



COMMISSIE VAN DE EUROPESE GEMEENSCHAPPEN

Brussel, 07.02.2001
COM(2001) 66 definitief

**MEDEDELING VAN DE COMMISSIE
AAN DE RAAD EN HET EUROPEES PARLEMENT
OVER E-HANDEL EN FINANCIËLE DIENSTEN**

**MEDEDELING VAN DE COMMISSIE
AAN DE RAAD EN HET EUROPEES PARLEMENT**

OVER E-HANDEL EN FINANCIËLE DIENSTEN

Samenvatting

Het jaar 2005, dat door de Europese Raad van Lissabon is vastgesteld als uiterste datum voor de verwezenlijking van een geïntegreerde Europese markt voor financiële diensten, staat centraal in de werkgelegenheids- en groeiagenda van de Gemeenschap.

Het scheppen van een klimaat dat bevorderlijk is voor de ontwikkeling van de elektronische handel in de Gemeenschap is van cruciaal belang voor de verwezenlijking van die doelstelling. De Richtlijn e-handel is bedoeld om ervoor te zorgen dat on-linediensten overal in de Gemeenschap vrijelijk kunnen worden verleend. Daarbij draait alles om de "internemarktclausule", die het on-linedienstverleners mogelijk maakt in de gehele Unie diensten te leveren op basis van de regels van de lidstaat waarin zij zijn gevestigd. De richtlijn voorziet in een aantal afwijkingen van de internemarktclausule en roept voor elektronische grensoverschrijdende handel een andere regeling in het leven dan voor andere vormen van verkoop op afstand.

Het effect van de Richtlijn e-handel op de bestaande wetgeving inzake financiële diensten is van groot belang voor de ontwikkeling van een duidelijk en samenhangend beleid voor de grensoverschrijdende handel in financiële diensten. We moeten: voortbouwen op de in de richtlijn geschetste aanpak om een goed werkende interne markt voor financiële diensten aan de consument tot stand te brengen; ervoor zorgen dat de wetgeving inzake financiële diensten en de Richtlijn e-handel op elkaar aansluiten; er ook voor zorgen dat de behandeling van on line- en meer traditionele financiële dienstverlening op elkaar aansluiten; en onderzoeken hoe de internemarktclausule moet worden toegepast op gebieden met zeer uiteenlopende nationale regels, om te voorkomen dat consumenten en beleggers te maken krijgen met wetgeving die sterk verschilt van die in hun eigen land.

Om de lidstaten en de dienstverleners behulpzaam te zijn en ervoor te zorgen dat de Richtlijn e-handel wordt nageleefd, zal de Commissie in de loop van dit jaar een analyse maken (die in 2003 worden herzien), waarin wordt aangegeven welke nationale regels de lidstaten mogen toepassen op inkomende diensten. Ter voorbereiding van deze analyse zal de Commissie zich over de regelgeving buigen en in het bijzonder aandacht besteden aan de manier waarop de afwijkingen in de richtlijn zullen worden toegepast op on line financiële diensten die vanuit een andere lidstaat worden aangeboden. Beperkingen van de vrije dienstverlening, die krachtens de afwijkingen gerechtvaardigd kunnen zijn met het oog op de bescherming van consumenten en beleggers, mogen niet onevenredig zijn ten opzichte van de doelstelling van de Unie inzake het vrije verkeer van diensten van de informatiemaatschappij.

Meer in het algemeen is het zo dat er grote verschillen bestaan tussen de nationale regels, waardoor de interne markt voor financiële diensten versnipperd is. Er zal een nieuw beleidskader worden ontwikkeld, bestaande uit drie beleidslijnen:

- ***een convergentieprogramma voor contractuele en niet-contractuele regels.*** Om het pad te effenen voor een land-van-oorsprong-benadering die in de praktijk goed werkt

voor de gehele financiële dienstensector en alle vormen van verkoop op afstand, is verdere convergentie nodig, zowel van de belangrijkste verkoopregels als van dienstspecifieke of sectorspecifieke voorschriften, zodat de consumenten kunnen beschikken over gedegen en vergelijkbare informatie. Voor contractuele verplichtingen zal worden nagegaan hoe een kader van rechtszekerheid kan worden geschapen waarbinnen in de gehele Gemeenschap financiële diensten vrijelijk aan de consumenten kunnen worden aangeboden;

- ***gerichte stappen om de consument meer vertrouwen te geven in grensoverschrijdende verhaalsmogelijkheden en betalingen via internet.*** Er zal een netwerk van klachteninstanties voor klachten over financiële diensten worden opgericht dat zich over de gehele Gemeenschap uitstrekt, en dat zal zorgen voor doeltreffende en snelle buitengerechtelijke verhaalsmogelijkheden op grensoverschrijdende basis. Er zullen stappen worden genomen om de veiligheid te verbeteren en de consumenten rechtszekerheid te bieden bij het verrichten van onlinebetalingen in de Unie;
- ***meer samenwerking op het gebied van het toezicht.*** De autoriteiten van de ontvangende lidstaat zijn in toenemende mate afhankelijk van de autoriteiten van de lidstaat waar de dienstverlener is gevestigd. De Commissie zal samen met de lidstaten voortdurend de regelingen voor het toezicht op grensoverschrijdende diensten controleren.

MEDEDELING VAN DE COMMISSIE AAN DE RAAD EN HET EUROPEES PARLEMENT

E-HANDEL EN FINANCIËLE DIENSTEN

1. INLEIDING

Het Actieplan Financiële Diensten¹ beschrijft het streven van de Commissie om uiterlijk in 2005 een volledig geïntegreerde Europese markt voor financiële diensten tot stand te brengen, teneinde de voordelen van de invoering van de euro ten volle te benutten. De verwezenlijking van dat doel zal de Unie veel goeds opleveren: meer banen, sterkere economische groei en een dynamische, vernieuwende financiële dienstensector die de belangen van consumenten, beleggers en investeerders beter zal dienen en een positief effect zal hebben op de ontwikkeling van Europese ondernemingen, zowel grote als kleine. In het professionele segment zal een efficiëntere verdeling van kapitaal leiden tot lagere rentekosten voor ondernemingen en hogere beleggings- en pensioenopbrengsten voor de burgers. Op het niveau van de consument kan de directe toegang tot buitenlandse dienstverleners, mits de consumenten voldoende vertrouwen hebben, leiden tot meer keuze en meer concurrentie.

De nieuwe technologie heeft al een enorme invloed op de financiële dienstensector. Zij veroorzaakt een radicale verandering in de werking van en de toegang tot de professionele markten; zij verandert de grensoverschrijdende dienstverlening volledig van karakter; en zij werkt als katalysator voor het ontstaan van nieuwe financiële diensten en nieuwe bedrijfsmodellen, die vaak nieuwe samenwerkingsverbanden opleveren, waarbij telecommunicatie, informatietechnologie, de consumentenmarkt en financiële dienstverleners zijn betrokken.

Een klimaat dat bevorderlijk is voor de ontwikkeling van zowel de financiële dienstensector van de Europese Unie als de informatiemaatschappij, is van wezenlijk belang voor het toekomstige concurrentievermogen van de Unie. De Commissie heeft onlangs een mededeling uitgebracht waarin zij de strategie uiteenzet waarmee zij gehoor geeft aan de oproep van de Europese Raad van Lissabon om maatregelen te nemen om de voordelen van e-handel ten volle te benutten². De Europese Raad van Lissabon heeft ook de voltooiing van de interne markt voor financiële diensten als prioriteit aangemerkt, en verklaard dat dit met name via de tenuitvoerlegging van het Actieplan Financiële Diensten moet gebeuren.

In deze mededeling wordt nagegaan welke stappen moeten worden genomen om een link te leggen tussen elektronische handel en financiële diensten, een einde te maken aan de versnippering van de markt voor financiële diensten aan de consument en het vertrouwen van de consument te vergroten. De nadruk ligt daarbij op de handel met de consument, omdat de belemmeringen voor de totstandbrenging van een geïntegreerde markt op dat gebied groter zijn dan voor de dienstverlening aan zakelijke of professionele klanten (handel tussen ondernemingen onderling).

E-handel wordt in de eerste plaats gekenmerkt door de afwezigheid van grenzen. Voor het eerst kunnen consumenten zelf contact leggen met dienstverleners elders in de Gemeenschap, ondanks de belemmeringen die nog gelden voor grensoverschrijdende financiële dienstverlening. Financiële diensten zijn, in theorie, zeer geschikt voor elektronische handel. Veel consumenten staan echter nog steeds aarzelend tegenover grensoverschrijdend winkelen, en hebben met name twijfels over het gebruik van internet. Deze bezwaren moeten worden ondervangen om het vertrouwen van de consument te vergroten. Om de interne markt ten volle te benutten moeten niet alleen dienstverleners hun

product in het buitenland even gemakkelijk kunnen verkopen als in het binnenland, maar moet het voor de consumenten ook even aantrekkelijk zijn om een product in het buitenland te kopen als om dat in hun eigen land te doen.

Een groot deel van de bestaande wetgeving van de Unie dateert van voor de on-linerevolutie. Er gelden nog uiteenlopende regels voor de (contractuele en niet-contractuele) bescherming van consumenten en beleggers, waardoor de markten nog steeds versnipperd zijn en de Europese consumenten verstoken blijven van een grotere keuze, meer concurrerende prijzen en schaalvoordelen.

De Unie moet haar wetgevend en niet-wetgevend beleidskader aanpassen. De kern daarvan moet bestaan uit een transparant en coherent wetgevingskader voor grensoverschrijdende dienstverlening, met een doeltreffend stelsel voor bedrijfseconomisch toezicht en consumentenbescherming, dat de consument vertrouwen geeft en voor systematische stabiliteit zorgt. Er moet een beleid voor financiële diensten worden ontwikkeld binnen de termijn die door de Europese Raad van Lissabon is gesteld, dus vóór 2005.

