>. Den nuværende lovgivning giver forbrugerne en vis beskyttelse, men mange spørgsmål i forbindelse med online-handel i Fællesskabet falder uden for lovgivningen<sup>24</sup>. Det brogede mønster af nationale bestemmelser medfører også en større risiko for en lovgivningsmæssig opsplitning af det indre marked. Den tekniske sikkerhed må forbedres, ligesom der i lovgivningen må etableres et sikkerhedsnet i tilfælde af betalingsproblemer.

Hvad angår **den tekniske sikkerhed** kan man nævne Kommissionens **e-Europa** initiativ<sup>25</sup>, der tager sigte på at fremme ny teknologi, bl.a. gennem en handlingsplan for smart cards, og yderligere arbejde inden for identificerings- og autentificeringsteknik. Smart cards er personlig ejendom og opfattes derfor som private og sikre og som en dataoverførsels- og dataopbevaringsmetode man kan stole på. Smart cards giver også adgang til elektroniske brugerprogrammer og serviceydelser. Forslaget til rammeafgørelse om bekæmpelse af svindel og varefalsk indebærer at sådanne aktiviteter gøres strafbare overalt i EU. I en hertil knyttet meddelelse foreslår Kommissionen en række foranstaltninger til bekæmpelse af svindel og styrkelse af tilliden (forskning i sikre nye betalingsmetoder til e-handel, informationsudveksling, erhvervsuddannelse og formidling af uddannelsesmateriale).

Det kan meget vel tænkes at forbrugerne først får tillid til elektroniske betalinger når der findes en **lovgivning** som garanterer at pengene vil blive refunderet i tilfælde af problemer. Den rammelovgivning der findes i USA, giver de store betalingskortvirksomheder og deres chargeback-system<sup>26</sup> en central rolle i beskyttelsen af forbrugerne. I EU forholder det sig med meget få undtagelser sådan at brancheordninger af denne art bygger på en kontrakt mellem den kortudstedende bank og den handlendes bank med udgangspunkt i kortselskabets egen ordning, ikke medlemsstaternes lovgivning.

### **Skema 2: Forbrugerbeskyttelse på betalingsområdet**

Henstilling 97/489/EF<sup>27</sup> vedrører transaktioner på basis af elektroniske betalingsordninger. Den indeholder regler for erstatningsansvaret i tilfælde af uautoriserede overførsler, samt elektronisk pengeoverførsel, og herunder hjemmebank-systemer.

Direktiv 87/102/EØF<sup>28</sup> indeholder bestemmelser om forbrugslån der indebærer at forbrugeren under visse omstændigheder kan gøre krav gældende over for långiveren. Direktivet gælder ikke for betalingskort.

Direktiv 97/7/EF<sup>29</sup> beskytter forbrugerne ved fjernsalg og indeholder bestemmelser om at forbrugeren har ret til at annullere en bestilling og få refunderet betalinger hvis hans betalingskort er blevet misbrugt. Betalingsbeskyttelsen er imidlertid af begrænset omfang, og der er opstået problemer med videre konsekvenser med hensyn til fjernbetaling. Med hensyn til finansielle serviceydelser er der planlagt en tilsvarende beskyttelse i direktivforslaget om fjernsalg af finansielle tjenester.



Direktiv 2000/28/EF<sup>30</sup> og 2000/46/EF<sup>31</sup> om elektroniske betalingsmidler indeholder bestemmelser om at elektroniske betalingsmidler kun må udstedes af institutioner der er underlagt tilsyn og som opfylder visse retlige og finansielle krav, således at den tekniske sikkerhed er garanteret.

Direktiv 97/5/EF<sup>32</sup> om overførsel af lån på tværs af grænserne indeholder bestemmelser om hvilke krav der gælder for overførsler på tværs af grænserne og hvilke krav til klarheden der skal opfyldes i denne forbindelse.

I meddelelsen om bekæmpelse af svindel<sup>33</sup> ønskes der det højeste sikkerhedsniveau der kan forsvares i økonomisk henseende hvad angår betalingsordninger, og der skitseres en handlingsplan med en række detaljerede foranstaltninger for forebyggelse og bekæmpelse af svig.

Forslaget til rammeafgørelse<sup>34</sup> tager sigte på harmonisering af visse dele af medlemsstaternes straffelovgivning vedrørende svindel og varefalsk, og herunder også alle ikke-kontante former for betaling, således at nævnte aktiviteter kriminaliseres i hele EU og straffes på passende vis.

