

AANBEVELING VAN DE COMMISSIE

van 17 november 1988

inzake betalingssystemen en met name inzake de betrekkingen tussen de kaarthouder en de verstrekker van de kaart

(88/590/EEG)

DE COMMISSIE VAN DE EUROPESE GEMEENSCHAPPEN,

Gelet op het Verdrag tot oprichting van de Europese Economische Gemeenschap, inzonderheid op artikel 155, tweede streepje,

Overwegende dat een van de hoofddoelstellingen van de Gemeenschap eruit bestaat uiterlijk in 1992 de interne markt te voltooien; dat betalingssystemen een wezenlijk onderdeel van die markt vormen;

Overwegende dat in punt 18 van de bijlage bij de Resolutie van de Raad van 14 april 1975 betreffende een Eerste programma van de Europese Economische Gemeenschap voor een beleid inzake bescherming en voorlichting van de consument⁽¹⁾ wordt gesteld dat de bescherming van de economische belangen van de consument op de volgende beginselen dient te berusten⁽²⁾: i) dat de kopers van goederen of diensten moeten worden beschermd tegen standaardcontracten en met name tegen uitsluiting van essentiële rechten in contracten, ii) dat de consument moet worden beschermd tegen schade die aan zijn economische belangen wordt toegebracht door onbevredigende diensten en iii) dat bij de aanbidding en verkoopbevordering van goederen en diensten, met inbegrip van financiële diensten, degene aan wie die goederen of diensten worden aangeboden of die erom heeft gevraagd, rechtstreeks noch onrechtstreeks mag worden misleid; dat in punt 24 van de bijlage bij het genoemde eerste programma wordt bepaald dat de bescherming van de consument tegen oneerlijke handelspraktijken, onder meer op het gebied van contractclausules, bij de uitvoering van het programma bij voorrang dient te worden behandeld;

Overwegende dat in het Witboek van de Commissie over de „voltooiing van de interne markt”⁽³⁾, dat in juni 1985 aan de Raad is voorgelegd, in punt 121 wordt verwezen naar de nieuwe technieken die het Europese marketing- en distributiesysteem zullen hervormen en een aangepaste bescherming van de consument noodzakelijk zullen maken, en voorts in punt 122 naar het elektronische betalingsverkeer, betaalkaarten en videotex wordt verwezen;

Overwegende dat in het beleidsdocument van de Commissie, getiteld „Een nieuwe impuls voor het beleid inzake consumentenbescherming”⁽⁴⁾, dat in juli 1985 aan de Raad werd voorgelegd en ten aanzien waarvan door de Raad op 23 juni 1986 een resolutie werd aangenomen⁽⁵⁾, in punt 34 naar het elektronisch geldverkeer wordt verwezen en in het in de bijlage daarvan opgenomen tijd-

schema een voorstel voor een richtlijn ter zake in het vooruitzicht wordt gesteld, die door de Raad in 1989 zou moeten worden vastgesteld; dat het wenselijk is om de financiële bescherming van de consument op het gebied van betalingssystemen en bepaalde andere, voor de consument beschikbare financiële diensten te versnellen; dat de vormen van financiële dienstverlening, met inbegrip van financiële zelfbediening, en de wijzen van aanschaffing van goederen en diensten, die thans in het handels- en betalingsverkeer in de Lid-Staten worden toegepast (sommige zelfs bij de consument thuis), onder uiteenlopende contractvoorwaarden worden aangeboden, waarbij de aan de consument geboden bescherming van Lid-Staat tot Lid-Staat verschilt;

Overwegende dat er in de types van financiële diensten die ter beschikking staan van en gebruikt worden door de consument, de afgelopen jaren ingrijpende wijzigingen hebben plaatsgevonden, met name op het gebied van betalingswijzen en de aanschaffing van goederen en diensten; dat nieuwe vormen daarvan tot stand zijn gekomen en een nog steeds verder reikende ontwikkeling kennen;