Om dat doel te bereiken gaat de Commissie in deze mededeling in op drie beleidslijnen, waarbij de goedkeuring van de Richtlijn elektronische handel, die vanaf 17 januari 2002 moet worden toegepast, het uitgangspunt vormt:

- Beleidslijn I: bestaande regels en voorschriften aanpassen, met name om convergentie te bewerkstelligen van de regels inzake de bescherming van consumenten en beleggers, zowel voor contractuele als niet-contractuele transacties;
- Beleidslijn II: maatregelen nemen om te zorgen voor veilige betalingssystemen en voor buitengerechtelijke beslechting van geschillen op grensoverschrijdende basis;
- Beleidslijn III: zorgen voor meer samenwerking op het gebied van het toezicht, zodat kan worden ingespeeld op de nieuwe, grensoverschrijdende aspecten.

2. RECHTSGRONDSLAGEN - HET BELEID VAN DE GEMEENSCHAP INZAKE E-HANDEL

Drie jaar geleden heeft de Commissie haar beleid in grote lijnen uiteengezet in haar initiatief met betrekking tot de elektronische handel.³ Sindsdien is er veel vooruitgang geboekt. Er is een reeks richtlijnen goedgekeurd, waaronder die over een kennisgevingsprocedure met het oog op de transparantie, elektronische handtekeningen en elektronisch geld. De Raad heeft een politiek akkoord bereikt over een verordening inzake ontbundelde toegang tot het aansluitnet, die is bedoeld om de toegang tot internet goedkoper en sneller te maken. De richtlijn over het auteursrecht en de naburige rechten in de informatiemaatschappij zal ook binnenkort worden goedgekeurd. En dankzij het eEurope-initiatief staat de informatiemaatschappij nu boven aan de politieke agenda van de Unie.

Werkingsfeer van de Richtlijn e-handel en het verband met de sectorale richtlijnen

Voor de ontwikkeling van de elektronische handel in de Europese Unie is een coherent en passend wetgevingskader nodig. Van cruciaal belang is de onlangs goedgekeurde Richtlijn e-handel.⁴ Die richtlijn is bedoeld om ervoor te zorgen dat de diensten van de informatiemaatschappij overal in de Gemeenschap vrijelijk kunnen worden verleend. De richtlijn legt het fundament waarop verdere beleidsontwikkelingen, ook op het gebied van de financiële diensten, zullen worden gebaseerd.

De Richtlijn e-handel is een horizontale kaderrichtlijn die van toepassing is op alle diensten van de informatiemaatschappij⁵: alle diensten die op afstand en langs elektronische weg worden verleend (de zogenoemde on-linediensten). Off-lineactiviteiten vallen niet onder de richtlijn, ook niet als ze verband houden met een on-linedienst. Wanneer financiële dienstverlening deels off line en deels on line plaatsvindt, gelden dus voor de verschillende onderdelen verschillende wettelijke voorschriften. Wanneer een dienst on line wordt aangeboden maar off line wordt verricht, valt alleen de on-lineaanbieding onder de Richtlijn e-handel. De Commissie streeft er echter naar een samenhangend geheel van interne marktregels op te stellen voor alle vormen van handel (on line en off line). Verschillende onderdelen van het Actieplan Financiële Diensten, met name de herziening van de Richtlijn beleggingsdiensten⁶ en het voorstel voor een richtlijn over de verkoop op afstand van financiële diensten⁷, zijn bedoeld om voor die samenhang te zorgen.

De Richtlijn e-handel is alleen van toepassing op dienstverleners die zijn gevestigd in een lidstaat.⁸ Dienstverleners uit derde landen vallen er niet onder, en zij kunnen ook niet profiteren van het vrije verkeer van diensten van de informatiemaatschappij. Iedere lidstaat kan zijn eigen beleid voeren ten aanzien van deze dienstverleners uit derde landen, mits dat beleid in overeenstemming is met internationale handelsovereenkomsten. Het zou raadzaam kunnen zijn voor de Unie om een gecoördineerd beleid ten aanzien van dienstverleners uit derde landen te voeren.

De Richtlijn e-handel laat het bestaande niveau van bescherming dat met het oog op het algemeen belang in het bestaande Gemeenschapsrecht is vastgesteld⁹, onverlet, met inbegrip van het huidige niveau van consumentenbescherming. Nationale maatregelen mogen echter geen belemmering vormen voor het vrije verkeer van diensten van de informatiemaatschappij zoals gedefinieerd in de Richtlijn e-handel.

De Richtlijn e-handel vormt een aanvulling op specifieke wetgeving voor de financiële dienstensector, zoals de informatievereisten in de Richtlijn consumentenkrediet, bepaalde verzekeringenrichtlijnen, en het voorstel voor een richtlijn over de verkoop op afstand van financiële diensten. De informatievereisten in de Richtlijn e-handel zijn een aanvulling op andere in het Gemeenschapsrecht vervatte vereisten. Wat van belang is, is dat waar in de voorgestelde richtlijn over verkoop op afstand geen informatievereisten zijn opgenomen (met name ten aanzien van reclamesites via welke geen on-linetransacties kunnen worden verricht), de bepalingen van de Richtlijn e-handel een cruciale rol spelen.

Voor het begrip van de Richtlijn e-handel staat de zogenoemde "internemarktclausule" centraal. Deze clausule houdt in dat verleners van diensten van de informatiemaatschappij in de gehele Unie diensten kunnen verlenen op basis van de regels en voorschriften in de lidstaat waarin zij zijn gevestigd (i.e. het land van oorsprong). De Richtlijn e-handel neemt ook wettelijke belemmeringen weg: zij vormt een aanvulling op de Richtlijn elektronische handtekeningen, en verplicht de lidstaten ervoor te zorgen dat hun wetgeving het sluiten van overeenkomsten langs elektronische weg mogelijk maakt.

Met de Richtlijn e-handel wordt beoogd overeenkomstig artikel 49 van het EG-Verdrag het vrij verrichten van diensten van de informatiemaatschappij te waarborgen. De lidstaten moeten erop toezien dat dienstverleners die op hun grondgebied zijn gevestigd, voldoen aan de nationale voorschriften binnen het "gecoördineerde gebied" van de richtlijn¹⁰. De lidstaten mogen de vrijheid van dienstverlening niet beperken - ze mogen dus geen maatregelen nemen die het verrichten van diensten van de informatiemaatschappij vanuit andere lidstaten belemmeren of anderszins onaantrekkelijk maken. Dergelijke beperkingen zijn alleen toegestaan als ze onder een van de in de bijlage genoemde afwijkingen van artikel 3 van de Richtlijn vallen of door een lidstaat overeenkomstig artikel 3, leden 4 tot 6, worden aangemeld.

Beleidsdoelstellingen van de richtlijn

De aanpak die in de Richtlijn e-handel wordt gevolgd, sluit aan bij de nieuwe situatie die door de elektronische handel is ontstaan. Diensten die via een website beschikbaar zijn, zijn automatisch en gelijktijdig in alle lidstaten toegankelijk. Het zou onnodig belastend zijn als een financiële dienstverlener aan vijftien verschillende stelsels van regels en voorschriften zou moeten voldoen. Indien dat zo zou zijn, zouden dienstverleners genooddakt zijn verschillende diensten aan te bieden om aan de verschillende vereisten van de verschillende lidstaten te voldoen, waardoor het gebruik en het bedrijven van e-handel in de Europese Unie zou worden ontmoedigd. De keuze van de consument zou worden beperkt. En wat erger is, dienstverleners kunnen zich dan voornamelijk op de grootste markten richten, ten nadele van de kleinere lidstaten. En de EU-consumenten zouden voor elektronische handel elders in de wereld gaan zoeken. Het bestaan van allerlei verschillende juridische regels en gebruiken kan ook gemakkelijk alle inspanningen ondermijnen om de consumenten ervan te overtuigen dat transacties buiten hun nationale markt of met onbekende merken, vertrouwd zijn.

On-linediensten kunnen in een andere lidstaat worden verleend zonder dat daar enige fysieke aanwezigheid of activiteit voor nodig is. Dat kan vragen oproepen over de manier waarop naar tevredenheid toezicht kan worden gehouden op dergelijke diensten. Vanwege de aard van deze on-linediensten, kan de controle waarschijnlijk het snelst en het best worden uitgeoefend in de lidstaat waar de dienstverlener is gevestigd en van waaruit hij zijn website beheert (de lidstaat van oorsprong). Voor een andere lidstaat zou het in de praktijk moeilijk kunnen zijn om maatregelen te nemen tegen een dienstverlener die buiten de grenzen is

gevestigd. De staat waar de dienst wordt ontvangen zal daarom vertrouwen op maatregelen die door de autoriteiten van de lidstaat van oorsprong worden genomen.

Wederzijds vertrouwen en samenwerking tussen de lidstaten zijn daarom van cruciaal belang, en de Richtlijn e-handel (artikel 19) verplicht niet alleen de lidstaat van oorsprong om efficiënte controles uit te voeren op de diensten die aan consumenten in andere lidstaten worden verleend, maar geeft de lidstaat van ontvangst ook het recht om over alle relevante informatie te beschikken.

Afwijkingen van de internemarktclausule van de Richtlijn e-handel

De richtlijn e-handel kent belangrijke afwijkingen van de hierboven beschreven internemarktclausule. Deze afwijkingen zijn in twee categorieën onder te brengen: de algemene afwijkingen en de specifieke, van-geval-tot-geval-afwijkingen.

De **algemene afwijkingen** (vermeld in de bijlage bij de richtlijn) weerspiegelen verschillende wettelijke oplossingen in andere algemene instrumenten en omvatten een aantal bestaande specifieke bepalingen van het Gemeenschapsrecht inzake financiële diensten. Dat geldt bijvoorbeeld voor de bepalingen van de verzekeringsrichtlijnen over de toegang tot en het uitoefenen van het verzekeringsbedrijf¹¹, reclame door ICBE's¹² en de uitgifte van elektronisch geld door instellingen die niet over een Europees paspoort beschikken.¹³ Sommige lidstaten hadden om meer afwijkingen van de internemarktclausule gevraagd, met name voor financiële diensten en in het bijzonder voor beleggingsdiensten. De Raad en het Parlement hebben echter besloten dat het aantal afwijkingen moest worden beperkt tot die welke de Commissie oorspronkelijk had voorgesteld.¹⁴

Andere algemene afwijkingen houden verband met het recht dat van toepassing is op overeenkomsten, en zijn belangrijk voor het verrichten van financiële diensten. Deze afwijkingen hebben betrekking op de vrijheid van de partijen om te kiezen welk recht van toepassing is op hun overeenkomst, welk recht van toepassing is op de verbintenissen uit overeenkomsten met consumenten, en de formele geldigheid van contracten waarbij rechten op onroerende zaken ontstaan of worden overgedragen.