Direktiv 99/93/EF<sup>35</sup> indeholder bestemmelser om retlig anerkendelse af elektroniske underskrifter og certificeringsprocedurer.

Direktiv 95/46/EF<sup>36</sup> og direktiv 97/66/EF<sup>37</sup> - dvs. databeskyttelsesdirektiverne - tager sigte på beskyttelse af individet gennem beskyttelse af personlige oplysninger og privatlivets fred i elektronisk handel.

Beslutningen om hvorvidt der skal foretages en chargeback på grundlag af en klage fra en kortindehaver, ligger hos den udstedende bank. Der mangler en formålstjenlig lovgivning for tilbagebetaling på det indre marked. Dette er utvivlsomt en hæmsko for chargeback-ordningen, ikke mindst i forbindelse med transaktioner på tværs af grænserne. Der er et presserende behov for et system der kan sikre retten til - og fastlægge vilkårene for - refusion i tilfælde af uautoriserede transaktioner eller udeblivende levering på EU-plan. Et sådant system vil skulle underbygges med andre foranstaltninger af ikke-lovgivningsmæssig art. Man kunne således fastlægge målsætninger og rammer for en ordning inden for hvilken branchen selv kan tage stilling til hvordan den bedst overholder sine forpligtelser, f.eks. ved at bygge videre på de eksisterende chargeback-ordninger. Banksystemet bør involveres aktivt, bl.a. når der er tale om et problem med selve betalingen, f.eks. en behandlingsfejl eller misbrug af betalingssystemer via internettet. Bankvæsenet må også inddrages i tilfælde hvor der er opstået en tvist mellem forbrugeren og den handlende fordi en vare eller en tjenesteydelse, som forbrugeren allerede har betalt for, ikke er blevet leveret (ikke hvor tvisten gælder varens kvalitet). De parter der er involveret i betalingsprocessen, bør bebyrdes minimalt. Hvis man skal undgå misbrug af tilbagebetalingssystemet, må der indføres systemer der giver handlende i én medlemsstat mulighed for at fastslå identiteten af kunder i andre medlemsstater.

## 5. INDSATSOMRÅDE 3 - TÆTTERE TILSYNSSAMARBEJDE

Samtidig med at lovgivningen og håndhævelsen heraf på det indre marked er blevet bragt i bedre overensstemmelse med hinanden, har EU's finansielle tilsynsmyndigheder via de eksisterende fællesskabsudvalg<sup>38</sup> etableret et detaljeret system baseret på aftalememoranda og bilateralt samarbejde. Disse ordninger danner grundlaget for tilsynet med finansielle tjenester på det indre marked. Tilsynsmyndighederne i aftagerlandet afhænger i stadig højere grad af tilsynsmyndigheden i det land hvor leverandøren af finansielle tjenester er etableret, med hensyn til kontrol ved kilden af den tilbudte tjeneste. De forandringer som elektronisk handel medfører, nødvendiggør en nøje overvågning og passende justering af nævnte ordninger, hvis de fortsat skal tjene det fastsatte mål, dvs. en stadig tættere integrering af de finansielle markeder. I Lamfalussy-gruppens<sup>39</sup> foreløbige rapport fremsættes der forslag om at de institutioner der varetager udformningen af regler og håndhævelsen heraf, skal tilpasses til den hurtige udvikling på markedet.

### **Tilsynsansvar og -lovgivning**

E-handelsdirektivet indebærer ingen ændring af de bestående ordninger for tilsynet med institutioner der tilbyder finansielle tjenester. I henhold til direktivet ligger ansvaret for håndhævelsen af reglerne hos de offentlige myndigheder i det land hvor tjenesteleverandøren<sup>40</sup> er etableret. Dette er normalt sammenfaldende med hjemlandet som defineret i direktivet om finansielle tjenesteydelser. Undtagelsen fra artikel 3, stk. 1 og 2, kommer ikke til at influere på den nugældende praksis for tilsynet på forsikringsområdet. Hvad bankvæsen og investeringsservice angår, er det muligt af definitionen af etableringsstedet i visse tilfælde kan afvige fra sektordirektivernes definition af "hjemlandet".