Overwegende dat de diverse contractvoorwaarden die thans op dit gebied in de Lid-Staten gangbaar zijn, niet alleen onderling sterk verschillen (vaak zelfs binnen een zelfde Lid-Staat), maar in sommige gevallen ook nadelig zijn voor de consument; dat een doeltreffender bescherming van de consument kan worden bereikt door het gebruik van gemeenschappelijke voorwaarden die voor al deze vormen van financiële dienstverlening gelden;

Overwegende dat de consument afdoende dient te worden geïnformeerd betreffende de contractvoorwaarden, met name de provisies en de andere kosten die de consument mogelijkerwijs voor de bedoelde diensten moet betalen, alsmede betreffende de rechten en plichten die voor hem uit de overeenkomst voortvloeien; dat in deze informatie op ondubbelzinnige wijze melding moet worden gemaakt van de omvang van de verplichtingen van de consument (hierna „contractuele houder” te noemen) als houder van een kaart of van een ander instrument waarmee hij betalingen ten gunste van derden alsmede bepaalde financiële diensten voor zichzelf kan verrichten;

Overwegende dat de bescherming van de consument als contractuele houder verder wordt verbeterd wanneer de overeenkomsten schriftelijk worden aangegaan en bepaalde minimumvermeldingen bevatten betreffende de voorwaarden van de overeenkomst, zoals de periode waarbinnen de verrichtingen normaal worden gecrediteerd, gedebiteerd of gefactureerd;

Overwegende dat een betalingsinstrument, in de vorm van een plastic kaart of in welke andere vorm ook, uitsluitend op aanvraag van de betrokkene behoort te worden afgegeven; dat de overeenkomst tussen die persoon en de

⁽¹⁾ PB nr. C 92 van 25. 4. 1975, blz. 1.

⁽²⁾ Bevestigd in punt 28 van het tweede programma (PB nr. C 133 van 3. 6. 1981, blz. 1).

⁽³⁾ Doc. COM(85) 310 def. van 14. 6. 1985.

⁽⁴⁾ Doc. COM(85) 314 def. van 27. 6. 1985.

⁽⁵⁾ PB nr. C 167 van 5. 7. 1986, blz. 1.

verstrekker van het betalingsinstrument eerst bindend behoort te worden wanneer de aanvrager het instrument heeft ontvangen en tevens van de toepasselijke voorwaarden van de overeenkomst kennis heeft genomen;

Overwegende dat het, gezien de aard van de technologie die op dit ogenblik zowel bij de vervaardiging als bij het gebruik van betalingsinstrumenten wordt toegepast, van wezenlijk belang is dat de ermee gedane verrichtingen worden geregistreerd, zodat het verloop ervan kan worden nagegaan en fouten kunnen worden hersteld; dat de contractuele houder tot die gegevens geen toegang heeft en dat bijgevolg ten aanzien van de vraag of een verrichting juist is geregistreerd en geboekt dan wel door een technische storing of een ander falen is beïnvloed, de bewijslast dient te rusten op degene die volgens het contract het betalingsinstrument aan de houder afgeeft, met name de verstrekker;

Overwegende dat de door een contractuele houder op elektronische wijze gegeven betalingsopdrachten onherroepelijk behoren te zijn, in die zin dat een aldus verrichte betaling nimmer ongedaan wordt gemaakt; dat aan de contractuele houder van de verrichtingen die hij met behulp van een betalingsinstrument doet, een opgave moet worden bezorgd;

Overwegende dat gemeenschappelijke regels dienen te worden vastgelegd ten aanzien van de aansprakelijkheid van de verstrekker voor niet-uitvoering dan wel gebrekkige uitvoering van betalingsopdrachten en aanverwante verrichtingen van een contractuele houder, alsmede voor transacties waarvoor de contractuele houder geen toestemming heeft gegeven, onverminderd de eigen verplichtingen van de contractuele houder in geval van verlies, diefstal of kopiëren van betalingsinstrumenten;