In beginsel zijn de partijen vrij om te kiezen welk recht van toepassing is. Bij het ontbreken van deze keuze valt de overeenkomst onder het recht van het land waarmee de overeenkomst het nauwst is verbonden. Uitgangspunt is, dat dat het land is waar de partij die de kenmerkende verplichting van de overeenkomst uitvoert, is gevestigd. Op deze basisregels wordt een uitzondering gemaakt voor consumentencontracten, in die zin dat wanneer de afnemer van de goederen of diensten waarop de overeenkomst betrekking heeft, een consument is (die dus niet beroepsmatig handelt), de uitdrukkelijke keuze voor een bepaald recht de bescherming uit hoofde van de dwingende regels van het recht van land waar hij gewoonlijk verblijft, onverlet laat. En indien geen keuze voor een bepaald recht wordt gemaakt, valt de gehele overeenkomst onder het recht van het land waar de consument gewoonlijk verblijft. Deze uitzondering geldt echter alleen indien voorafgaand aan de ondertekening van de overeenkomst een specifieke uitnodiging aan de consument werd gericht of reclame werd gemaakt in de lidstaat van de consument, en de consument in zijn eigen lidstaat alle nodige stappen had gezegd om de overeenkomst te sluiten. De afwijking op het gebied van het verbintenissenrecht heeft tot gevolg dat een ander lidstaat dan de lidstaat waar de dienstverlener is gevestigd, regels kan toepassen die de vrijheid van dienstverlening voor diensten van de informatiemaatschappij belemmeren, mits deze maatregelen stroken met artikel 49 van het EG-Verdrag.

De tweede categorie afwijkingen biedt de lidstaten de mogelijkheid om, onder de in artikel 3, leden 4 tot 6 van de Richtlijn e-handel gestelde voorwaarden,¹⁵ **in individuele gevallen** beperkingen op te leggen aan een dienst van de informatiemaatschappij van een andere lidstaat, waardoor de lidstaten maatregelen kunnen nemen ter bescherming van het algemeen belang, in het bijzonder ter bescherming van consumenten en beleggers. Voor deze afwijking geldt een communautaire procedure, wat onder meer inhoudt dat de beoogde maatregel ter beoordeling aan de Commissie moet worden voorgelegd, om te voorkomen dat onevenredige en ongerechtvaardigde beperkingen worden gesteld aan het vrije verkeer van diensten van de informatiemaatschappij.

De aanpak van de Commissie in de komende jaren: een schets

De toepassing van de Richtlijn e-handel vanaf 17 januari 2002 roept een aantal vragen op, die van belang zijn voor het behoud van een samenhangend wetgevingskader voor de interne markt voor financiële diensten in de Gemeenschap. Ten eerste voorziet de richtlijn voor financiële diensten in een aantal afwijkingen van de internemarktclausule, die nader moeten worden bekeken om ervoor te zorgen dat de interne markt voor financiële diensten aan de consument goed kan werken. Daarbij moet in de eerste plaats worden gestreefd naar voldoende convergentie van consumentenbeschermingsregels om het pad te effenen voor een land-van-oorsprong-benadering. Ten tweede heeft de internemarktclausule, waar die van toepassing is, tot gevolg dat voor elektronische grensoverschrijdende handel andere regels gelden dan voor andere vormen van verkoop op afstand. Daardoor kunnen ongelijke voorwaarden worden geschapen voor verschillende handelsvormen. En ten derde is de internemarktclausule van toepassing op een aantal gebieden waar de nationale regels nog ver uiteenlopen, met name niet-geharmoniseerde gebieden. Daardoor kunnen consumenten en beleggers te maken krijgen met regels die aanzienlijk kunnen afwijken van de regels die zij gewoon zijn.

Om het vertrouwen van de consument te winnen moeten in de gehele Unie vergelijkbare niveaus van consumentenbescherming gelden, zodat zij in andere lidstaten even goed beschermd zijn als in hun eigen lidstaat. Dienstverleners moeten in de gehele Unie actief kunnen zijn zonder met steeds andere wettelijke vereisten te worden geconfronteerd. Daarom is verdere convergentie van de nationale regels nodig, met name op cruciale gebieden zoals gedragsregels voor beleggingsdiensten en precontractuele informatievereisten, die in de voorgestelde richtlijn over de verkoop op afstand van financiële diensten worden behandeld.

Deze convergentie moet langs verschillende wegen worden bewerkstelligd: via wetgevingsvoorstellen om in de gehele Unie een hoog niveau van geharmoniseerde consumentenbescherming te waarborgen, en waar passend en nodig via de mogelijkheid, binnen dat kader, van wederzijdse erkenning door de lidstaten van andere regelingen. Op deze vraagstukken wordt in het volgende deel nader ingegaan, waarbij ook wordt gekeken naar het effect van de Richtlijn e-handel in de korte periode waarin deze beleidsmix gestalte moet krijgen.

3. BELEIDSLIJN I: ZORGEN VOOR SAMENHANG IN HET WETGEVINGSKADER VOOR FINANCIËLE DIENSTEN

De wetgeving van de Unie op het gebied van financiële diensten is er grotendeels op gericht financiële diensten toegang te verschaffen tot de communautaire markten op basis van een Europees paspoort. In de praktijk richten ondernemingen die in verschillende lidstaten actief zijn, echter meestal filialen op, die de regels volgen van de lidstaat waar het filiaal is gevestigd. Daardoor wordt de versnippering van de markt in stand gehouden. Bovendien is het zo dat wanneer de nationale regels grote verschillen vertonen, met name op niet-geharmoniseerde gebieden, een lidstaat meestal om redenen van algemeen belang de binnenlandse regels toepast op inkomende diensten.

Doordat e-handel geen grenzen kent, krijgt de werking van de interne markt een nieuwe dimensie. Consumenten hebben toegang tot dienstverleners in de hele Gemeenschap. Onlinevraag en -aanbod van grensoverschrijdende financiële diensten kan zich echter alleen ontwikkelen in een klimaat van wettelijke duidelijkheid en rechtszekerheid, waarin de belangen van consumenten en beleggers ten volle worden beschermd. Om zo'n klimaat te scheppen moeten de kwesties die worden opgeworpen door de ontwikkeling van de e-handel, en met name de invoering van de Richtlijn e-handel, worden aangepakt. Daarom is een belangrijk beleidsinitiatief voor de financiële dienstensector nodig.

De Commissie zal een beleid op drie fronten voeren om voor meer convergentie van de regels inzake de bescherming van consumenten en beleggers te zorgen. Ten eerste zal een strategie worden gevoerd om een hoog niveau van harmonisatie van de belangrijkste verkoopregels tot stand te brengen. Ten tweede zullen stappen worden ondernomen om tot verdere convergentie te komen van sectorspecifieke of dienstspecifieke voorschriften, en met name de inhoud en de presentatie van de informatie aan de consument te standaardiseren, zodat de prijzen en voorwaarden van buitenlandse en binnenlandse diensten goed kunnen worden vergeleken. Om het pad te effenen voor een land-van-oorsprong-benadering die in de praktijk goed werkt voor de gehele financiële dienstensector en alle vormen van verkoop op afstand, moet het niveau van deze convergentie hoog genoeg zijn. En ten derde zal de Commissie zich verdiepen in de nationale regels met betrekking tot overeenkomsten inzake financiële diensten aan consumenten. Dat zal een analytische basis opleveren voor mogelijke toekomstige maatregelen die bedoeld zijn om rechtszekerheid te scheppen bij grensoverschrijdende handel in financiële diensten. Los daarvan werkt de Commissie, in antwoord op de Europese Raad van Tampere en op verzoek van het Europees Parlement, aan een mededeling die een discussie moet losmaken over de mogelijke harmonisatie van het verbintenisrecht, om de werking van de interne markt te verbeteren.

Er is tijd nodig om een dergelijke ambitieus beleid te ontwikkelen, en veel politieke inzet om het uit te voeren. Gezien het feit dat de Richtlijn e-handel per 17 januari 2002 in werking treedt, zal de Commissie een analyse maken van de manier waarop de richtlijn moet worden toegepast in afwachting van verdere convergentie. Deze analyse wordt later in dit deel behandeld.

Wetgeving en gezamenlijke regelgeving

In dit deel wordt een overzicht gegeven van lopende en nieuwe initiatieven die erop zijn gericht een hoog niveau van geharmoniseerde bescherming tot stand te brengen in de Gemeenschap. Deze zijn te onderscheiden in horizontale initiatieven, sectorspecifieke beleidsmaatregelen en mogelijke toekomstige maatregelen op het gebied van het verbintenissenrecht.

I Horizontale kwesties

(i) Commerciële communicatie: de diensten op het gebied van commerciële communicatie omvatten advertenties, direct marketing, sponsoring, verkoopbevordering en public relations.

Deze zijn al enigszins geharmoniseerd op het niveau van de Gemeenschap: misleidende reclame is verboden, vergelijkende reclame is aan regels gebonden en in de televisie-zonder-grenzen-richtlijn zijn strikte voorwaarden vastgesteld voor TV-reclame. Voor TV-reclame, met inbegrip van reclame voor financiële diensten, geldt het beginsel van het land van oorsprong (het land waar de omroeporganisatie is gevestigd). In de Richtlijn e-handel wordt een vergelijkbare benadering gevolgd, waarbij voor alle on-linereclame aanvullende eisen op het gebied van transparantie worden gesteld. Commerciële communicatie moet als zodanig herkenbaar zijn; er moet duidelijk uit blijken voor wiens rekening de commerciële communicatie geschiedt; en de voorwaarden om gebruik te maken van aanbiedingen (zoals kortingen, premies en giften) of om mee te doen aan verkoopbevorderende wedstrijden, moeten duidelijk en ondubbelzinnig worden aangeduid. De Commissie gaat momenteel na of op dit gebied verdere maatregelen nodig zijn.

