

EMPFEHLUNG DER KOMMISSION

vom 17. November 1988

zu Zahlungssystemen, insbesondere zu den Beziehungen zwischen Karteninhabern und Kartenausstellern

(88/590/EWG)

DIE KOMMISSION DER EUROPÄISCHEN GEMEINSCHAFTEN —

gestützt auf den Vertrag zur Gründung der Europäischen Wirtschaftsgemeinschaft, insbesondere auf Artikel 155 zweiter Gedankenstrich,

in Erwägung nachstehender Gründe :

Eines der Hauptziele der Gemeinschaft ist die Vollen- dung des Binnenmarktes bis 1992, wobei Zahlungssy- steme eine wesentliche Rolle spielen.

Nach Ziffer 18 des Anhangs der Entschließung des Rates vom 14. April 1975 zum ersten Programm der Europä- ischen Wirtschaftsgemeinschaft für eine Politik zum Schutz und zur Unterrichtung der Verbraucher⁽¹⁾, sollte der Schutz der wirtschaftlichen Interessen der Verbraucher auf folgenden Grundsätzen basieren⁽²⁾ : (i) Die Käufer von Waren und Dienstleistungen sind vor Standardverträgen, insbesondere vor dem Ausschluß wesentlicher Rechte in Verträgen, zu schützen : (ii) der Verbraucher ist vor Schädigung seiner wirtschaftlichen Interessen durch unzureichende Dienstleistungen zu schützen, und (iii) die Präsentation sowie die Förderung des Absatzes von Waren und Dienstleistungen, einschließlich finanzieller Dienstleistungen, sind so zu gestalten, daß sie denjenigen, dem sie angeboten werden oder von dem sie bestellt worden sind, weder unmittelbar noch mittelbar täuschen. In Ziffer 24 des Anhangs zu dem genannten ersten Programm ist festgelegt, daß dem Schutz der Verbraucher vor mißbräuchlichen Handels- praktiken, unter anderem hinsichtlich der Vertragsbedin- gungen, bei der Durchführung des Programms Vorrang einzuräumen ist.

In ihrem Weißbuch zur „Vollendung des Binnen- marktes“⁽³⁾, das dem Rat im Juni 1985 zugeleitet wurde, spricht die Kommission unter Ziffer 121 von neuen Technologien, die das europäische Marketing- und Vertriebssystem verändern und einen angemessenen Verbraucherschutz notwendig machen werden, sowie unter Ziffer 122 von Electronic Banking, Zahlungskarten und Videotext.

In ihrem Grundsatzdokument „Ein neuer Impuls für die Verbraucherschutzpolitik“, das dem Rat der Europäischen Gemeinschaften im Juli 1985 vorgelegt wurde⁽⁴⁾ und das Gegenstand einer Entschließung des Rates vom 23. Juni 1986⁽⁵⁾ war, spricht die Kommission unter Ziffer 34 vom

elektronischen Zahlungsverkehr und kündigt in einem im Anhang beigefügten Zeitplan hierzu einen Vorschlag für eine Richtlinie an, die vom Rat im Jahre 1989 verab- schiedet werden soll. Der finanzielle Verbraucherschutz im Bereich der Zahlungssysteme und bestimmter anderer Dienstleistungen für Verbraucher sollte rascher realisiert werden. Die Formen von Finanzdienstleistungen, einschließlich Selbstbedienungssysteme, und die Medien für den Kauf von Waren und Dienstleistungen, die gegenwärtig auf den Märkten der Mitgliedstaaten (zum Teil sogar beim Verbraucher zu Hause) Verwendung finden, werden zu je nach Mitgliedstaat unterschiedlichen Vertrags- und Verbraucherschutzbedingungen angeboten.

In den letzten Jahren hat sich die Art der Finanzdienst- leistungen, die den Verbrauchern zur Verfügung stehen und von diesen benutzt werden, insbesondere in bezug auf die Zahlungsmethoden und den Kauf von Waren und Dienstleistungen, erheblich geändert. Neue Formen haben sich herausgebildet und finden immer weitere Verbreitung.