Det gælder også den måde hvorpå der føres tilsyn med filialer. I henhold til e-handelsdirektivet ligger ansvaret for håndhævelsen af bestemmelserne hos de offentlige myndigheder i det land hvor informationssamfundsleverandøren er etableret; hvad angår filialer, berører dette imidlertid ikke ansvarsoverdragelse mellem medlemsstaterne, idet dette punkt omfattes af den eksisterende lovgivning for finansielle tjenesteydelser. Det vil således sige at bestemmelserne vedrørende overdragelse af beføjelser fra værtslandet til hjemlandet (af licensudstedelse, tilsyn, sikkerhedsstillelser og filialtilsyn mv.) stadig er fuldt ud gældende. Det følger af de tidligere udtrykkelige overførsler i EU's sektordirektiver at ansvaret for tilsynet med filialer fortsat ligger hos hjemlandet, som dette er defineret i nævnte direktiver.

### **Tilsyn med kunde/leverandør-forholdet**

På fællesskabsniveau beskæftiger bank- og forsikringstilsynet sig kun med overvågning af de finansielle forhold. Ansvaret for behandling af klager i kunde/leverandør-forholdet ligger ofte hos ombudsmanden for bank-/forsikringssektoren. Med hensyn til værdipapirer varetager tilsynsmyndighederne eller andre beføjede myndigheder kontrollen af reglerne for god forretningsskik, og herunder forholdet mellem kunde og leverandør. Ordningerne for handel på tværs af grænserne må samordnes bedre. Reglerne - og ansvaret for håndhævelsen heraf - bør i stadig stigende grad overgå til tjenesteleverandørlandet. Indtil dette er sket, er de nuværende procedurer for kontrol af god forretningsskik i forbindelse med handel på tværs af grænserne fortsat gældende. Nævnte regler skal også bringes i overensstemmelse med Kommissionens meddelelse om artikel 11 i investeringsservicedirektivet.

## **Anmeldelsesprocedurer**

Forudsætningen for en effektiv kontrol af formidlingen af online-tjenester på tværs af grænserne er et bedre samarbejde mellem de offentlige myndigheder. Sigtet med artikel 19 i e-handelsdirektivet er at lægge dette samarbejde i fastere rammer. Det kræves af medlemsstaterne at de sørger for de fornødne midler til at sikre tilsyn ved kilden af formidlingen af alle grænseoverskridende online-tjenester (og herunder også finansielle tjenester). Artikel 19 indeholder også bestemmelser om udveksling af information mellem de offentlige myndigheder vedrørende formidling på tværs af grænserne. Artiklen supplerer hermed de samarbejdsprocedurer der allerede er etableret i andre direktiver for disse sektorer. Kommissionen agter at drøfte med medlemsstaterne hvor og hvordan det i artikel 19 omhandlede samarbejde kan udvikles således at man sikrer et effektivt tilsyn med grænseoverskridende finansielle online-tjenester. Det forventes at behovet for anmeldelsesprocedurerne vil falde i takt med at de nationale bestemmelser tilnærmes hinanden. Som led i 2003-rapporten om forløbet af denne harmonisering vil man overveje hvor stort behov der er for anmeldelsesprocedurer, og hvilken form de bør tage.

## **Hvidvask af penge**

I henhold til Fællesskabets lovgivning lægges hjemlandsprincippet til grund i forbindelse med hvidvask af penge på tværs af grænserne<sup>41</sup>. Som det fremgår af Kommissionens forslag til en revision af direktivet om hvidvask af penge, er dette sværere at overholde i forbindelse med online-transaktioner, og risikoen er større fordi det ikke er nødvendigt med personligt fremmøde. Det forlanges således i mange medlemsstater at tjenesteleverandører kræver at indskydere skal afgive dokumentation og i visse tilfælde møde personligt op.

Det haster med at få gennemført en undersøgelse af hvilke risici der er forbundet med online-overførsler på tværs af grænserne. Digitale underskrifter og andre former for identificerings- og autentificeringsteknik vil givet kunne bidrage til at løse disse problemer; Kommissionen agter at drøfte disse trusler med medlemsstaterne og andre berørte parter, inden for bl.a. kontaktudvalget for pengehvidvask og arbejdsgruppen for finansielle spørgsmål.