(ii) Verkoop

De nationale voorschriften betreffende de verkoop van financiële diensten vertonen nog steeds grote verschillen. In het voorstel voor een richtlijn over de verkoop op afstand van financiële diensten wordt geprobeerd deze verschillen te overbruggen, met name door middel van de harmonisatie van de belangrijkste verkoopregels voor alle verkoopvormen (herroepingsrecht, ongevraagde diensten, en het verstrekken van algemene informatie voordat de overeenkomst wordt gesloten). De Commissie dringt aan op de spoedige goedkeuring van de richtlijn, om te laten zien dat de Unie zich sterk inzet voor consumentenbescherming, met name in een on-line-omgeving.

II Sectorale kwesties

Ook sectorale of dienstspecifieke maatregelen zijn nodig. Uit recente analyses van de verschillen in de vereisten op het gebied van informatie vooraf is een aantal prioriteiten voor verdere werkzaamheden naar voren gekomen (zie tabel 1). En uit een analyse van de diverse nationale gedragsregels is gebleken dat er in de Gemeenschap grote verschillen bestaan ten aanzien van het beschermingsniveau voor kleine beleggers.

Hieronder worden in het kort een aantal lopende en nieuwe initiatieven beschreven die erop zijn gericht de convergentie van de regels inzake de bescherming van consumenten en beleggers te vergroten. In de meeste gevallen sluiten deze initiatieven aan bij de strategie die in deze mededeling wordt geschetst. Wanneer dat niet het geval is, zullen maatregelen worden getroffen. Wat de informatievereisten voor de meest voorkomende financiële diensten betreft, is de Commissie van mening dat de consument het meeste gediend is met de hoogst haalbare

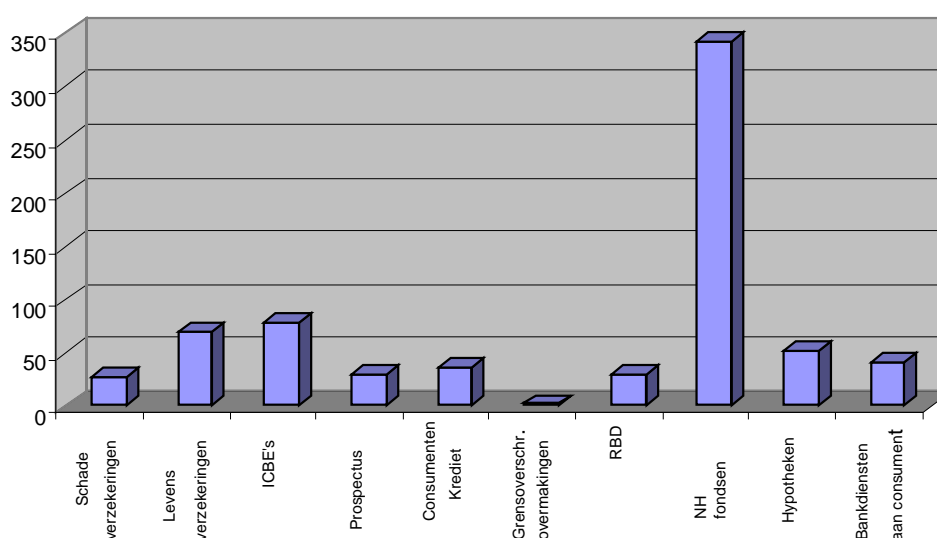
mate van standaardisering, zodat het gemakkelijker wordt om inzicht te krijgen in de dienstverlening en dienstverleners te vergelijken.

(i) Banken

Voor *hypothecair krediet* zullen consumentenorganisaties en vertegenwoordigers van de sector binnenkort een vrijwillige gedragscode voor de verkoop van woningkredieten vaststellen. Daardoor kan het aanbod uit verschillende landen worden vergeleken. De Commissie brengt binnenkort een aanbeveling uit waarin zij aandringt op de toepassing ervan.

Op het gebied van het *consumentenkrediet* zal de Commissie een voorstel indienen voor een herziening van de Richtlijn consumentenkrediet van 1987. Daardoor zal de werkingssfeer van de richtlijn worden uitgebreid, zal een hoogwaardige en volledige consumentenbescherming tot stand worden gebracht en zullen de bestaande regels inzake het jaarlijkse kostenpercentage (JKP) worden gestroomlijnd. Dit vormt een aanvulling op de informatievereisten vooraf die in het voorstel voor een richtlijn betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten zijn vervat.

Tabel 1: Bijkomende informatievereisten per financiële dienst



In verband met de onderhandelingen over de richtlijn betreffende de verkoop op afstand hebben de lidstaten een overzicht ingediend van de bijkomende nationale vereisten op het gebied van informatieverstrekking vooraf. Dit overzicht is per financiële dienst weergegeven in bovenstaand diagram. De grootste verschillen doen zich voor bij niet-geharmoniseerde fondsen, ICBE's, levensverzekeringen en hypothecair krediet.

(ii) Beleggingsdiensten

Volgens de *Richtlijn Beleggingsdiensten (RBD)* gelden de voorschriften van de lidstaat van ontvangst voor bepaalde diensten die op het grondgebied van de lidstaat van ontvangst worden verricht, met name, krachtens artikel 11, voor de gedragsregels.¹⁶ In haar mededeling over artikel 11 van de RBD¹⁷ concludeert de Commissie dat de nationale gedragsregels wel voldoende bescherming bieden voor professionele beleggers om transacties op het gebied van beleggingsdiensten te verrichten terwijl alleen de regels van de lidstaat van oorsprong van de dienstverlener gelden, maar dat er nog grote verschillen bestaan in het beschermingsniveau dat krachtens nationale regels aan kleine beleggers wordt geboden. Daarom leggen lidstaten

van ontvangst lokale gedragsregels op aan dergelijke beleggers, in overeenstemming met de verdragsbeginselen en afgeleide wetgeving. De grootschalige toepassing van regels van de lidstaat van ontvangst kan echter ook als een potentiële belemmering werken voor grensoverschrijdende verlening van beleggingsdiensten. Het formuleren en toepassen van een gewijzigde RBD moet daarom zorgen voor een soepele overgang naar een aanpak volgens het beginsel van het land van oorsprong. Uitgangspunt daarbij is voldoende convergentie van de inhoud en de toepassing van nationale gedragsregels voor kleine beleggers. Binnen het FESCO (Forum of European Securities Commissions) is al sprake van een vergevorderde (niet-bindende) onderlinge afstemming van de inhoud van de gedragsregels voor zowel professionele als kleine beleggers. In de analyse van de Commissie zal terdege rekening worden gehouden met deze werkzaamheden.

Voor *ICBE's (geharmoniseerde fondsen)* wordt in het tweede voorstel een vereenvoudigd prospectus ingevoerd op basis van een maximale harmonisatie voor het verhandelen van geharmoniseerde fondsen.

Voor *prospectussen* zal de Commissie binnenkort een richtlijn voorstellen ter invoering van een werkelijk Europees paspoort voor emittenten, gebaseerd op de verplichting om het prospectus dat door de bevoegde autoriteit van het land van oorsprong is goedgekeurd, te aanvaarden. Totdat deze nieuwe richtlijn van kracht wordt, blijven de bestaande richtlijnen inzake het prospectus (80/390/EEG) en de openbare aanbieding van effecten (89/298/EEG) volledig van kracht.

(iii) Verzekeringen

In de verzekeringssector is meer convergentie van de voorschriften op het gebied van pre-contractuele informatie nodig. Voor *schadeverzekeringen* zal worden nagegaan in hoeverre specifieke regels betreffende informatie vooraf nodig zijn en wat die dan moeten inhouden. Voor *levensverzekeringen* zal de Commissie nagaan of verdere regels nodig zijn naast de bestaande regels betreffende de informatievereisten, die momenteel voor een minimale harmonisatie zorgen. In het voorstel voor een *Richtlijn verzekeringstussenpersonen* zijn al minimumvereisten opgenomen ten aanzien van potentiële klanten (die voornamelijk betrekking hebben op de verhouding tussen de verzekeringstussenpersoon en de verzekeringsondernemingen, de verplichting om de behoeften van de klant duidelijk uiteen te zetten, alsmede de redenen voor het advies). De Commissie zal nagaan of deze vereisten moeten worden aangescherpt door middel van volledige harmonisatie of wederzijdse erkenning.

(iv) Niet-geharmoniseerde gebieden

De Commissie heeft geen maatregelen gepland voor de niet-geharmoniseerde gebieden die voornamelijk betrekking hebben op de dienstverlening aan professionals (bijvoorbeeld de levering van analytisch onderzoek voor beleggingsdoeleinden of soortgelijke marktinformatie). Hoewel er geen volledige lijst van andere niet-geharmoniseerde diensten is, wordt in het bijzonder aandacht besteed aan niet-geharmoniseerde fondsen en bepaalde in de RBD bedoelde nevendiensten. Daaronder vallen financieel adviseurs en/of financiële planners, productenmakelaars en handelaars en marktmakers op termijn- en optiemarkten. Op basis van de informatie die de lidstaten verstrekken, zal de Commissie onderzoeken of op deze en andere niet-geharmoniseerde gebieden verdere maatregelen moeten worden getroffen.

III Overzicht van overeenkomsten inzake financiële diensten

Financiële diensten, en met name bank- en verzekeringsdiensten, zijn contractgebonden (contracten waarin bijvoorbeeld de voorwaarden voor een bankleningen zijn vastgelegd: vaste of variabele rente, looptijd, mogelijkheid van versnelde terugbetaling). Het hangt van de contractuele voorwaarden en de prijs af of een product al dan niet aantrekkelijk is voor consumenten en beleggers. In de loop van de tijd hebben de lidstaten uiteenlopende contractuele regels opgesteld voor de bescherming van consumenten en beleggers, en die bepalen in belangrijke mate in welke vorm een financiële dienst wordt aangeboden. Diensten die in sommige lidstaten als standaarddiensten worden beschouwd (een rentedragende lopende rekening bijvoorbeeld), kunnen in andere lidstaten onwettig zijn. Dergelijke regels belemmeren, als ze niet essentieel zijn voor de bescherming van het algemeen belang, de totstandkoming van een interne markt voor financiële diensten aan consumenten.

