

HU

HU

HU



AZ EURÓPAI KÖZÖSSÉGEK BIZOTTSÁGA

Brüsszel, 2009.11.20.
COM(2009) 626 végleges

**A BIZOTTSÁG KÖZLEMÉNYE A TANÁCSNAK ÉS AZ EURÓPAI
PARLAMENTNEK**

**A FOGYASZTÓI PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁSOK TÁVÉRTÉKESÍTÉSSEL
TÖRTÉNŐ FORGALMAZÁSÁRÓL SZÓLÓ IRÁNYELV (2002/65/EK)
FELÜLVIZSGÁLATÁRÓL**

1. BEVEZETÉS

1. A fogyasztói pénzügyi szolgáltatások távértékesítéssel történő forgalmazásáról szóló 2002/65/EK irányelv (a továbbiakban: irányelv) 20. cikke előírja, hogy a Bizottság felülvizsgálja a pénzügyi szolgáltatások távértékesítéssel történő forgalmazásának működését annak érdekében, hogy az ágazaton belül biztosított legyen a határokon átnyúló értékesítés megfelelő fejlődése.
2. Az irányelv célja az egységes piac konszolidációja, ezzel párhuzamosan pedig a fogyasztóvédelem magas szintjének biztosítása. A 20. cikkel összhangban a felülvizsgálat különösen az irányelv azon szempontjaival kapcsolatos nemzeti rendelkezések különbözőségeire összpontosít, amelyek nem teljesen harmonizáltak, nevezetesen a szerződéskötés előtti tájékoztatásra és a fogyasztók elállási jogára. Értékeli azokat a nehézségeket, amelyekkel a fogyasztók és szolgáltatók az említett különbözőségek okán szembesülnek, és felméri, hogy szükség van-e az irányelv módosítására.
3. Az irányelvet, amely egy horizontális, valamennyi pénzügyi szolgáltatásra kiterjedő intézkedés, 2002. szeptember 23-án fogadták el, és két évet biztosítottak a tagállamoknak a nemzeti jogba történő átültetésére. A 2006 áprilisában az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak megfelelően benyújtott bizottsági jelentés¹ megállapította, hogy a felülvizsgálatot elhalasztják, mivel a tagállamok késnek az irányelv átültetésével². A legtöbb tagállam csak 2005/2006 folyamán ültette át az irányelvet.
4. E jelentés alapját a piaci helyzetre, valamint arra a kérdésre vonatkozó tanulmányok, elemzések és visszajelzések következtetései képezik, hogy a tagállamok által a nem teljesen harmonizált rendelkezések esetében kihasznált mozgástér hatással volt-e a belső piac megvalósulására és az irányelv fogyasztóvédelemre irányuló célkitűzéseire. Az elemzés nagyrészt a Bizottság által kezdeményezett két tanulmányra épül³. A jogi tanulmány jogi szempontból vizsgálja az irányelv hatását; megállapításait pedig figyelembe vette a gazdasági tanulmány is, amely azt tárja fel, hogy milyen gazdasági következményekkel járt az irányelv a pénzügyi szolgáltatások határon átnyúló távértékesítésére.
5. Ezen túlmenően 2007 és 2008 folyamán megbeszélésekre került sor különböző fogyasztói csoportokkal és a pénzügyi szolgáltatási ágazattal. 2007 szeptemberében kérdőívet küldtek a tagállamoknak, 2008 márciusában pedig munkaértekezletet tartottak a tagállamok részvételével. A jelentés tekintettel van továbbá különböző, nemzeti illetve uniós szinten végzett felmérések – pl. az Eurobarometer – eredményeire, a Bizottság által 2007-ben létrehozott, a szerződés előtti tájékoztatással foglalkozó fókuszcsoport munkájából származó eredményekre, valamint a Bizottság által az átültetés vizsgálata során nyert ismeretekre. Az

¹ COM(2006) 161 végleges

² A Bíróság megállapította, hogy két tagállam nem tett eleget az irányelv időben történő átültetésére vonatkozó kötelezettségnek; lásd: C-127/06 sz. ügy: *Bizottság kontra Luxemburg*, 2006. december 7-én hozott ítélet EBHT I-131. o. és C.141/06 sz. ügy: *Bizottság kontra Spanyolország*, 2007. április 19-én hozott ítélet, EBHT I-58.o.