Die diesbezüglichen Vertragsbedingungen weisen nicht nur von Mitgliedstaat zu Mitgliedstaat (und zum Teil sogar innerhalb ein und desselben Mitgliedstaates) Unterschiede auf, sondern sind auch in einigen Fällen nachteilig für die Verbraucher. Ein effektiverer Verbraucherschutz kann durch gemeinsame Vorschriften für alle diese Formen von Finanzdienstleistungen erreicht werden.

Der Verbraucher sollte über die Vertragsbedingungen, gegebenenfalls einschließlich der von ihm für diese Dienstleistungen zu tragenden Gebühren und sonstigen Kosten, und über seine vertraglichen Rechte und Pflichten angemessen informiert werden. Diese Informa- tionen sollten den Verbraucher unmißverständlich über den Umfang seiner Pflichten als Inhaber (nachstehend : „vertraglich gebundener Inhaber“) einer Karte oder eines anderen Instruments, mit dem er Zahlungen an Dritte leisten und bestimmte Finanzdienstleistungen für sich selbst tätigen kann, unterrichten.

Weiter verbessert wird der Schutz des Verbrauchers als vertraglich gebundener Inhaber dadurch, daß derartige Verträge schriftlich geschlossen und daß darin zumindest bestimmte vertragliche Bedingungen, unter anderem hinsichtlich des Zeitraums, in dem Transaktionen normalerweise gutgeschrieben, belastet oder in Rechnung gestellt werden, aufgeführt werden.

Zahlungsinstrumente, seien es Plastikkarten oder Instru- mente in anderer Form, sollten einer Person nur auf deren Antrag zugestellt werden. Der Vertrag zwischen dieser Person und dem Aussteller des Zahlungsinstru- ments sollte erst dann bindend sein, wenn der Antrag- steller das Zahlungsinstrument erhalten hat und die Vertragsbedingungen kennt.

⁽¹⁾ ABl. Nr. C 92 vom 25. 4. 1975, S. 1.

⁽²⁾ Bekräftigt in Ziffer 28 des zweiten Programms (AbI. Nr. C 133 vom 3. 6. 1981, S. 1).

⁽³⁾ Dok. KOM(85) 310 endg. vom 14. 6. 1985.

⁽⁴⁾ Dok. KOM(85) 314 endg. vom 27. 6. 1985.

⁽⁵⁾ ABl. Nr. C 167 vom 5. 7. 1986, S. 1.

Angesichts der Art der sowohl bei der Herstellung als auch bei der Benutzung der Zahlungsinstrumente gegenwärtig verwendeten Technologie ist es wesentlich, daß die mit diesen Instrumenten getätigten Transaktionen aufgezeichnet werden, so daß sie zurückverfolgt und Fehler berichtigt werden können. Der vertraglich gebundene Inhaber hat keinen Zugang zu diesen Aufzeichnungen, und der Beweis dafür, daß eine Transaktion korrekt erfaßt und verbucht und nicht durch einen technischen Defekt oder sonstigen Mangel beeinträchtigt worden ist, sollte folglich von der Person erbracht werden, die ihm im Rahmen eines Vertrages das Zahlungsinstrument liefert, das heißt vom Aussteller.

Zahlungsaufträge, die von einem vertraglich gebundenen Inhaber auf elektronischem Wege erteilt werden, sollten unwiderruflich sein, so daß die dadurch veranlaßte Zahlung nicht rückgängig zu machen ist. Der vertraglich gebundene Inhaber sollte Aufzeichnungen über die Transaktionen erhalten, die er mit Hilfe eines Zahlungsinstrumentes tätigt.

Erforderlich sind gemeinsame Regeln bezüglich der Haftung des Ausstellers für Nichtausführung oder mangelhafte Ausführung der Zahlungsaufträge eines vertraglich gebundenen Inhabers und damit zusammenhängender Transaktionen sowie für Transaktionen, die vom vertraglich gebundenen Inhaber nicht genehmigt worden sind, stets vorbehaltlich der eigenen Verpflichtungen des vertraglich gebundenen Inhabers im Falle von Verlust, Diebstahl oder Fälschung von Zahlungsinstrumenten.

Erforderlich sind gemeinsame Vertragsbedingungen ferner bezüglich der Folgen, die ein Verlust, ein Diebstahl oder eine Fälschung seines Zahlungsinstrumentes für den vertraglich gebundenen Inhaber hat.