## **Risikoprofiler**

De nye risikoprofiler inden for finansielle tjenesteydelser og modellerne for elektronisk forretningsførelse er årsagen til at tilsynsproblematikken er blevet taget op inden for flere forskellige fora. En stor del af disse risici falder inden for de allerede kendte kategorier og herunder risici i forbindelse med långivning, markedsforhold, rentesatser og forsikring. Regulerings- og tilsynsmyndighederne er for tiden i gang med at undersøge forskellige spørgsmål, og i første række de i skema 3 anførte.

Transaktionsproblemer som følge af de risici der er forbundet med online-formidling af finansielle tjenester, indebærer en stor fare både for sagsanlæg og i henseende til renommé. Dette er ikke noget nyt, men betydningen heraf vokser i takt med at virksomhederne bliver mere afhængige af denne teknologi. Det er en udfordring som man søger at tage op ved hjælp af en regelmæssig overvågning og ved hjælp af det arbejde der er sat i gang på EF-plan og internationalt. Den igangværende undersøgelse af kapitaldækningskravene giver også et bedre indblik i hvad og hvor stor denne risiko er; der vil blive taget hensyn hertil i forbindelse med udformningen af det nye direktiv om kapitaldækningskrav til kreditinstitutioner og investeringsselskaber. For forsikringsbranchens vedkommende kommer den såkaldte Solvens II foranstaltning til at omfatte en bred undersøgelse af forsikringsvirksomhedernes hele

finansielle stilling. Denne undersøgelse går langt ud over de traditionelle solvensmarginkrav, og omfatter således også de nye risici der opstår med elektronisk handel.

### Skema 3

- **Strategiske overvejelser:** Tilrettelæggelsen af en internetstrategi og gennemførelsen heraf må være vel gennemtænkt, og følgerne heraf må være helt klare for den øverste ledelse.
- **Større udnyttelse af teknologi:** Nye systemer må ofte integreres i nedarvede systemer og systemer der ejes af andre. De finansielle institutioner må kunne stole på systemer der leveres af eksterne parter, da det er institutionerne der kommer til at bære ansvaret for forvaltning og kontrol af tjenesteforholdet. Samdriften mellem de forskellige systemer rejser også spørgsmål med hensyn til modtagne og afsendte oplysningers dataintegritet.
- **Sikkerhed:** De elektroniske fremføringskanalers og den internt oplagrede informations sikkerhed må garanteres. Forbrugeroplysninger må beskyttes. Problemer i forbindelse med hackerangreb og "denial of service" må løses. Sammen med den større brug af "straight-through processing" må der indføres nye metoder til detektering og korrigerende af fejl.
- **Tjenestetilgængelighed:** Der må træffes foranstaltninger, og herunder nødplaner, til at beskytte forbrugerne mod system-udfald på grund af kapacitetsvanskelighed, "denial of service", og tekniske problemer. Leverandører af finansielle tjenester må gøre sig klart hvor stor forskel der er mellem hvad forbrugerne forventer, og hvilke leverancer der reelt kan garanteres.
- **Udlisning:** Det er forholdsvis billigt at stille finansielle online-tjenester til rådighed takket være IT-leverandører og de lave priser på hyldeware-løsninger. Regulerede finansielle institutioner må sørge for en grundig undersøgelse af om eksterne tjenesteleverandører har det fornødne kendskab til det regulerede miljø for finansielle tjenester, samt den fornødne levedygtighed. Et punkt der må behandles med særlig opmærksomhed, er spørgsmålet om tredjeparts brug af kundeoplysninger.

## 6. NÆSTE SKRIDT

Der må gøres hurtige fremskridt med hensyn til de foranstaltninger der er skitseret i denne meddelelse, hvis det skal lykkes at etablere et integreret marked for finansielle tjenesteydelser inden år 2005, der blev fastsat som fristen på det Europæiske Råds topmøde i Lissabon.

Kommissionen planlægger at holde øjeblikkelige møder med medlemsstaternes eksperter for at indsamle oplysninger om hvilke krav de enkelte lande stiller til finansielle tjenesteydelser, således at der kan etableres et grundlag for analysen af hvordan artikel 3, stk. 4-6, i e-handelsdirektivet bør anvendes. Der vil også blive indhentet oplysninger fra andre berørte parter, herunder branche- og forbrugerorganisationer.

Der skal iværksættes en omfattende høring om hvorvidt en yderligere harmonisering skønnes nødvendig, og hvordan de enkelte landes regler beskytter forbrugerne i kontraktforhold, for at finde frem til hvordan finansielle tjenesteydelser frit kan udbydes på detailsalgsniveau i hele EU, under retligt sikre forhold, i et stadig større udvalg og til stadig lavere pris.