³ Lásd: http://ec.europa.eu/consumers/rights/fin_serv_en.htm

összegyűjtött adatok a gazdasági és pénzügyi válság kitörése előtti anyagokra támaszkodnak. Frissebb adatok nem állnak rendelkezésre.

2. A PIAC JELENLEGI HELYZETE

6. A határon átnyúló pénzügyi szolgáltatások piaca általában véve – függetlenül a értékesítési eszközöktől – a kiskereskedelmi ágazatban, valamint a banki és a biztosítási szolgáltatások tekintetében továbbra is meglehetősen korlátozott. Egy Eurobarometer felmérés⁴ szerint 2003-ban az EU akkori 15 tagállamában például az uniós polgárok 4%-a rendelkezett egy másik államban⁵ bankszámlával. 2006-ban ez az arány (az EU-25-ben) 8%-ra emelkedett⁶.

Összehasonlítva általában a pénzügyi szolgáltatások távértékesítését az általános áruk és szolgáltatások (határon átnyúló és hazai) távértékesítésével, a legújabb Eurobarometer felmérésből kiderül, hogy míg 2007-ben az Európai Unióban⁷ az összes európai lakos több mint fele (52 %-a) vásárolt árut vagy szolgáltatást távértékesítés útján, a távértékesítéssel értékesített pénzügyi szolgáltatások esetében ez az arányszám jelentősen alacsonyabb, csupán 12 % volt⁸. Az alacsony szint ellenére a pénzügyi szolgáltatások távértékesítése felfelé ívelő tendenciát mutat, lévén hogy a 2006-os adatok szerint még csak 7 % körül volt⁹.

Ha összevetjük a pénzügyi szolgáltatások határon túli és hazai kereskedelmét, a különbség még szembetűnőbb. Az európai polgárok azon 12 %-a közül, akik valamiféle pénzügyi szolgáltatást vásároltak távértékesítés útján, 10 % saját hazájában lévő szolgáltatóktól vásárolt, míg csupán 1%-uk vásárolt egy országán kívüli, uniós szolgáltatótól, és 1 %-uk Unión kívüli szolgáltatótól¹⁰. A legújabb statisztikák azt mutatják, hogy a határon túli kereskedelem általában véve visszaesően van¹¹. E megállapítást a gazdasági tanulmány is megerősíti, amely megjegyzi, hogy a pénzügyi szolgáltatások határon átnyúló távértékesítése rendkívül alacsony.

7. A határon átnyúló szolgáltatást vásárlók jellemzően fiatalok, magasan képzettek és internetes hozzáféréssel rendelkeznek; ahogyan a Bizottság fókuszcsoporthoz tartozók felméréséből¹² is kiderül, az internet messze a legelterjedtebb távértékesítési csatorna. Az európai polgárok 31 %-a valójában azért nem érdeklődik a határon

⁴ Eurobarometer (EB) 60.2 (2004), Európai Közvélemény a pénzügyi szolgáltatásokról, B. jelentés 53. o. http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_205_fullreport_en.pdf

⁵ Az Európai Unióban határon átnyúló pénzügyi szolgáltatásokat vásárlók körében végzett kvalitatív felmérés. Optem. 2003. december, 5. o. Noha a minta nem volt reprezentatív, a legkönnyebben mérhető pénzügyi terméknek a bankszámlákat ítélték.

http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/fina_serv/cons_experiences/cross_border_final_report_en.pdf

⁶ 252. sz. EB különjelentés (2006), Fogyasztóvédelem a belső piacon, 106. o., lásd a 4. lábjegyzetet.

⁷ 298. sz. EB különjelentés (2008), Fogyasztóvédelem a belső piacon, 14. o., lásd a 4. lábjegyzetet.

⁸ uo., 84. o.

⁹ Lásd a 6. lábjegyzetet, 112. o.

¹⁰ Lásd a 7. lábjegyzetet, 84. o.

¹¹ Európai Bizottság: A fogyasztói piacok eredménytáblájának második kiadása, COM (2009) 25 végleges, 3. o.