Damit elektronische Zahlungsnetze international funktionieren und Zahlungsinstrumente international verwendet werden können, muß die Möglichkeit bestehen, daß gewisse Mindestdaten über einen vertraglich gebundenen Inhaber, allerdings nur unter bestimmten Bedingungen, grenzüberschreitend weitergegeben werden.

Die Kommission wird beobachten, wie diese Empfehlung angewandt wird, und, falls ihr die Anwendung nach zwölf Monaten nicht zufriedenstellend erscheint, entsprechende Maßnahmen ergreifen —

GIBT FOLGENDE EMPFEHLUNG:

Spätestens zwölf Monate nach dem Datum dieser Empfehlung:

1. arbeiten die Aussteller von Zahlungsinstrumenten und die Systemanbieter nach den im Anhang enthaltenen Bestimmungen;
2. sorgen die Mitgliedstaaten, um die im Anhang aufgeführten Transaktionen zu erleichtern, dafür, daß Daten über die vertraglich gebundenen Inhaber weitergegeben werden können, wobei diese Daten jedoch
 - auf das notwendige Minimum zu beschränken und
 - von allen Personen, denen sie bei derartigen Transaktionen zur Kenntnis gebracht werden, vertraulich zu behandeln sind.

Brüssel, den 17. November 1988

Für die Kommission

Grigoris VARFIS

Mitglied der Kommission

ANHANG

1. Dieser Anhang bezieht sich auf folgende Transaktionen :
 - elektronische Zahlungen mit Hilfe einer Karte, insbesondere an Verkaufspunkten („point of sale“ — POS);
 - Barauszahlungen sowie Bar- und Scheckeinzahlungen und damit zusammenhängende Transaktionen an elektronischen Geräten wie Bargeldautomaten und Bankautomaten;
 - nichtelektronische kartengesteuerte Zahlungen einschließlich von Zahlungsvorgängen, bei denen eine Unterschrift erforderlich ist und über die ein Beleg ausgestellt wird; ausgenommen sind jedoch Karten, die lediglich als Sicherheit bei Zahlungen per Scheck dienen;
 - elektronische Zahlungen, die eine Person ohne Verwendung einer Karte tätigt (z. B. „home banking“).
2. Im Sinne dieses Anhangs gelten folgende Definitionen :
 - „Zahlungsinstrument“: eine Karte oder ein anderes Medium, mit deren (dessen) Hilfe der Benutzer eine Transaktion der in Absatz 1 genannten Art tätigen kann;
 - „Aussteller“: eine Person, die in Ausübung ihrer Geschäftstätigkeit einer anderen Person im Rahmen eines mit dieser geschlossenen Vertrags ein Zahlungsinstrument zur Verfügung stellt;
 - „Systemanbieter“: eine Person, die ein Finanzprodukt unter einem spezifischen Handelsnamen, gewöhnlich mit einem Netz, zur Verfügung stellt und damit die Möglichkeit gibt, Zahlungsinstrumente für die vorgenannten Transaktionen zu benutzen;
 - „vertraglich gebundener Inhaber“: eine Person, die im Rahmen eines zwischen ihr und dem Aussteller geschlossenen Vertrags Inhaber eines Zahlungsinstruments ist;