Overwegende dat voorts gemeenschappelijke contractvoorwaarden dienen te worden vastgesteld ten aanzien van de gevolgen voor de contractuele houder wanneer hij zijn betalingsinstrument verliest of wanneer het wordt gestolen dan wel gekopieerd;

Overwegende dat het met het oog op het functioneren van elektronische betaalnetwerken en het internationale

gebruik van betalingsinstrumenten noodzakelijk is dat een bepaald minimum aan gegevens betreffende een contractuele houder over de grenzen heen kan worden doorgegeven, zij het onder bepaalde voorwaarden;

Overwegende dat de Commissie op de tenuitvoerlegging van deze aanbeveling zal toezien en dat zij, indien zij na twaalf maanden tot de bevinding komt dat de tenuitvoerlegging onbevredigend is, passende maatregelen zal nemen,

BEVEELT AAN:

Uiterlijk twaalf maanden na de datum van deze aanbeveling:

1. oefenen verstrekkers van betalingsinstrumenten en leveranciers van systemen hun werkzaamheden uit in overeenstemming met het bepaalde in de bijlage bij deze aanbeveling;
2. zien de Lid-Staten ter vergemakkelijking van de in de bijlage bedoelde verrichtingen erop toe dat gegevens inzake de contractuele houders mogen worden doorgegeven maar dat de betrokken gegevens:
 - tot het vereiste minimum worden beperkt, en
 - door allen te wier kennis zij tijdens die verrichtingen worden gebracht, vertrouwelijk worden behandeld.

Gedaan te Brussel, 17 november 1988.