¹² Európai Bizottság, Szerződéskötést megelőző tájékoztatás pénzügyi szolgáltatások esetében. A 27 tagállamban végzett kvalitatív felmérés, 2008. január.

http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/PCI_final_report_22Feb2008_en.pdf

átnyúló vásárlás iránt, mert nincs internetes hozzáférése¹³. Ezért olyan országokban, ahol az internet-csatlakozások aránya magasabb – például a skandináv országokban – a távértékesítés szintje is magasabb.

8. Az EU-n belüli, határon átnyúló e-kereskedelemről szóló legfrissebb bizottsági jelentés¹⁴ szerint – amely megerősíti az internettel kapcsolatos preferenciákat és a hazai és a határon átnyúló üzleti tevékenységek szintje között tátongó szakadékot – 2004 és 2008 között 22%-ról 34%-ra nőtt azoknak a fogyasztóknak az aránya, akik az interneten keresztül rendeltek valamilyen árut vagy szolgáltatást. E növekedés ugyanakkor a nemzeti piacokra korlátozódott. Az e-fogyasztók továbbra is vonakodnak attól, hogy országhatáraikon kívül vásároljanak árukat vagy szolgáltatásokat, így a meglévő szakadék tovább nő; a határon átnyúló e-kereskedelem aránya 2006 és 2008 között csupán jelentéktelen mértékben, 6 %-ról 7 %-ra emelkedett.
9. A határon átnyúló vásárlás az EU-15-ök tagállamaiban és az euróövezetbe tartozó országokban elterjedtebb, mint a 2004-ben csatlakozott tagállamokban és az euróövezeten kívüli országokban. Általában elmondható, hogy az európaiak most nagyobb bizalommal vásárolnak más uniós tagállamokban, mint 2006-ban¹⁵.
10. A banki ágazattól származó adatok rámutatnak, hogy a pénzügyi szolgáltatások határon átnyúló távértékesítésének szintje még mindig nem jelentős, részben azért, mert a távértékesítést a bankok még nem használják az egyik fő értékesítési csatornaként. A legújabb Eurobarometer felmérés megállapította, hogy ugyanúgy, mint az általános áruk és szolgáltatások határon átnyúló vásárlásakor, a pénzügyi szolgáltatások határon átnyúló vásárlása esetében is a nyelvismeret jelenti a polgárok számára a legnagyobb akadályt. Az esetek 37 %-ában nyelvi problémák, 30 %-ában a csalás jelentette kockázatok, 29 %-ában az érthetetlen és 26 %-ában az elégtelen tájékoztatás, valamint 24%-ában a külön költségek jelentettek akadályt¹⁶.
11. Jelentős különbség tapasztalható a közvetlenül a szolgáltatást nyújtó által kínált, határon átnyúló távértékesítési szolgáltatások és egy vállalkozás fióktelepe vagy leányvállalata által – közvetítő révén vagy online eszközök segítségével – közvetett módon egy másik tagállamban kínált szolgáltatások között, noha ez utóbbi esetben az anyavállalat többnyire back-office irodával rendelkezik az adott országban. Ezenkívül rendszerint nincs konkrét ügyfélkapcsolati modell; a pénzügyi szolgáltatást nyújtók többnyire többszörös értékesítést alkalmaznak, kombinálva a távértékesítést a közvetlen ügyfélkapcsolattal. Erre az említett preferenciára utal a gazdasági tanulmány is, amely megállapította, hogy szerződéseket csak ritka esetben kötnek egyetlen csatornán keresztül, pl. kizárólag interneten, telefonon vagy közvetlen kapcsolat révén. Ez a Bizottság fókuszcsoport felmérésében¹⁷ is kifejezésre jut, amely megjegyzi, hogy az interneten rendelkezésre álló információk mellett a fogyasztók szakemberektől is szerettek volna tanácsot kérni, még hozzá személyes kapcsolat formájában.

¹³ Lásd a 6. lábjegyzetet, 57. o.

¹⁴ SEC(2009) 283 végleges, 5. o.

¹⁵ Lásd a 7. lábjegyzetet, 52. o.

¹⁶ Lásd a 6. lábjegyzetet, 89. o.

¹⁷ Lásd a 12. lábjegyzetet, 14. o.