 - „Kundenkreditkarte“: eine Karte, die von einem Einzelhändler oder einer Gruppe von Einzelhändlern für ihre Kunden ausgestellt wird, um diesen, ohne Zugang zu einem Bankkonto zu gewähren, die Bezahlung von Waren und Dienstleistungen zu ermöglichen oder zu erleichtern, die sie ausschließlich bei dem ausstellenden Einzelhändler oder den ausstellenden Einzelhändlern bzw. bei Einzelhändlern kaufen, die sich vertraglich verpflichten, die Karte zu akzeptieren.
- 3.1. Jeder Aussteller hat für die Ausstellung und Verwendung der Zahlungsinstrumente schriftlich vollständige und faire Vertragsbedingungen festzulegen.
- 3.2. Diese Vertragsbedingungen sind
 - leichtverständlich und klar abzufassen;
 - in der Sprache bzw. in den Sprachen abzufassen, die in den Regionen, wo die Vertragsbedingungen geboten werden, für derartige oder ähnliche Zwecke gewöhnlich Verwendung finden.
- 3.3. In den Vertragsbedingungen ist die Berechnungsgrundlage für die Gebühr (einschließlich der Zinsen) — sofern eine solche erhoben wird — festzulegen, die der vertraglich gebundene Inhaber an den Aussteller zu entrichten hat.
- 3.4. In den Vertragsbedingungen ist anzugeben :
 - ob die Transaktionen dem Konto des vertraglich gebundenen Inhabers unverzüglich belastet bzw. gutgeschrieben werden, und falls dies nicht zutrifft, innerhalb welchen Zeitraums die Belastung bzw. Gutschrift erfolgt;
 - der Zeitraum, innerhalb dessen bei Transaktionen, die zur Ausstellung von Rechnungen an den vertraglich gebundenen Inhaber führen, die Fakturierung vorgenommen wird.
- 3.5. Die Vertragsbedingungen dürfen nur im Einvernehmen der Vertragsparteien geändert werden; ein solches Einvernehmen wird jedoch angenommen, wenn der Aussteller eine Änderung der Vertragsbedingungen vorschlägt und der vertraglich gebundene Inhaber, nachdem er eine entsprechende Mitteilung erhalten hat, weiterhin von dem Zahlungsinstrument Gebrauch macht.
- 4.1. Die Vertragsbedingungen sollen den vertraglich gebundenen Inhaber gegenüber dem Aussteller dazu verpflichten :
 - a) alle angemessenen Schritte zur sicheren Aufbewahrung des Zahlungsinstruments und der Mittel (beispielsweise einer persönlichen Identifikationsnummer oder eines Code) zu treffen, mit deren Hilfe dieses verwendet werden kann;
 - b) den Aussteller oder eine Zentrale unverzüglich zu unterrichten, nachdem er festgestellt hat :
 - Verlust, Diebstahl oder Fälschung des Zahlungsinstruments oder der Mittel, mit deren Hilfe dieses verwendet werden kann;
 - unbefugte Transaktionen auf seinem Konto;
 - Irrtümer oder sonstige Unregelmäßigkeiten in der Kontoführung durch den Aussteller;
 - c) auf dem Zahlungsinstrument nicht seine persönliche Identifikationsnummer oder seinen Code — sofern vorhanden — zu vermerken und diese Daten auch nicht auf Dingen zu notieren, die er gewöhnlich zusammen mit dem Zahlungsinstrument aufbewahrt oder bei sich hat, insbesondere dann, wenn damit zu rechnen ist, daß sie zusammen verlorengehen oder gestohlen bzw. gefälscht werden;
 - d) Weisungen, die er mit Hilfe seines Zahlungsinstruments erteilt hat, nicht zu widerrufen.