De spørgsmål vedrørende tilsyn og dækningsgrad der rejses i denne meddelelse, vil blive behandlet i de forskellige udvalg for finansielle tjenesteydelser, således at man kan holde øje med eventuelle nye risici inden for elektroniske finansielle tjenesteydelser og tage skridt til at imødegå dem.

Efter for nylig at have lanceret FIN-NET med henblik på etablering af en alternativ tværeuropæisk tvistbilæggelsesordning, har Kommissionen nu til hensigt at tilrettelægge regelmæssige møder med deltagerne for på denne måde at skabe et forum for udveksling af information og erfaring.

Forslagene vedrørende internet-betaling vil i første omgang blive drøftet i betalingsssystem-grupperne. Med udgangspunkt i disse drøftelser vil Kommissionen som led i den rapport der skal forelægges Europa-Parlamentet og Rådet senere i år, fremsætte forslag til hvad der videre skal ske.

---

<sup>1</sup> KOM(1999)232 af 11.5.1999.

<sup>2</sup> KOM(2000)888 af 20.12.2000.

<sup>3</sup> KOM(97)157 af 16.4.1997.

<sup>4</sup> Direktiv 2000/31/EF om visse retlige aspekter af informationssamfundstjenester, navnlig elektronisk handel, EFT L 178 af 17.7.2000, s. 1-16.

<sup>5</sup> Ved informationssamfundstjenester forstås tjenester der mod vederlag stilles til rådighed ved hjælp af elektronisk databehandlings- og datalagringsudstyr på anmodning fra de enkelte tjenesteaftagere i en anden lokalitet.

<sup>6</sup> KOM(2000)729 af 15.11.2000.

<sup>7</sup> KOM(1999)385 af 23.7.1999.

<sup>8</sup> E-handelsdirektivets definition af etableringssted bygger på traktaten og EF-domstolens retspraksis. Følgelig anses en tjenesteleverandør for at være etableret i en medlemsstat hvis han reelt driver erhvervsvirksomhed på ubestemt tid fra et fast etableringssted i det pågældende land. EU-filialer af ikke-europæiske virksomheder er ikke europæiske virksomheder i den forstand der er defineret i traktatens artikel 48, og omfattes følgelig ikke af denne definition.

<sup>9</sup> Det fremgår af betragtning 11 i e-handelsdirektivet at nævnte direktiv ikke påvirker det gældende beskyttelsesniveau, som dette er fastlagt ved forskellige direktiver, bl.a. direktivet om vildledende reklame (Rådets direktiv 84/450/EØF, EFT L 250 af 19.9.1984, s. 17-20, som ændret ved Rådets og Parlamentets direktiv 97/55/EF, EFT L 290 af 23.10.1997, s. 18-23), direktivet om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler (Rådets direktiv 93/13/EØF, EFT L 95 af 21.4.1993, s. 29-34), forbrugerkreditdirektivet (Rådets direktiv 87/102/EØF, EFT L 278 af 11.10.1988, s. 33, som ændret ved

Rådets og Parlamentets direktiv 98/7/EØF, EFT L 101 af 1.4.1998, s. 17-23), og det planlagte direktiv om fjernsalg af finansielle tjenester.

10 En tjenesteleverandør skal opfylde visse krav for at kunne etablere en informationssamfundstjeneste (kvalifikationer, tilladelser mv.) og drive en sådan (tjenestens kvalitet/indhold, reklame, kontrakter, leverandøransvar). Disse krav gælder kun for elektronisk formidlede tjenester.

11 Artikel 30 og afsnit IV i direktiv 92/49/EØF (EFT L 311 af 14.11.1997, s. 42), afsnit IV i direktiv 92/96/EØF (EFT L 311 af 14.11.1997, s. 43), artikel 7 og 8 i direktiv 88/357/EØF (EFT L 172 af 4.7.1988, s. 1) og artikel 4 i direktiv 90/619/EØF (EFT L 330 af 29.11.1990, s. 50-61). Disse undtagelser skyldes at det er klart fastsat i ovenstående bestemmelser at den lovgivning der gælder for en kontrakt, er lovgivningen i det land hvor risikoen gør sig gældende. Nævnte undtagelser berører imidlertid kun erhvervsaktivitet der udfoldes af forsikringselskaber der omfattes af de pågældende direktiver, dvs. ikke erhvervsaktivitet der udfoldes af forsikringsmæglere, der - for så vidt angår online-aktivitet - er omfattet af direktivets indremarkedsklausul.