12. Bár a személyes tanácsadásra minden bizonnyal továbbra is igény lesz, a csatorna, amelyen keresztül a pénzügyi szolgáltatást értékesítik, hosszú távon rendelkezik fejlődési potenciállal. A gazdasági tanulmány rámutat arra, hogy egyrészt ott tapasztalható növekedési potenciál, ahol nagy vállalatok új piacokon méretgazdaságosságot érhetnek el, másrészt pedig a nagy piacokon. Kisebb vagy kevésbé fejlett pénzügyi piacokon ugyanakkor nehéz elérni a kritikus tömeget, noha ez az akadály is leküzdhető, melynek példája, hogy esetenként a jelentős árkülönbségek a piacokra vonzzák a bankokat. A piac konszolidációja és integrációja a banki és a biztosítási ágazatban azt eredményezi, hogy összeurópai szinten nagy vállalatok kis csoportja tartja kézben a piacot, piaci részesedésük pedig mind a biztosítási¹⁸, mind pedig a banki ágazatban¹⁹ bizonyíthatóan nő.
13. Azok a területek, amelyeken a távértékesítési módszerek valószínűleg sikeresen alkalmazhatók, elsősorban olyan egyszerű termékeket foglalnak magukban, mint például a megtakarítások, befektetések, kölcsönök és nem életbiztosítások. A gazdasági tanulmány szerint a bankok által távértékesítéssel forgalmazott legnépszerűbb termékek a nem jelzálog jellegű kölcsönök és a takarékszámlák, melyeket a részvények/értékpapírok/kötvények és a hitelkártyák követnek. Határon túli távértékesítés esetében e termékek köre leszűkül, a takarékszámlák és a hitelkártyák a legegyszerűbbek és ezért a legnépszerűbbek e piacon.

3. AZ IRÁNYELV ÁTÜLTETÉSE

Átültetés a tagállamokban

14. A nemzeti rendelkezések és az irányelv közötti megfelelés ellenőrzésekor az átültetéssel kapcsolatos problémák többsége az irányelv bizonyos, kis számú rendelkezéséhez köthető.
15. A 3. cikk a távollévők között kötött szerződés megkötése előtti fogyasztói tájékoztatással foglalkozik. Az irányelv előírja, hogy a fogyasztót tájékoztatni kell a szolgáltatónak a fogyasztó lakóhelye szerinti tagállamban székhellyel rendelkező képviselőjének azonosító adatairól vagy a szolgáltatótól eltérő, a fogyasztóval üzleti kapcsolatban álló szakember azonosító adatairól. Néhány tagállam elmulasztotta átültetni e követelmények egyikét.
16. A 6. cikk konkrétan meghatározza a fogyasztó elállási jogát, (2) bekezdése pedig azt, hogy e jog milyen esetekre nem alkalmazható. Néhány tagállam e cikk hatályát úgy határozta meg, hogy az túlmutat a 6. cikk (2) bekezdésében felsorolt kivételeken.
17. A 7. cikk az elállást megelőzően teljesített szolgáltatás megfizetésére vonatkozik. Ha a fogyasztó él elállási jogával, akkor csak arra kötelezhető, hogy megfizesse a szolgáltató által a szerződésnek megfelelően, ténylegesen teljesített szolgáltatást. Legfeljebb 30 napot határoztak meg arra, hogy a szolgáltató vagy a fogyasztó

¹⁸ CEIOPS (2007), Report on Financial Conditions and Financial Stability in the European Insurance and Occupational Pension Fund Sector 2006-2007 (Risk Update), 16. o., <http://www.ceiops.eu/media/files/publications/reports/CEIOPS-DOC-12-07.pdf>

¹⁹ SEC(2007) 1696, European Financial Integration Report 2007 (Európai pénzügyi integrációs jelentés 2007), II. melléklet, 1.4. ábra, 50. o. és 3.1. ábra 64. o.

visszatérítse a kapott összegeket. Néhány tagállam nem hajtotta végre megfelelően az említett előírások egyikét.

18. Néhány esetben a Bizottság – a fentieknek megfelelően – hivatalos jogsértési eljárásokat indított, és ezt más esetekben is megteheti.