- 4.2. In den Vertragsbedingungen ist festzulegen, daß der vertraglich gebundene Inhaber — vorausgesetzt, er kommt seinen Verpflichtungen gemäß Unterabsatz 1 Buchstaben a), b) erster Gedankenstrich und c) dieses Absatzes nach und handelt nicht grob fahrlässig oder betrügerisch bei der Verwendung seines Zahlungsinstruments — für Schäden, die aus einer solchen Verwendung resultieren, nach entsprechender Meldung nicht haftbar ist.
- 4.3. Die Vertragsbedingungen sollen den Aussteller gegenüber dem vertraglich gebundenen Inhaber verpflichten, dessen persönliche Identifikationsnummer, dessen Code oder sonstige vertrauliche Daten — sofern vorhanden — nur diesem selbst mitzuteilen.
5. Ein Zahlungsinstrument ist einer Person nur auf deren Antrag zuzustellen, und der Vertrag zwischen dem Aussteller und dem vertraglich gebundenen Inhaber hat als zu dem Zeitpunkt geschlossen zu gelten, an dem der Antragsteller das Zahlungsinstrument und ein Exemplar der von ihm akzeptierten Vertragsbedingungen erhalten hat.
- 6.1. Die Aussteller haben im Zusammenhang mit den in Absatz 1 genannten Transaktionen interne Aufzeichnungen zu führen oder führen zu lassen, die hinreichende Aufschlüsse geben, damit die Transaktionen verfolgt und Irrtümer berichtigt werden können. Zu diesem Zweck haben die Aussteller, falls notwendig, entsprechende Regelungen mit den Systemanbietern zu treffen.
- 6.2. Bei Streitigkeiten mit einem vertraglich gebundenen Inhaber wegen der Haftung für eine unbefugte elektronische Zahlungsübertragung im Zusammenhang mit einer der in Absatz 1 erster, zweiter und vierter Gedankenstrich genannten Transaktionen ist es Sache des Ausstellers zu beweisen, daß die Transaktion korrekt erfaßt und verbucht und nicht durch einen technischen Defekt oder sonstigen Mangel beeinträchtigt worden ist.
- 6.3. Dem vertraglich gebundenen Inhaber ist, wenn er dies verlangt, über jede seiner Transaktionen entweder sofort oder kurz nach deren Abwicklung eine Aufzeichnung auszuhändigen; bei POS-Zahlungen genügt jedoch die Kassenquittung, die der Einzelhändler zum Zeitpunkt des Einkaufs ausstellt und die Angaben zum Zahlungsinstrument enthält.
- 7.1. Vorbehaltlich der Absätze 4 und 8 haftet der Aussteller gegenüber einem vertraglich gebundenen Inhaber
 - für die Nichtausführung oder die fehlerhafte Ausführung von dessen Transaktionen der in Absatz 1 genannten Art auch dann, wenn die Transaktion an elektronischen Geräten veranlaßt wird, die nicht der direkten oder ausschließlichen Kontrolle des Ausstellers unterstehen;
 - für dem vertraglich gebundenen Inhaber nicht genehmigte Transaktionen.
- 7.2. Vorbehaltlich von Absatz 7.3 ist die in Absatz 7.1 genannte Haftung wie folgt zu begrenzen:
 - im Falle der Nichtausführung oder der fehlerhaften Ausführung einer Transaktion ist die Haftung auf den Betrag der nicht ausgeführten oder fehlerhaft ausgeführten Transaktion begrenzt;
 - im Falle einer unbefugten Transaktion erstreckt sich die Haftung auf den Betrag, der erforderlich ist, um für den vertraglich gebundenen Inhaber die Position wiederherzustellen, in der er sich vor der unbefugten Transaktion befand.
- 7.3. Jegliche weitergehenden finanziellen Folgen, insbesondere Fragen im Zusammenhang mit dem Umfang des Schadens, für den Schadenersatz zu zahlen ist, sind nach den gesetzlichen Bestimmungen zu regeln, denen der zwischen Aussteller und vertraglich gebundenem Inhaber geschlossene Vertrag unterliegt.
- 8.1. Jeder Aussteller hat seinen Kunden Möglichkeiten zur Verfügung zu stellen, mit deren Hilfe diese einen Verlust, einen Diebstahl oder eine Fälschung ihres Zahlungsinstruments zu jeder Tages- und Nachtzeit melden können; bei Kundenkreditkarten brauchen diese Möglichkeiten zur Schadensmeldung jedoch nur während der Geschäftszeit des Ausstellers verfügbar zu sein.
- 8.2. Der vertraglich gebundene Inhaber ist, sobald er den Aussteller oder eine Zentrale gemäß Absatz 4.1 Buchstabe b) benachrichtigt hat, danach nicht mehr haftbar; diese Bestimmung gilt jedoch nicht, wenn er grob fahrlässig oder betrügerisch gehandelt hat.
- 8.3. Der vertraglich gebundene Inhaber hat den Schaden zu tragen, der bis zum Zeitpunkt der Meldung infolge des Verlustes, des Diebstahls oder der Fälschung des Zahlungsinstruments entstanden ist; seine Haftung wird jedoch, außer bei grob fahrlässigem oder betrügerischem Handeln, auf den Gegenwert von 150 ECU pro Fall begrenzt.
- 8.4. Der Aussteller ist verpflichtet, bei Eingang einer Meldung — selbst wenn der vertraglich gebundene Inhaber grob fahrlässig oder betrügerisch gehandelt hat —, alle ihm zur Verfügung stehenden Maßnahmen zu ergreifen, um eine weitere Benutzung des Zahlungsinstruments zu unterbinden.