12 Artikel 44, stk. 2, i direktiv 85/611/EØF, EFT L 375 af 31.12.1985, s. 3-18. Denne undtagelse skyldes at artikel 44, stk. 2, kan tolkes på en sådan måde at den kommer i strid med e-handelsdirektivet.

13 Institutioner over for hvilke medlemsstater har bragt en af undtagelserne i artikel 8, stk. 1, i direktiv 2000/46/EF (EFT L 275 af 27.10.2000, s. 39-43) i anvendelse.

14 Det bør ikke glemmes at de i bilaget omhandlede generelle undtagelser fra indremarkedsklausulen har en dobbelt virkning: På den ene side giver de medlemsstaterne mulighed for på grundlag af fællesskabslovgivningen at træffe foranstaltninger over for ude fra kommende informationssamfundstjenester der elektronisk formidles af leverandører etableret i andre medlemsstater. På den anden side betyder de også at den medlemsstat hvor tjenesteleverandøren er etableret, ikke behøver tage ansvaret for beskyttelsen af kunder i andre medlemsstater hvor der også er adgang til tjenesten. Det er faktisk således at medlemsstaterne i kraft af en undtagelse fra indremarkedsklausulen kan oprette særlige ordninger (off-shore ordninger) hvori der gælder mindre strenge beskyttelseskrav i forbindelse med transaktioner med kunder i andre medlemsstater end med indenlandske kunder.

15 Det er en forudsætning at den pågældende tjeneste krænker en af de i stk. 4 omtalte målsætninger for almenvellet, at den bringer beskyttelsen af forbrugerne (og herunder investorerne) i fare, eller i det mindste indebærer en alvorlig risiko for krænkelse af disse målsætninger. Den af medlemsstaten truffene foranstaltning skal stå i rimeligt forhold til sigtet. Medlemsstaten må først træffe foranstaltninger når den har anmodet den medlemsstat hvori tjenesteleverandøren er etableret, om at træffe foranstaltninger, og denne ikke har imødekommet anmodningen eller har truffet utilstrækkelige foranstaltninger. Medlemsstaten skal ydermere underrette Kommissionen om at den agter at træffe foranstaltninger. Sidstnævnte krav kan fraviges i tilfælde hvor sagen haster. I dette tilfælde skal foranstaltningen anmeldes til Kommissionen snarest muligt. Det påhviler Kommissionen hurtigt muligt at undersøge om foranstaltningen er forenelig med Fællesskabets lovgivning; konkluderer den at foranstaltningen er uforenelig med lovgivningen, anmoder den medlemsstaten om enten at undlade at iværksætte den planlagte foranstaltning eller straks at bringe den til ophør.

16 I første række anvendelse af interessekonfliktbestemmelserne på filialer (artikel 10, femte indrykning); anvendelse af reglerne for god forretningsskik i overensstemmelse med det almene vel (jf. KOM(2000)722 af 14.11.2000); reklame for investeringservice i henhold til artikel 13; koncentrationsreglen der gør det muligt at pålægge virksomheder at varetage visse transaktioner på lokale "regulerede" markeder, krav om indberetning af statistiske oplysninger (artikel 19, stk. 1); beføjelse af værtslandets myndighed til i nødstilfælde at forlange lokale krav overholdt (artikel 19, stk. 2-8).

17 KOM(2000)722 af 14.11.2000.

18 Omend der for visse forsikringsydelse - f.eks. obligatorisk og social forsikring - kan være så tæt en tilknytning til landets egen lovgivning at produktet må tilpasses de enkelte marketers ufravigelige regler.

19 Rådets forordning om retternes kompetence og anerkendelse og fuldbyrdelse af retsafgørelser på det civil- og handelsretlige område (EFT L 12 af 16.1.2001, s. 1-23).

20 Kommissionens henstilling (98/257EF, EFT L 115 af 17.4.1998, s. 31) om de principper, der finder anvendelse på organer med ansvar for udenretslig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet indeholder syv grundprincipper for hvilke afgørelser alternative tvistbilæggesinstanser kan eller skal træffe.