De Commissie zal een overzicht opstellen met als doel het gevaar van versnippering van de markt door allerlei verschillende dwingende voorschriften inzake consumentencontracten zo beperkt mogelijk te houden.¹⁸ Bij het opstellen van dit overzicht zal worden bestudeerd hoe consumenten toegang krijgen tot financiële diensten die onder het recht van een andere lidstaat vallen. Evenals bij verkoopregels is wellicht verdere convergentie van de maatregelen op het gebied van consumentenbescherming nodig om te zorgen voor een evenwicht tussen de behoefte aan meer uniformiteit van nationale regels en de noodzaak om productinnovatie en productkeuze te handhaven.

De toepassing van artikel 3, lid 4

Totdat het gewenste niveau van convergentie van de nationale regels is bereikt, moeten de lidstaten wellicht op sommige terreinen hun nationale regels blijven toepassen op consumenten en kleine beleggers. De toepassing van deze regels moet dan echter wel in overeenstemming zijn met de afwijkingen die in de Richtlijn e-handel zijn voorzien, met name de in artikel 3 bedoelde afwijking.

Om de lidstaten en de dienstverleners behulpzaam te zijn en ervoor te zorgen dat de Richtlijn wordt nageleefd, is de Commissie voornemens vast te stellen voor welk soort voorschriften de lidstaten de afwijking zouden kunnen gebruiken. De Commissie zal in verband hiermee de lidstaten en belanghebbende partijen raadplegen in de loop van 2001. Dit overleg is bedoeld om na te gaan welke verschillen in beschermingsniveau er bestaan tussen bepaalde nationale regels die de lidstaten wellicht zouden willen blijven toepassen op inkomende diensten, en om deze regels gemakkelijker te kunnen toetsen op hun evenredigheid zoals bedoeld in artikel 3 (leden 4-6).

Deze analyse is uiteraard niet wettelijk bindend en laat elke uitleg door het Hof van Justitie alsmede de in de Richtlijn e-handel bedoelde afwijkingen onverlet. Zij zal echter een belangrijk hulpmiddel zijn bij de beoordeling van de noodzaak en de evenredigheid van bepaalde maatregelen die de lidstaten nemen uit hoofde van artikel 3, leden 4-6. En de lidstaten kunnen de analyse gebruiken om te bepalen welke nationale regels inzake de bescherming van consumenten en kleine beleggers zij eventueel willen toepassen op inkomende diensten en vervolgens de dienstverleners daarover in te lichten.

Zo'n analyse ontwikkelt zich parallel met de toepassing van de Richtlijn, de marktontwikkelingen en de voortgang bij het streven naar meer convergentie, steeds in het licht van de uiterste termijn van 2005 die is vastgesteld voor de voltooiing van het actieplan financiële diensten.

4. BELEIDSLIJN II: HET VERTROUWEN VAN DE CONSUMENT IN DE VERHAALSMOGELIJKHEDEN EN DE BETAALSYSTEMEN VIA INTERNET VERGROTEN

In dit hoofdstuk wordt in het kort ingegaan op een aantal bijkomende maatregelen (waaronder vele niet-wetgevende) om het vertrouwen van de consument in de on line financiële dienstverlening te vergroten. Deze maatregelen zijn in twee categorieën onder te brengen. Ten eerste moeten bij problemen snel doeltreffende verhaalsmogelijkheden toegankelijk zijn. Ten tweede gaat het om een aantal punten die samenhangen met het gebruik van de nieuwe technologie, waaronder de beveiliging en de betrouwbaarheid van betalingen via internet.

Grensoverschrijdend verhaal

Consumenten moeten vertrouwen hebben in grensoverschrijdende transacties van financiële diensten. De elektronische handel heeft de omstandigheden grondig gewijzigd. Consumenten en leveranciers uit verschillende landen vinden elkaar op een interne markt. De toegang tot grensoverschrijdende verhaalsmogelijkheden bij een geschil is van wezenlijk belang. Het rechtsstelsel van een lidstaat moet alle consumenten toegang bieden tot de rechter. Met de recente omzetting van het Verdrag van Brussel in een verordening van de Gemeenschap¹⁹ hebben consumenten onder bepaalde voorwaarden de mogelijkheid gekregen bij een geschil te kiezen volgens welk recht zij dat geschil willen beslechten. Vanwege de kosten van een proces in verhouding tot de waarde van het product of de dienst, en vanwege de tijd en de moeite die een gerechtelijke procedure meestal vragen, wordt de stap naar de rechter meestal pas in laatste instantie gezet. Om consumenten voldoende vertrouwen te geven in andere markten dan hun eigen markt, moeten zij er dus op kunnen vertrouwen dat zij goedkoop, eenvoudig en doeltreffend verhaal kunnen zoeken indien er problemen zijn.

Voor consumenten die geen genoegdoening krijgen van de dienstverlener, is een oplossing met behulp van een derde partij in één of andere vorm van cruciaal belang. Alternatieve geschillenbeslechting zou een goede manier kunnen zijn om in die behoefte te voorzien, vooropgesteld dat dergelijke regelingen de toegang tot de rechter niet in de weg staan. De Europese Raad van Lissabon heeft erop aangedrongen in de Gemeenschap alternatieve manieren om geschillen te beslechten in te voeren om het vertrouwen van de consument in de e-handel in de EU te vergroten. Ook internationaal wordt erkend dat alternatieve geschillenbeslechting een centrale rol kan spelen in een on-line-omgeving (bij voorbeeld door de OESO en de Global Business Dialogue). Er zijn al veelbelovende initiatieven op dit gebied voortgekomen uit de markt (bijvoorbeeld van Eurochambers, Webtrader, ECODIR, Cybercourt, e-Ombudsman en ODR.NL).

Ook de Commissie heeft een aantal initiatieven ontwikkeld. Zo heeft zij bijvoorbeeld het **EBG-NET** (Europees buitengerechtelijk netwerk) ingesteld, een netwerk van organen voor de buitengerechtelijke beslechting van geschillen, die zijn aangemeld bij de Commissie omdat zij voldoen aan de belangrijkste principes²⁰ die hun eerlijkheid en doeltreffendheid waarborgen. Het EBG-net vormt een communicatie- en ondersteuningsstructuur die bestaat uit nationale contactpunten ("infobalies") in de lidstaten. Een consument die een geschil heeft met een onderneming kan contact opnemen met het contactpunt in zijn lidstaat met een verzoek om advies of om hulp bij het indienen van een klacht bij een erkend orgaan in de buurt van de vestigingsplaats van de betrokken onderneming. Bij grensoverschrijdende geschillen neemt het contactpunt de bestaande belemmeringen voor het zoeken van buitengerechtelijk verhaal, zoals taalproblemen en een gebrek aan informatie, uit de weg en geeft de klacht vervolgens via het netwerk door aan het juiste orgaan.

Voor financiële diensten is onlangs *FIN-NET* in het leven geroepen, een verhaalsnetwerk voor geschillen over financiële diensten. Via dit netwerk worden de nationale regelingen voor alternatieve geschillenbeslechting voor financiële diensten aan elkaar gekoppeld tot een netwerk dat over de gehele Gemeenschap is vertakt. Anders dan voor andere commerciële gebieden, beschikken alle lidstaten al over structuren op dit gebied. FIN-NET bouwt dus voort op een gevestigde traditie van buitengerechtelijke oplossingen, waarbij gebruik wordt gemaakt van de bestaande kennis en ervaring op nationaal niveau. Consumenten kunnen op een flexibele manier verhaal zoeken, met name via verhaalsorganen in hun eigen lidstaat. De uitwisseling van informatie tussen verhaalsorganen wordt bevorderd en in de hele Unie zijn tussen de deelnemers van het netwerk samenwerkingsprocedures afgesproken. De vorm van de deelnemende organen verschilt, maar elk orgaan moet voldoen aan Aanbeveling 98/257²¹ van de Commissie, waarin de principes zijn vervat die van toepassing zijn op de organen die verantwoordelijk zijn voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen en een eerlijke en onpartijdige procedure wordt gewaarborgd die vergelijkbaar is met een gerechtelijke procedure. Voor de dagelijkse samenwerking binnen het netwerk is een vrijwillig memorandum van overeenstemming tussen de deelnemende instanties opgesteld. Daarin worden de basisbeginselen van de samenwerking en het procedurele kader ervan uiteengezet.

De Commissie zal de ontwikkeling van nationale verhaalsorganen en hun deelname aan het netwerk blijven bevorderen. Los daarvan financiert de Commissie een onderzoeksprogramma ter ontwikkeling van on-linemethoden die kunnen worden gebruikt door grensoverschrijdende netwerken, om de toegang tot en de werking van buitengerechtelijke geschillenbeslechting zo doeltreffend mogelijk te maken.

Veilige systemen voor betalingen via internet

Veilig elektronisch kunnen betalen is van essentieel belang voor de ontwikkeling van de e-handel met de consument. Er bestaat nog geen veelgebruikte, doeltreffende, veilige en goedkope manier om grensoverschrijdende betalingen via internet te verrichten. De consumenten hebben niet veel vertrouwen in de veiligheid van internetbetalingen²², en dat vertrouwen is nog verminderd na een aantal opvallende fouten bij de verstrekking van on line financiële diensten.

De Gemeenschap heeft wetgeving opgesteld om te zorgen voor de nodige consumentenbescherming op het gebied van elektronische betalingen (zie tabel 2). Betaalkaarten zijn momenteel het meest gebruikte instrument voor on-linebetalingen, met daarnaast elektronische betaalsystemen op basis van digitaal geld op internet ("cybergeld") en systemen op basis van boekingen.²³ De huidige regelgeving geeft de consumenten wel enige bescherming, maar laat veel zaken die verband houden met de e-handel in de Gemeenschap buiten beschouwing.²⁴ Bovendien illustreert de lappendeken van nationale voorschriften dat moet worden gemaakt voor juridische versnippering van de interne markt. De technische beveiliging moet worden verbeterd, en er moet een beter wettelijk "vangnet" komen bij problemen met betalingen.