Voor de Commissie
Grigoris VARFIS
Lid van de Commissie

BIJLAGE

1. Deze bijlage is van toepassing op de volgende verrichtingen :
 - elektronische betaling waarbij gebruik wordt gemaakt van een kaart, in het bijzonder bij verkooppunten ;
 - het opnemen van bankbiljetten, het storten van bankbiljetten en het deponeren van cheques, en daarmee samenhangende verrichtingen bij elektronische apparatuur zoals gelduitgifteautomaten en automatische transactiemachines ;
 - niet elektronische betaling met een kaart, waaronder methoden waarbij een handtekening nodig is en een bon wordt geproduceerd, doch waaronder geen kaarten zijn begrepen met als enige functie om per cheque gedane betalingen te garanderen ;
 - een door een persoon zonder gebruik van een kaart gedane elektronische betaling, zoals thuisbankieren.
2. In de zin van deze bijlage wordt verstaan onder :
 - „Betalinginstrument” : een kaart of een ander middel waarmee een gebruiker daarvan de in punt 1 vermelde verrichtingen kan uitvoeren.
 - „Verstrekker” : degene die in het kader van zijn beroepsactiviteiten een ander ingevolge een met deze gesloten overeenkomst een betalinginstrument verstrekt.
 - „Leverancier van systemen” : degene die een financieel produkt onder een specifieke handelsnaam beschikbaar stelt, gewoonlijk met een netwerk, zodat betalinginstrumenten voor de in punt 1 genoemde verrichtingen kunnen worden gebruikt.
 - „Contractuele houder” : degene die krachtens een tussen hem en een verstrekker gesloten overeenkomst houder is van een betalinginstrument.
 - „Bedrijfsgebonden kaart” : een door een detailhandelaar/dienstverlener aan diens klant, of door een groep detailhandelaars/dienstverleners aan hun klanten verstrekte kaart om, zonder daarmee toegang te geven tot een bankrekening, gemakkelijker te kunnen betalen voor goederen of diensten die uitsluitend van de detailhandelaar(s)/dienstverlener(s) die de kaart heeft (hebben) verstrekt of van de detailhandelaars/dienstverleners die de kaart ingevolge een overeenkomst aanvaarden, worden gekocht.
- 3.1. Iedere verstrekker zorgt voor de schriftelijke vastlegging van de volledige en billijke voorwaarden van de overeenkomst, die op de verstrekking en het gebruik van de betalinginstrumenten van toepassing zijn.
- 3.2. Deze voorwaarden van de overeenkomst dienen te zijn gesteld :
 - in gemakkelijk te begrijpen bewoordingen en in een zodanig heldere vorm dat zij gemakkelijk leesbaar zijn ;
 - in de taal of talen die voor deze of soortgelijke doeleinden in de regio's waar de voorwaarden van de overeenkomst worden aangeboden, gewoonlijk wordt, onderscheidenlijk worden gebruikt.
- 3.3. In de voorwaarden van de overeenkomst wordt van de eventuele kosten (waaronder de rente) die de contractuele houder aan de verstrekker moet betalen, de berekeningsgrondslag aangegeven.
- 3.4. In de voorwaarden van de overeenkomst wordt aangegeven :
 - of de debitering of creditering voor de verrichtingen onmiddellijk zal geschieden en zoniet, binnen welke termijn dit zal geschieden ;
 - voor de verrichtingen waarvoor de contractuele houder wordt gefactureerd, binnen welke termijn dit zal geschieden.
- 3.5. De voorwaarden van de overeenkomst kunnen slechts door de partijen in onderlinge overeenstemming worden gewijzigd ; deze overeenstemming wordt evenwel geacht aanwezig te zijn indien de verstrekker een wijziging van de voorwaarden van de overeenkomst voorstelt en de contractuele houder, na daarvan bericht te hebben ontvangen, van het betalinginstrument gebruik blijft maken.
- 4.1. De voorwaarden van de overeenkomst dienen aan te geven dat de contractuele houder tegenover de verstrekker verplicht is :
 - a) alle passende maatregelen te nemen om voor de veiligheid van het betalinginstrument en het middel (zoals een persoonlijk identificatienummer of een persoonlijke identificatiecode) waarmee het kan worden gebruikt, zorg te dragen ;
 - b) de verstrekker of een centraal bureau kennis te geven :
 - van verlies of diefstal of van het kopiëren van het betalinginstrument of van het middel waarmee het kan worden gebruikt ;
 - van de boeking op de rekening van de contractuele houder van onrechtmatig uitgevoerde transacties ;
 - van elke fout of onregelmatigheid bij het voeren van die rekening door de verstrekker, en wel zo spoedig mogelijk na deze voorvallen te hebben bemerkt ;
 - c) het eventuele persoonlijke identificatienummer of de eventuele persoonlijke identificatiecode van de contractuele houder niet aan te brengen op het betalinginstrument noch op iets dat hij gewoonlijk samen met het betalinginstrument bewaart of bij zich heeft, vooral indien zij waarschijnlijk te zamen zullen worden verloren, gestolen of gekopieerd ;
 - d) een door hem met behulp van zijn betalinginstrument gegeven opdracht niet in te trekken.