21 Kommissionens henstilling (98/257EF, EFT L 115 af 17.4.1998, s. 31) om de principper, der finder anvendelse på organer med ansvar for udenretslig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet.

22 Det fremgår af en netop gennemført undersøgelse (Eurobarometer 52 - Forbrugerne og finansielle serviceydelse) at 80% af forbrugerne ikke har tillid til den nye betalingsteknologi. Det skønnes

---

ydermere i branchen at online-brug af betalingskort repræsenterer mere end halvdelen af klagerne, selv om denne betalingsform kun udgør 2% af det samlede antal korttransaktioner.

23 Kontooverførsler giver ikke anledning til større problemer i praksis, men denne betalingsform anvendes sædvanligvis kun til debit-/kreditoverførsler mellem bankkonti på nationalt niveau. Nye elektroniske betalingsformer såsom Electronic Bill Presentment (EBPP) og WAP-baseret betaling begynder at vinde indpas på nationalt niveau, men disse systemer må også kunne fungere på tværs af grænserne hvis de skal kunne bruges i den grænsefrie e-handel. Brug af E-penge anvendes ikke i væsentligt omfang på internettet, og i endnu mindre grad ved betaling på tværs af grænserne. Cyber-cash spiller i dag en ubetydelig rolle. Finlands centralbank har i et diskussionsoplæg (Re-engineering of payments systems for the e-world - 17/2000) fremlagt en mere radikal og gennemgribende løsning.

24 Visse nationale bestemmelser kan gælde nationalt, men ikke i andre lande. De forskellige lande har indbyrdes afvigende praksis med hensyn til spørgsmålet om fortrydelsesret i forbindelse med betalinger. Nogle bestemmelser gælder for kredittkort, men ikke for debetkort.

25 eEuropa-initiativet er en toårig handlingsplan der sigter på at give hele befolkningen i EF adgang til informations- og kommunikationsteknologiske serviceydelser og programmer.

26 Hvis den handlende ikke imødekommer forbrugerens klage, får forbrugeren tilbagebetalt beløbet fra det selskab der har udstedt kortet. Derefter afregner kortudstederen og modtageren af kortbetalingen (sædvanligvis den handlendes bank) indbyrdes på grundlag af interne procedurer. Branchen har for refusioner af denne art fastlagt et sæt regler der som et minimum sikrer at forbrugerens lovfæstede rettigheder opfyldes. Ordningen tager også højde for det tilfælde at den handlende modsætter sig forbrugerens krav. I sin simpleste form er chargeback en hurtig og effektiv tilbagebetalingsordning for forbrugeren.

27 Henstilling 97/489/EF, EFT L 208 af 2.8.1997, s. 52.

28 Direktiv 87/102/EØF, EFT L 278 af 11.10.1988, s. 33.

29 Direktiv 97/7/EF, EFT L 144 af 4.6.1997, s. 19-27.

30 Direktiv 2000/28/EF, EFT L 275 af 27.10.2000, s. 37-38.

31 Direktiv 2000/46/EF, EFT L 275 af 27.10.2000, s. 39-43.

32 Direktiv 97/5/EF, EFT L 307 af 2.12.1999, s. 63.

33 Skriftlig procedure (2001)3.

34 KOM(1999)438 af 28.12.1999.

35 Direktiv 99/93/EF, EFT L 13 af 19.1.2000, p. 12-20.

36 Direktiv 95/46/EF, EFT L 281 af 23.11.95, s. 31-50.

37 Direktiv 97/66/EF, EFT L 24 af 30.1.1998, s. 1-8.

38 Bl.a. kontaktgruppen, FESCO, forsikringstilsynskonferencen og stiftende udvalg - bankrådgivningsudvalget, det højtstående udvalg for tilsyn med værdipapirer og forsikringsudvalget.

39 Den 17.7.2000 gav Rådet (økonomi- og finansministrene) en vismandsgruppe under ledelse af Alexandre Lamfalussy i opdrag at undersøge udviklingen på EU's værdipapirmarkeder.

40 Ved en etableret tjenesteleverandør forstås en tjenesteleverandør der reelt driver erhvervsvirksomhed på ubestemt tid fra et fast etableringssted. Den omstændighed at det tekniske udstyr og den teknologi der kræves for at stille en tjeneste til rådighed, er tilstede og i brug, udgør ikke i sig selv et etableringssted.

41 For så vidt angår filialer er det reglerne i det land hvori filialen er etableret, som er gældende.