Wat de **technische beveiliging** betreft, wordt door middel van het *e-Europe*-initiatief²⁵ het gebruik van nieuwe technologieën bevorderd, onder andere in de vorm van een actieplan voor smart cards en verdere werkzaamheden op het gebied van identificatie- en verificatietechnieken. Omdat smartcards persoonlijk bezit zijn, worden ze als privé en veilig beschouwd en dus als een betrouwbare manier om gegevens te bewaren en over te dragen. Smartcards geven ook toegang tot elektronisch gestuurde diensten en toepassingen. In het voorstel voor een Kaderbesluit over de bestrijding van fraude en vervalsing van girale

betaalmiddelen wordt voorgesteld deze activiteiten in de gehele Unie strafbaar te stellen. In een daarmee verband houdende mededeling stelt de Commissie een aantal maatregelen voor (studie naar de beveiligingsaspecten van nieuwe vormen van betalen bij e-handel, informatie-uitwisseling, opleiding en voorlichtingsmateriaal) om fraudeurs af te schrikken en het vertrouwen van de consumenten te wekken.

Om de consument vertrouwen te geven in elektronisch betalen is waarschijnlijk een **wetgevingskader** nodig waarin wordt gegarandeerd dat de consument bij problemen zijn geld terugkrijgt. In de kaderwetgeving van de VS spelen de grote internationale kredietkaartondernemingen door middel van hun "chargeback"-systeem²⁶ een centrale rol bij de verwezenlijking van consumentenbeschermingsdoelstellingen. In de Unie zijn dergelijke sectorale regelingen, op enkele uitzonderingen na, meestal niet verankerd in de wetgeving van een lidstaat, maar vastgelegd in de overeenkomst tussen de bank die de kaart uitgeeft en de bank van de verkoper, die volgens de voorwaarden van de kaartonderneming is opgesteld.

Tabel 2: Consumentenbescherming op het gebied van betalingen

Aanbeveling 97/489/EG²⁷ heeft betrekking op transacties via elektronische betaalinstrumenten. In de aanbeveling zijn bepalingen opgenomen inzake de aansprakelijkheid bij transacties door onbevoegden en over elektronisch geld overmaken, zoals bij thuisbankieren.

Richtlijn 87/102/EEG²⁸ inzake het consumentenkrediet bepaalt dat de consument in bepaalde omstandigheden een claim kan indienen tegen de kredietverlener. De richtlijn is niet van toepassing op debet- of oplaadbare kaarten.

Richtlijn 97/7/EG²⁹ biedt consumenten bescherming bij op afstand gesloten overeenkomsten en bepaalt dat zij om ontbinding van de overeenkomst en terugbetaling van hun geld kunnen verzoeken indien er sprake is van frauduleus gebruik van hun betaalkaart. De geboden bescherming is echter beperkt, en er hebben zich in een breder verband problemen voorgedaan met betalingen op afstand. Voor financiële diensten wordt een soortgelijke bescherming geboden in het voorstel voor een richtlijn betreffende de verkoop of afstand van financiële diensten.

De Richtlijnen 2000/28/EG³⁰ en 2000/46/EG³¹ over e-geld bepalen dat elektronisch geld uitsluitend mag worden uitgegeven door instellingen onder toezicht die aan bepaalde wettelijke en financiële voorwaarden voldoen, zodat de technische beveiliging is gewaarborgd.

Richtlijn 97/5/EG³² betreffende grensoverschrijdende overmakingen bevat regels voor het verrichten van grensoverschrijdende overmakingen en voor de transparantie van de voorwaarden.

In de mededeling over fraudepreventie³³ wordt onder andere aangedrongen op optimale en economisch verantwoorde beveiliging van betaalinstrumenten, en wordt een Actieplan voor fraudepreventie vastgesteld waarin uitvoerige maatregelen worden getroffen om fraude te beperken.

Het voorstel voor een Kaderbesluit³⁴ is gericht op harmonisatie van bepaalde strafrechtelijke bepalingen van de lidstaten inzake fraude en vervalsing in verband met alle andere betaalmiddelen dan contanten, zodat dit soort fraude en vervalsing in de gehele Unie strafbaar wordt gesteld en wordt bestraft met passende sancties.

Richtlijn 99/93/EG³⁵ regelt de wettelijke erkenning van elektronische handtekeningen en certificatieprocedures.

Richtlijn 95/46/EG³⁶ en Richtlijn 97/66/EG³⁷ (de richtlijnen gegevensbescherming) hebben betrekking op de bescherming van personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de context van elektronische handel.

De beslissing om al dan niet over te gaan tot terugbetaling na een klacht van een kaarthouder wordt genomen door de bank die de kaart uitgeeft. Een coherente wettelijke basis voor terugbetalingen ontbreekt dus in de interne markt. Dat heeft ongetwijfeld tot gevolg dat het chargebackstelsel niet wordt gehanteerd, zeker niet bij grensoverschrijdende transacties. Er is dringend behoefte aan een wettelijke basis voor een terugbetalingssysteem op Gemeenschapsniveau waarin het recht op en de basisvoorwaarden voor terugbetaling in geval van niet-geautoriseerde transacties en niet-levering zijn vervat. Een dergelijke aanpak kan worden ondersteund door andere niet-wetgevende maatregelen. Daarin kunnen de doelstellingen en het kader worden geformuleerd op basis waarvan de sector de beste manier kan kiezen om zijn verplichtingen na te komen, bijvoorbeeld door voort te bouwen op bestaande chargebacksystemen. De betalingssector moet daarin een actieve rol spelen (met name wanneer zich een probleem voordoet met de betaling zelf - een verwerkingsfout of frauduleus gebruik van het betaalinstrument op internet). De sector moet ook worden betrokken bij het oplossen van geschillen tussen de consument en de verkoper over het niet-leveren (niet over de kwaliteit) van het product of de dienst waarvoor de consument al betaald heeft. Daarbij moet de last voor degenen die bij deze betalingen een rol spelen, tot een minimum beperkt blijven. Om misbruik van een terugbetalingssysteem zoveel mogelijk tegen te gaan, is het van wezenlijk belang systemen te ontwikkelen waarbij verkopers in de ene lidstaat de identiteit van consumenten in een andere lidstaat kunnen controleren.

5. BELEIDSLIJN III: MEER SAMENWERKING OP HET GEBIED VAN HET TOEZICHT

De convergentie van de voorschriften en de toepassing daarvan in de interne markt worden geschaagd door een uitgebreid systeem van memoranda van overeenstemming tussen de financiële toezichthouders in de Unie en door bilaterale samenwerking en samenwerking via de bestaande comités in de Gemeenschap.³⁸ Deze regelingen vormen de basis voor het bedrijfseconomisch toezicht in de interne markt voor financiële diensten. De toezichthouders van het land van ontvangst zijn in toenemende mate afhankelijk van de toezichthouders in het land van vestiging van de financiële dienstverlener voor toezicht op de financiële dienstverlening aan de bron. De veranderingen in verband met de ontwikkeling van de e-handel maken het noodzakelijk zorgvuldig toe te zien op deze regelingen en ze waar nodig aan te passen om ervoor te zorgen dat de steeds verdergaande integratie van de financiële markten met deze regels in goede banen wordt geleid. In het tussentijdse verslag van de groep-Lamfalussy³⁹ werden al institutionele wijzigingen voorgesteld voor de ontwikkeling en tenuitvoerlegging van de regelgeving, om te kunnen inspelen op de snelle marktontwikkelingen.

Verantwoordelijkheid voor bedrijfseconomisch toezicht en toepasselijk toezicht- en regelgevingskader

De Richtlijn e-handel brengt geen veranderingen teweeg in de bestaande regelingen voor bedrijfseconomisch toezicht op instellingen voor financiële dienstverlening. De richtlijn legt de verantwoordelijkheid voor de toepassing van de regels bij de openbare autoriteiten van het land waarin de verstrekker van de dienst van de informatiemaatschappij is gevestigd.⁴⁰ In het algemeen valt dit samen met het land van oorsprong zoals bedoeld in de richtlijnen inzake financiële diensten. Voor verzekeringen blijft de bestaande vorm van toezicht vanwege de afwijking van artikel 3, leden 1 en 2, ongewijzigd. Voor banken en beleggingsdiensten kan de definitie van vestiging in de Richtlijn e-handel in sommige gevallen een ander land opleveren dan het land van oorsprong in de zin van de sectorale richtlijnen.

Dat geldt bijvoorbeeld voor het toezicht op filialen. Hoewel de Richtlijn e-handel de verantwoordelijkheid voor de toepassing van de regels bij de openbare autoriteiten van het land van vestiging van de verlener van de dienst van de informatiemaatschappij legt, verandert dit voor filialen niets aan de overdracht van verantwoordelijkheden tussen de lidstaten zoals die wordt geregeld bij reeds bestaande wetgeving op het gebied van financiële diensten. De bestaande regels voor de overdracht van bevoegdheden van het ontvangende land naar het land van oorsprong (bijvoorbeeld voor vergunningverlening, bedrijfseconomisch toezicht, depositogarantieregelingen en toezicht op filialen) blijven volledig geldig. Als gevolg van de eerdere uitdrukkelijke overdracht krachtens de sectorale EU-richtlijnen, blijft het bedrijfseconomisch toezicht op filialen dus bij het land van oorsprong zoals bedoeld in deze sectorale richtlijnen.

Toezicht op de relatie tussen onderneming en klant

Op het niveau van de Gemeenschap houden bank- en verzekeringstoezichthouders zich voornamelijk bezig met kwesties op het gebied van het bedrijfseconomisch toezicht. Klachten in verband met de relatie tussen onderneming en klant worden meestal door bank- en verzekeringsombudsmannen behandeld. Effectentoezichthouders of gedelegeerde autoriteiten houden toezicht op gedragsregels die betrekking hebben op de relatie tussen de dienstverlener en de klant. Er moet een coherente aanpak worden ontwikkeld voor grensoverschrijdende handel: de regels en de verantwoordelijkheid voor de toepassing daarvan, moeten meer en meer bij het land van oorsprong van de dienstverlener komen te liggen. Zolang deze verschuiving aan de gang is, blijven de bestaande procedures voor het toezicht op gedragsregels in grensoverschrijdende gevallen echter nog gehandhaafd. Overeenkomstig de mededeling van de Commissie over artikel 11 van de RBD zullen deze regels ook worden bijgewerkt.