A szerződéskötést megelőző tájékoztatáshoz való jogok

19. A 4. cikk (2) bekezdése biztosítja a tagállamok részére azt a jogot, hogy az irányelvben felsoroltakon kívül további előzetes tájékoztatási követelményeket is megállapítsanak (a meglévő jogok fenntartásával vagy pedig újak bevezetésével).
20. A rendelkezésre álló információk szerint 16 tagállam (Ausztria, Dánia, az Egyesült Királyság, Finnország, Franciaország, Görögország, Írország, Lettország, Magyarország, Málta, Németország, Olaszország, Portugália, Románia, Svédország, és Szlovákia) élt a 4. cikk (2) bekezdésben meghatározott lehetőséggel²⁰.
21. A további követelmények például az alábbiakra terjedhetnek ki: a szolgáltató/szállító címére vonatkozó részletes adatok szolgáltatása, engedélyezési- és licencrendszerek, a szerződési feltételek módosításához való jog feltételei, a fogyatékos személyek szükségleteinek megfelelő tájékoztatási mód, a szerződés időtartama, a garanciaalapokra és garanciarendszerekre vonatkozó részletek, arra vonatkozó tájékoztatás, hogy a szolgáltatóval szemben van-e bármiféle fizetésképtelenségi eljárás folyamatban, az alkalmazandó nyelv, átvételi elismervények, a jogorvoslati rendszerekre vagy az elállási jogra vonatkozó részletek, felmerülő kockázatok, az információ tárolásának módja, valamint az adatok nyilvánosságra hozatala a telefonbeszélgetésekkel összefüggésben.
22. Jelenleg nincs bizonyíték arra, hogy az abból adódó jogi eltérések, hogy a tagállamok élnék a 4. cikk (2) bekezdésében szereplő lehetőséggel, jelentősen megnehezítenék az eddigi ügyleteket vagy közvetlen hatással lennének a pénzügyi szolgáltatások Közösségen belüli távértékesítésének szintjére. A jogi tanulmány e rendelkezés alkalmazására vonatkozóan nem állapított meg semmiféle konkrét panaszt vagy aggodalmat.

Elállási jog

23. A 6. cikk (3) bekezdése lehetővé teszi a tagállamok számára, hogy egyes különleges esetekben kizárják az elállási jog alkalmazását, például a) olyan hitel esetében, amely elsősorban földterület vagy meglévő, illetve tervben szereplő épület tulajdonjogának megszerzésére vagy fenntartására, vagy az épület felújítására vagy bővítésére szolgál, vagy b) olyan hitel esetében, amelyet ingatlantulajdonon fennálló jelzálogjog vagy ingatlantulajdonhoz kapcsolódó egyéb jog biztosít, vagy c) a valamely hivatalos személy szolgáltatásait igénybe vevő fogyasztók nyilatkozatai esetében, amennyiben a hivatalos személy megerősíti, hogy a fogyasztó szavatolta az 5. cikk (1) bekezdése szerinti jogokat.

²⁰

Lásd a jogi tanulmány 51-56. és 63-74. oldalát, valamint a nemzeti jelentéseket.

24. A rendelkezésre álló információk szerint 14 tagállam (Belgium, Bulgária, Dánia, az Egyesült Királyság, Hollandia, Franciaország, Írország, Lengyelország, Litvánia, Luxemburg, Portugália, Románia, Svédország és Spanyolország) élt az a) és a b) pontban meghatározott lehetőséggel. Négy tagállam (Lengyelország, Luxemburg, Olaszország és Románia) élt a c) pontban meghatározott lehetőséggel²¹.
25. Jelenleg nincs bizonyíték arra, hogy a 6. cikk (3) bekezdésében szereplő lehetőség alkalmazásából adódóan az elállási jog terén meglévő jogi eltérések jelentős jogi akadályt jelentenének vagy közvetlen hatással lennének a pénzügyi szolgáltatások Közösségen belüli távértékesítésének szintjére. A jogi tanulmány e rendelkezéssel kapcsolatban nem állapított meg semmiféle konkrét panaszt vagy aggodalmat.