- 4.2. In de voorwaarden van de overeenkomst dient te worden aangegeven dat, mits de contractuele houder aan zijn verplichtingen uit hoofde van punt 4.1, onder a), b), eerste streepje, en c), voldoet en hij niet anderszins bij het gebruik van zijn betalingsinstrument frauduleus handelt, hij na kennisgeving te hebben gedaan niet voor de uit dit gebruik voortvloeiende schade aansprakelijk is.
- 4.3. De voorwaarden van de overeenkomst dienen aan te geven dat de verstrekker tegenover de contractuele houder verplicht is van het persoonlijke identificatienummer of de persoonlijke identificatiecode of van eventuele soortgelijke vertrouwelijke gegevens van de contractuele houder uitsluitend aan de contractuele houder zelf mededeling te doen.
5. Een betalingsinstrument wordt uitsluitend toegezonden aan iemand die een verzoek daartoe heeft gedaan en de overeenkomst tussen de verstrekker en de contractuele houder wordt geacht te zijn gesloten op het tijdstip dat de verzoeker het betalingsinstrument en een exemplaar van de door hem aanvaarde voorwaarden van de overeenkomst heeft ontvangen.
- 6.1. De verstrekkers houden van de in punt 1 bedoelde verrichtingen een interne registratie bij of laten dit doen en wel op een zodanig degelijke wijze dat de verrichtingen kunnen worden nagegaan en fouten kunnen worden hersteld. Hiertoe treffen de verstrekkers de nodige voorzieningen met de leveranciers van systemen.
- 6.2. In een geschil met een contractuele houder over een in punt 1, streepjes 1, 2 en 4, bedoelde verrichting in verband met de aansprakelijkheid voor een onrechtmatig uitgevoerde elektronische betaling, dient de verstrekker te bewijzen dat de verrichting juist was geregistreerd en juist was geboekt en niet door een technische storing of een ander falen was beïnvloed.
- 6.3. Aan de contractuele houder wordt op diens verzoek een bewijsstuk van elk van zijn verrichtingen verstrekt, hetzij onmiddellijk, hetzij kort nadat hij de betrokken verrichting heeft voltooid; bij betaling bij een verkooppunt geldt evenwel als bedoeld bewijsstuk de kassabon die door de detailhandelaar/dienstverlener bij de aankoop wordt verstrekt en waarop de referenties met betrekking tot het betalingsinstrument zijn vermeld.
- 7.1. Onverminderd het bepaalde in de punten 4 en 8 is de verstrekker tegenover een contractuele houder aansprakelijk:
 - voor de niet-uitvoering of de gebrekkige uitvoering van de verrichtingen van de contractuele houder als bedoeld in punt 1, zelfs indien een verrichting op gang is gebracht op elektronische apparaten die niet onder de rechtstreekse of uitsluitende controle van de verstrekker staan;
 - voor verrichtingen waarvoor de contractuele houder geen toestemming heeft gegeven.
- 7.2. Behoudens het bepaalde in punt 7.3 is de in punt 7.1 bedoelde aansprakelijkheid als volgt beperkt:
 - bij niet-uitvoering of gebrekkige uitvoering van een verrichting is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag van de niet of gebrekkig uitgevoerde verrichting;
 - bij een onrechtmatig uitgevoerde verrichting strekt de aansprakelijkheid zich uit tot het bedrag dat nodig is om de contractuele houder weer in dezelfde positie te plaatsen als waarin hij zich bevond voordat de onrechtmatig uitgevoerde verrichting plaatsvond.
- 7.3. Eventuele verdere financiële gevolgen en met name problemen inzake de vraag in hoeverre de schade moet worden vergoed, vallen onder de wet die van toepassing is op de tussen de verstrekker en de contractuele houder gesloten overeenkomst.
- 8.1. Elke verstrekker biedt zijn klanten dag en nacht de mogelijkheid om van het verlies, de diefstal of het kopiëren van hun betalingsinstrumenten kennis te geven; de mogelijkheid van kennisgeving dient evenwel in het geval van bedrijfsgebonden kaarten slechts gedurende de openingstijden van de verstrekker open te staan.
- 8.2. Zodra de contractuele houder de verstrekker of een centraal bureau overeenkomstig punt 4.1, onder b), heeft verwittigd, is de contractuele houder niet langer aansprakelijk; deze bepaling geldt echter niet indien de contractuele houder uiterst onzorgvuldig of frauduleus heeft gehandeld.
- 8.3. De contractuele houder draagt het verlies dat hij tot het tijdstip van kennisgeving ten gevolge van verlies, diefstal of het kopiëren van betalingsinstrumenten heeft geleden, doch slechts tot ten hoogste de tegenwaarde van 150 Ecu per voorval, behoudens indien hij uiterst onzorgvuldig of frauduleus heeft gehandeld.
- 8.4. Zelfs indien de contractuele houder uiterst onzorgvuldig of frauduleus heeft gehandeld, is de verstrekker, zodra hij de kennisgeving heeft ontvangen, verplicht alle mogelijke maatregelen te nemen om verder gebruik van het betalingsinstrument te verhinderen.