Meldingsprocedures

Voor doeltreffende controle van grensoverschrijdende on-linedienstverlening is meer samenwerking tussen de openbare autoriteiten van de lidstaten nodig. Artikel 19 van de Richtlijn e-handel biedt een kader voor deze samenwerking: de lidstaten moeten over passende controlemiddelen beschikken om alle grensoverschrijdende dienstverlening in de vorm van e-handel (inclusief financiële diensten) aan de bron te controleren. Artikel 19 regelt ook de overdracht van informatie tussen de autoriteiten over deze grensoverschrijdende dienstverlening. In die zin vormt artikel 19 een aanvulling op de samenwerkingsprocedures van een aantal sectorale richtlijnen. De Commissie zal met de lidstaten bespreken waar en hoe de in artikel 19 bedoelde samenwerking kan worden ontwikkeld zodat een doeltreffend toezicht op grensoverschrijdende on-linehandel in financiële diensten is gewaarborgd. Naar verwachting zal de behoefte aan meldingsprocedures afnemen naarmate de convergentie van de nationale regels toeneemt. De behoefte aan en de vorm van de meldingsprocedures zullen worden bekeken als in 2003 de stand van zaken van die convergentie wordt opgenomen.

Het witwassen van geld

In het Gemeenschapsrecht wordt in grensoverschrijdende gevallen het beginsel van het land van oorsprong gehanteerd voor de voorschriften op het gebied van het witwassen van geld⁴¹. Bij on-linetransacties is het moeilijker om deze voorschriften na te leven en dus is het risico, zoals ook in het voorstel van de Commissie voor een herziening van de richtlijn over het witwassen van geld wordt erkend, groter, omdat de partijen elkaar niet ontmoeten. In veel lidstaten zijn dienstverleners verplicht om over documentatie te beschikken van potentiële depositanten, of, in sommige gevallen, om deze te ontmoeten.

De risico's die zijn verbonden aan on line en grensoverschrijdende overmakingen moeten dus dringend worden onderzocht. Digitale handtekeningen en andere identificatie- en verificatietechnieken zullen er zeker toe bijdragen dat deze problemen worden verholpen en de Commissie zal de mogelijke gevaren met de lidstaten en andere betrokken partijen bespreken in onder andere het Contactcomité witwassen van geld en de Financial Action Task Force.

Bedrijfseconomische risicoprofielen

Het ontstaan van nieuwe risicoprofielen in de financiële dienstverlening die verbonden zijn met elektronische bedrijfsmodellen, heeft ertoe geleid dat verschillende fora zich hebben gebogen over de bedrijfseconomische aspecten. Een aanzienlijk deel van deze risico's valt onder de bekende risicocategorieën, zoals het kredietrisico, het marktrisico, het renterisico en verzekeringsrisico's. Regelgevende en toezichthoudende autoriteiten onderzoeken momenteel onder andere de in tabel 3 genoemde aspecten.

In gebreke blijven als gevolg van een van de risico's van de on line financiële dienstverlening kan tot een aanzienlijk juridisch en reputatierisico leiden. Deze risico's zijn niet nieuw, maar de relatieve omvang ervan neemt toe naarmate de rol van de technologie groter wordt. Om op dit gegeven in te spelen wordt in Gemeenschappelijk en internationaal verband toezicht gehouden en verder gewerkt aan de oplossing van dit probleem. De lopende herziening van de kapitaalvereisten levert ook meer inzicht op in de aard en de omvang van deze risico's, en met deze bevindingen zal rekening worden gehouden bij de opstelling van de nieuwe richtlijn betreffende kapitaalvereisten voor kredietinstellingen en beleggingsondernemingen. Op het gebied van verzekeringen is er Solvabiliteit II, dat een brede herziening inhoudt van de totale financiële positie van een verzekeringsonderneming. Deze herziening gaat veel verder dan de gebruikelijke solvabiliteitsmargevereisten, en zal ook terdege rekening houden met de nieuwe risico's die verbonden zijn met e-handel.

Tabel 3

- **Strategische aspecten:** de ontwikkeling en uitvoering van internetstrategieën moeten goed worden doordacht en de bedrijfsleiding moet een goed inzicht hebben in de consequenties ervan.
- **Toenemend gebruik van technologie:** nieuwe systemen worden vaak samen met oude systemen of systemen van derden gebruikt. Financiële instellingen moeten kunnen vertrouwen op de systemen van externe partijen, omdat zij verantwoordelijk zijn voor de controle en het beheer van de dienstverlening. De interactie tussen verschillende systemen roept ook vragen op met betrekking tot de integriteit van de ontvangen en verzonden gegevens.
- **Beveiliging:** de veiligheid van de elektronische leveringskanalen en van de intern opgeslagen informatie moet worden gewaarborgd. Klantengegevens moeten worden beschermd. Er moeten maatregelen worden genomen om de risico's in verband met hackers of denial of service attacks te ondervangen. Toenemende automatische verwerking van begin tot einde ("straight-through processing") vraagt om nieuwe manieren om fouten op te sporen en te corrigeren.

- **Beschikbaarheid:** er moeten maatregelen, met inbegrip van rampenplannen, worden ontwikkeld als wapen tegen systeemuitval als gevolg van capaciteitsproblemen, denial of service attacks of technische problemen. Financiële dienstverleners moeten waken voor het ontstaan van een kloof tussen wat de klant verwacht en wat zij in werkelijkheid gegarandeerd kunnen leveren.
- **Uitbesteding:** het toenemende gebruik van leveranciers van informatiediensten en de geringe kosten van "kant-en-klaar"-oplossingen maakt de financiële e-dienstverlening relatief goedkoop. Gereguleerde financiële instellingen moeten nagaan of alles correct verloopt en toezien op de levensvatbaarheid van derde dienstverleners, die wellicht niet vertrouwd zijn met de gereguleerde financiële dienstensector. Er moet in het bijzonder aandacht worden besteed aan het gebruik van klantgegevens door derden.

6. VERDERE STAPPEN

Als de geïntegreerde markt voor financiële diensten aan de consument uiterlijk in 2005 een feit moet zijn, zoals de Europese Raad van Lissabon heeft bepaald, moet snel voortgang worden geboekt met de maatregelen die in deze mededeling worden geschetst.

De Commissie zal onmiddellijk overleg plegen met de deskundigen van de lidstaten om informatie te verzamelen over de nationale vereisten op het gebied van financiële diensten en aan de hand daarvan de toepassing van artikel 3, leden 4-6 van de Richtlijn e-handel te analyseren. Ook bij andere betrokken partijen zal informatie worden ingewonnen, met name bij branche- en consumentenorganisaties.

Er zal uitvoerig worden overlegd om na te gaan op welke punten eventueel verdere harmonisatie nodig is en om de nationale regels ter bescherming van de consument in overeenkomsten onder de loep te nemen en vast te stellen hoe in de gehele Gemeenschap voor het vrije aanbod van financiële diensten een kader van rechtszekerheid kan worden geschapen, met meer keuze en lagere prijzen voor de consument.

De toezichtsaspecten en de bedrijfseconomische kwesties die in deze mededeling aan de orde zijn gesteld, zullen verder worden behandeld door de desbetreffende comités voor financiële diensten, die zich in het bijzonder zullen bezighouden met het toezicht op en de beheersing van eventuele nieuwe risico's die voortvloeien uit de elektronische handel in financiële diensten.

De Commissie heeft onlangs FIN-NET in het leven geroepen om in de gehele Gemeenschap alternatieve beslechting van geschillen mogelijk te maken, en zal regelmatig bijeenkomsten van het netwerk houden om informatie en ervaringen uit te wisselen.

De voorstellen met betrekking tot betalingen via internet zullen in eerste instantie worden besproken in de Groepen voor betalingssystemen. Op basis van deze besprekingen zal de Commissie voorstellen opnemen in het verslag aan het Europees Parlement en de Raad dat zij eind dit jaar zal indienen.