4. AZ IRÁNYELV ÁLTALÁNOS HATÁSA

26. A gazdasági tanulmányból kiderül, hogy a határon átnyúló pénzügyi szolgáltatások távértékesítésének fejlődését gátló tényezők elsősorban a szolgáltatói oldalhoz köthetők. Ugyanakkor azonban a tanulmány szerint egyes, az irányelv alkalmazási körén kívüli szempontok tekintetében jelentős akadályt jelent a pénzmosás elleni nemzeti rendelkezések és a vonatkozó nemzeti jogszabályok harmonizációjának, illetve a közösségi jogszabályoknak a hiánya. Míg az első kategória esetében eltérő, részletes nemzeti rendelkezésekről van szó, amelyek előírják, hogyan kell eljárniuk a pénzintézeteknek a fogyasztó címének és személyes adatainak megerősítésekor, a második kategória főként termékspecifikus nemzeti szabályokat érint. Az akadályok e két kategóriájának egyike sem tartozik az irányelv alkalmazási körébe. Ezenkívül nem elegendő és részben ellentmondásos bizonyítékok állnak rendelkezésre a második akadályra vonatkozóan, mivel a pénzügyi szolgáltatók és a bankszövetségek is különbözőképpen vélekednek ezen akadály jelentőségéről. Míg a bankszövetségek ezt az akadályt jelentősnek tartják, a vállalkozásoknak (pénzügyi szolgáltatóknak) csupán egy kis csoportja van hasonló véleményen. Egyébként az Európai Bankszektori Bizottság (European Banking Industry Committee, EBIC), a bankszövetségek európai szintű képviselője is azt a megállapítást támogatja, a tagállamok jogszabályaiban meglévő különbségek nem akadályozzák a pénzügyi szolgáltatások határon átnyúló távértékesítését²².
27. A keresleti oldalon a legjelentősebb akadály nyelvi és kulturális különbségekből, valamint a határon átnyúló termékekre vonatkozóan rendelkezésre álló információk hiányából adódik. Az Európai Bizottság már lépéseket tett annak érdekében, hogy javuljon a szerződéskötés előtti fogyasztói tájékoztatás minősége – például a fogyasztói hitelről szóló új uniós irányelvhez²³ mellékelt egységes európai fogyasztóihitel-adatlappal és az új befektetési információs dokumentummal. Ez utóbbit jelenleg tesztelik az ÁÉKBV-irányelv²⁴ felülvizsgálatára való tekintettel. A jelzalogok területén az egységes európai fogyasztóihitel-adatlap felülvizsgálatának

²¹ Lásd: jogi tanulmány, nemzeti jelentések.

²² Az EBIC állásfoglalása a pénzügyi szolgáltatások távértékesítéssel történő forgalmazásáról szóló 2002/65 irányelv jogi hatásáról szóló végleges jelentés tervezetéről, 9. o.

²³ Az Európai Parlament és a Tanács 2008/48/EK irányelve (2008. április 23.) a fogyasztói hitelmegállapodásokról és a 87/102/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről, II. melléklet, HL L 133., 2008.5.22., 66-92. o.

²⁴ A 85/611/EGK irányelv átdolgozása, COM (2008) 458 végleges, lásd a 76. cikket.

célja a fogyasztók számára a szerződéskötést megelőzően nyújtott tájékoztatás javítása²⁵. A lakossági befektetési csomagtermékekről szóló bizottsági közlemény intézkedéseket javasol annak érdekében, hogy az ilyen termékekbe befektetőknek a szerződéskötés előtt világos, összehasonlítható tájékoztatást nyújtsanak²⁶. Valamennyi intézkedés a szerződéskötés előtti tájékoztatást kívánja egységesíteni oly módon, hogy a fogyasztók könnyebben tudják összehasonlítani a különböző szolgáltatók ajánlatait. Ezáltal ugyanis csökken annak a veszélye, hogy a fogyasztó többet fizet vagy szükségtelen kockázatot vállal a pénzügyi szolgáltatási termékek megvásárlásakor. Ezen túlmenően a Bizottság a lakossági befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatban viselkedéstanulmányt is végez. E tanulmány a fogyasztók ezen ágazaton belüli választásait befolyásoló viselkedési jellegzetességeket fogja bemutatni.