1 COM(1999)232, 11.05.1999.
2 COM(2000)888, 29.12.2000.
3 COM(97)157, 16.04.1997.
4 Richtlijn 2000/31/EG betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de
informatiemaatschappij, met name de elektronische handel, in de interne markt; PB L 178 van 17.7.2000,
blz. 1.
5 Volgens de definitie elke dienst die gewoonlijk tegen vergoeding, via elektronische apparatuur voor de
verwerking en de opslag van gegevens, op afstand en op individueel verzoek van een afnemer van
diensten verricht wordt.
6 COM(2000)729 van 15.11.2000.
7 COM (1999)385 van 23.7.1999.
8 De definitie van een gevestigde dienstverlener in de Richtlijn e-handel is gebaseerd op het Verdrag en op
de jurisprudentie van het Hof van Justitie. Volgens deze definitie is een dienstverlener gevestigd in een
lidstaat indien hij vanuit een duurzame vestiging voor onbepaalde tijd daadwerkelijk een economische
activiteit uitoefent. Omdat ze geen Europese ondernemingen zijn in de zin van artikel 48 van het EG-
Verdrag, vallen EU-filialen van niet-EU-ondernemingen niet onder deze definitie.
9 Krachtens overweging 11 van de Richtlijn e-handel doet de richtlijn geen afbreuk aan het bestaande
niveau van bescherming, zoals dat voortvloeit uit de Richtlijn misleidende reclame (Richtlijn 84/450/EEG
van de Raad, PB L 250 van 19.9.1984, blz. 17-20, zoals gewijzigd bij Richtlijn 97/55/EG van het
Europees Parlement en de Raad, PB L 290 van 23.10.97, blz. 18), de Richtlijn oneerlijke bedingen
(Richtlijn 93/13/EEG van de Raad, PB L 95 van 21.4.1993, blz. 29-34), de Richtlijnen
consumentenkrediet (Richtlijn 87/102/EEG, PB L 278 van 11.10.1988, blz. 33, laatstelijk gewijzigd bij
Richtlijn 98/7/EG van het Europees Parlement en de Raad, PB L 101 van 1.4.1998, blz. 17-23) of de
toekomstige richtlijn inzake de verkoop van financiële diensten op afstand.
10 De dienstverlener moet voldoen aan bepaalde vereisten om een activiteit op het gebied van de diensten
van de informatiemaatschappij te kunnen uitoefenen (papieren, vergunningen, enz.) of voortzetten
(kwaliteit of inhoud van de dienst, advertenties, overeenkomsten, aansprakelijkheid van de
dienstverleners). Deze vereisten gelden niet voor diensten die niet langs elektronische weg worden
verricht.
11 Artikel 30 en Titel IV van Richtlijn 92/49/EEG (PB L 311 van 14.11.1997, blz. 42), Titel IV van Richtlijn
92/96/EEG (PB L 311 van 14.11.1997, blz. 43), artikelen 7 en 8 van Richtlijn 88/357/EEG (PB L 172 van
4.7.1988, blz. 1) en artikel 4 van Richtlijn 90/619/EEG (PB L 330 van 29.11.1990, blz. 50-61). Deze
afwijkingen zijn gebaseerd op het feit dat in de hierboven bedoelde bepalingen duidelijk is vastgesteld dat
op een overeenkomst de wetgeving van het land waar het risico zich bevindt van toepassing is. Deze
afwijkingen gelden echter alleen voor de activiteiten van de verzekeringsondernemingen die onder de
desbetreffende richtlijnen vallen, maar niet voor de activiteiten van verzekeringstussenpersonen, op wie
derhalve, wat hun on line activiteiten betreft, de internemarktclausule van de richtlijn van toepassing is.
12 Artikel 44, lid 2, van Richtlijn 85/611/EEG, PB L 375 van 31.12.1985, blz. 3-18. Deze afwijking is
gebaseerd op het feit dat de interpretatie van artikel 44, lid 2, mogelijk tot tegenstrijdigheden met de
Richtlijn e-handel zou kunnen leiden.
13 Instellingen ten aanzien waarvan de lidstaten een van de in artikel 8, lid 1, van Richtlijn 2000/46/EG
bedoelde afwijkingen toepassen (PB L 275 van 27.10.2000, blz. 39-43).
14 Wat niet moet worden vergeten, is dat het effect van de in de bijlage opgenomen algemene afwijkingen
van de internemarktclausule tweeledig is: niet alleen bieden zij de lidstaten de mogelijkheid om, in
overeenstemming met het Gemeenschapsrecht, maatregelen te nemen tegen inkomende diensten van de
informatiemaatschappij, maar zij houden ook in dat de lidstaat waar de dienstverlener is gevestigd, niet
verantwoordelijk kan worden gehouden voor de bescherming van de consumenten in andere lidstaten,
waar de dienst toegankelijk is en kan worden ontvangen. Een afwijking van de internemarktaanpak biedt
lidstaten de mogelijkheden "off-shoreregelingen" in te stellen en minder beschermende regels toe te
passen op transacties met klanten in andere lidstaten dan op transacties met binnenlandse klanten.
15 De betrokken dienst moet afbreuk doen aan een van de in artikel 4 genoemde doelstellingen, in het
bijzonder de bescherming van consumenten, met inbegrip van beleggers, of tenminste een ernstig gevaar
daarvoor vertegenwoordigen. De maatregelen van de lidstaat moeten evenredig zijn. De lidstaat moet
eerst de lidstaat waarin de dienstverlener is gevestigd, hebben verzocht maatregelen te nemen, waarop de
laatste niet of onvoldoende is ingegaan. En tenslotte moet de lidstaat de Commissie in kennis stellen van
zijn voornemen om de betrokken maatregel te nemen. In urgente gevallen kan van deze laatste twee
voorwaarden worden afgeweken. In dat geval moet de Commissie onverwijld in kennis worden gesteld

van de maatregel. De Commissie gaat zo spoedig mogelijk na of de maatregel verenigbaar is met het Gemeenschapsrecht, en indien zij concludeert dat de maatregel niet verenigbaar is, verzoekt zij de lidstaat in kwestie om van de beoogde maatregel af te zien of om de uitvoering ervan onmiddellijk stop te zetten.

16 De belangrijkste: toepassing van door de lidstaat van ontvangst inzake belangenconflicten voorgeschreven gedragsregels door bijkantoren (artikel 10, vijfde streepje); toepassing van gedragsregels in het algemeen belang (cf. COM(2000)722 van 14.11.2000); adverteren voor beleggingsdiensten (artikel 13); concentratieregels op grond waarvan bedrijven kunnen worden verplicht bepaalde transacties op de lokale "gereguleerde markt" te verrichten, statistische verslagleggingsvereisten (artikel 19, lid 1); bevoegdheid van de autoriteiten van de lidstaat van ontvangst om te eisen dat de lokale voorschriften worden nageleefd (artikel 19, lid 2 - artikel 19, lid 8).

17 COM(2000)722 van 14.11.00.

18 Sommige verzekeringsdiensten, zoals verplichte en sociale verzekeringen, kunnen echter zo nauw met de nationale wetgeving zijn verbonden, dat deze producten op maat moeten worden gesneden van de dwingende regels die voor de diverse nationale markten gelden.

19 Verordening van de Raad betreffende de rechterlijke bevoegdheid en de erkenning en tenuitvoerlegging van beslissingen in burgerlijke en handelszaken; PB L 12 van 16.1.2001, blz. 1-23.

20 Aanbeveling nr. 98/257/EG van de Commissie (PB L 115 van 17.4.1998, blz. 31) betreffende de principes die van toepassing zijn op de organen die verantwoordelijk zijn voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen bevat zeven principes die gelden voor organen die een besluit voorstellen of opleggen.

21 Aanbeveling 98/257 van de Commissie betreffende de principes die van toepassing zijn op de organen die verantwoordelijk zijn voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen (PB L 115 van 17.4.1998, blz. 13).

22 Uit een onlangs gehouden Eurobarometeronderzoek (Eurobarometer 52: consumenten en financiële diensten) blijkt dat 80% van de consumenten weinig vertrouwen heeft in het gebruik van nieuwe betalingstechnieken. Bovendien hebben ramingen binnen de sector uitgewezen dat van alle betalingen per betaalkaart slechts 2% on line wordt verricht, terwijl meer dan de helft van de klachten daarop betrekking heeft.

23 Betalingen via boekingen leveren geen grote problemen op, maar kunnen bijna uitsluitend worden gebruikt voor debet/creditboekingen op nationaal niveau tussen verschillende bankrekeningen. Op nationaal niveau doen nieuwe vormen van elektronisch betalen hun intrede, zoals betalingen nadat de rekening langs elektronische weg is verstuurd of Wappertalingen, maar omdat e-handel geen grenzen kent, moeten deze betaalsystemen ook grensoverschrijdend kunnen worden gebruikt. E-geld wordt nog niet veel gebruikt op internet, zeker niet bij grensoverschrijdende betalingen. Op dit moment speelt cybergeld slechts een beperkte rol. In discussiestuk nr. 17/2000 van de Finse nationale Bank wordt nader ingegaan op een radicalere herstructurering van betalingssystemen voor de e-wereld.

24 Sommige nationale bepalingen gelden wel in het binnenland maar niet daarbuiten; de nationale regelgeving inzake de onherroepelijkheid van betalingen verschilt per lidstaat; en sommige regels gelden wel voor creditkaarten maar niet voor debetkaarten.

25 Het eEurope-initiatief is een tweejarig actieplan dat erop is gericht alle burgers van de Europese Gemeenschap toegang te verschaffen tot diensten en toepassingen die verband houden met de informatie- en communicatietechnologie (ICT).

26 Indien de verkoper niet ingaat op de klacht van de consument krijgt de consument zijn geld terug van de uitgever van zijn/haar kaart. Vervolgens verrekent de uitgever van de kaart het bedrag via interne procedures met de organisatie die de met de kaart verrichte betaling heeft ontvangen (in het algemeen de bank van de verkoper). De kredietkaartsector kent een aantal vaste voorwaarden die uitmonden in deze terugbetaling en die ervoor zorgen dat in ieder geval de wettige rechten van de consument worden nageleefd. Het systeem biedt ook een oplossing voor het geval de verkoper de claim van de consument betwist. Eenvoudig gezegd biedt het chargebackstelsel een snel en doeltreffend terugbetalingsmechanisme voor de consument.

27 Aanbeveling 97/489/EG, PB L 208 van 2.8.1997, blz. 52.

28 Richtlijn 87/102/EEG, PB L 278 van 11.10.1988, blz. 33.

29 Richtlijn 97/7/EG, PB L 144 van 4.6.97, blz. 19-27.

30 Richtlijn 2000/28/EG, PB L 275 van 27.10.2000, blz. 37-38.

31 Richtlijn 2000/46/EG, PB L 275 van 27.10.2000, blz. 39-43.

32 Richtlijn 97/5/EG, PB L 307 van 2.12.1999, blz. 63.

33 Schriftelijke procedure (2001)03.

34 COM(1999)438 van 28.12.99.

35 Richtlijn 99/93/EG, PB L 13 van 19.01.2000, blz. 12-20.

36 Richtlijn 95/46/EG, PB L 281 van 23.11.95, blz. 31-50.

-
- ³⁷ Richtlijn 97/66/EG, PB L 24 van 30.1.98, blz. 1-8.
- ³⁸ Zoals: de Contactgroep, FESCO, de Conferentie van verzekeringstoezichthouders en de comités op dit gebied (Raadgevend comité voor het bankwezen, het Comité op hoog niveau van effectentoezichthouders en het Comité voor het verzekeringswezen).
- ³⁹ Op 17 juli 2000 heeft ECOFIN een groep van wijze mannen, onder leiding van Baron Alexander Lamfalussy, opdracht gegeven de ontwikkelingen in de EU op de effectenmarkten te onderzoeken.
- ⁴⁰ Volgens de definitie is een gevestigde dienstverlener een dienstverlener die vanuit een duurzame vestiging voor onbepaalde tijd daadwerkelijk een economische activiteit uitoefent. De aanwezigheid en het gebruik van technische middelen en technologieën die nodig zijn voor het leveren van de dienst, vormen als zodanig geen vestiging van de dienstverlener.
- ⁴¹ In het geval van filialen gelden echter de regels van het land waarin het filiaal is gevestigd.