28. Az előzőekben említettek mellett a kínálati és a keresleti oldalon mutatkozó gátló tényezőket a pénzügyi szolgáltatások jellege tovább erősíti. A nem pénzügyi jellegű árukkal és szolgáltatásokkal összehasonlítva a pénzügyi szolgáltatások különleges jellemzőkkel rendelkeznek, nevezetesen azért, mert rendszerint összetettebbek és gyakran jelentős és hosszú távú gazdasági elkötelezettséget kívánnak meg a cél elérése érdekében. Ehhez tanácsadásra van szükség, mielőtt a fogyasztó elkötelezi magát. Ezenkívül néhány szolgáltatás, mint például a gépjármű-biztosítás is, helyileg kötött, tekintettel a biztosítandó kockázat helyére, így nem könnyen vihető át országhatárokon túlra. Noha az irányelv egy olyan szabályozási infrastruktúrát irányoz elő, amely támogathatja a pénzügyi szolgáltatások távértékesítéssel történő forgalmazását, e szolgáltatások összetett jellegén mindez nem változtat.
29. Az irányelv valamennyi tagállamban jogi keretet teremtett mind a szolgáltatók, mind pedig a fogyasztók számára arra, hogy távértékesítési eszközök révén pénzügyi szolgáltatásokat lehessen vásárolni. Ugyan a távértékesítéssel forgalmazott pénzügyi szolgáltatások kereskedelme a hazai piacokon nőtt – mindamellett általában alacsony szintű –, e szakaszban még nem lehet következtetéseket levonni arra vonatkozóan, hogy e jogi keret megléte pozitívan befolyásolta-e a határon átnyúló üzleti tevékenységek fejlődését. A jogi tanulmányból kiderül, hogy jelenleg még nincsenek gyakorlati tapasztalatok a fogyasztók panaszairól az irányelv alkalmazásának módjára vonatkozóan. A tanulmány során megkérdezett jogi szakértők és fogyasztói szervezetek elmondták, hogy a vonatkozó ismeretek hiánya az e téren még mindig jelentéktelen szintűnek tekinthető ügyletekre vezethető vissza.

5. KÖVETKEZTETÉS

30. A pénzügyi szolgáltatások határon átnyúló, távértékesítéssel történő forgalmazásának piaca jelenleg nagyon kicsi. A nemzeti végrehajtási jogszabályok a legtöbb tagállamban csak 2005-2006-tól léptek életbe, és az irányelv bevezetése óta a piac nem változott jelentős mértékben. E megállapítás egybevág az e-kereskedelemről szóló jelentés²⁷ következtetéseivel is, melyek szerint a piac közép- és hosszú távon fejlődhet, mivel a vállalkozók hozzáállását gyakran inkább az észlelés, semmint az

²⁵ Fehér könyv az EU jelzáloghitel-piacainak integrálásáról {COM(2007) 807} 6. o.

²⁶ COM(2009) 204 végleges

²⁷ Lásd a 14. lábjegyzetet, 20. o.

aktuális problémák befolyásolják, és mivel a fogyasztók körében egyre népszerűbbé válik az online tranzakciók választása; így a jövőben a megnő a kereslet a határon átnyúló szolgáltatások iránt.

31. A nyelvi és kulturális preferenciák tartják vissza a fogyasztókat leginkább attól, hogy e piacon ügyleteket bonyolítsanak le. Azonban a Bizottság e téren nem hozhat intézkedéseket. Ami az egyes piacokon a pénzügyi termékeket érintő jogszabályokra vonatkozó információk hiányát illeti, a Bizottság mindent elkövet annak érdekében, hogy a hitelek és beruházások területén javuljon az információk minősége.
32. Amennyiben az e-kereskedelemben elért jövőbeni előrelépéseket a pénzügyi szolgáltatások távértékesítésének terén nem kíséri hasonló fejlődés, a Bizottság mérlegelheti annak felülvizsgálatát, hogy szükség van-e az irányelv módosítására vagy más, vonatkozó kezdeményezés megtételére.
33. A jelenlegi szakaszban semmi sem támasztja alá azt, hogy a fogyasztók nehézségekkel szembesülnének az irányelv helytelen végrehajtása miatt. Arra utaló bizonyítékok sem állnak rendelkezésre, hogy az abból eredő jogi eltérések, hogy a tagállamok az irányelvben biztosított lehetőségekkel különböző mértékben élnek, közvetlen hatást gyakorolna a pénzügyi szolgáltatások határon átnyúló távértékesítésének alacsony szintjére.
34. A fentiek fényében a Bizottság véleménye az, hogy a jelenlegi helyzetben nem indokolt javaslatot tenni az irányelv módosítására. A Bizottság továbbra is felügyelni fogja a piacon végbemenő fejleményeket és az irányelv alkalmazását.