

KOMMISSIONENS REKOMMENDATION

av den 30 juli 1997

om transaktioner med hjälp av elektroniska betalningsmedel med tonvikt på förhållandet mellan utgivare och innehavare

(Text av betydelse för EES)

(97/489/EG)

EUROPEISKA GEMENSKAPERNAS KOMMISSION UTFÄRDAR DENNA REKOMMENDATION

med beaktande av Fördraget om upprättandet av Europeiska gemenskapen, särskilt artikel 155 andra strecksatsen i detta, och

med beaktande av följande:

1. Ett av gemenskapens viktigaste mål är att se till att den inre marknaden fungerar störningsfritt, varvid betalningssystemen är en viktig faktor. Transaktioner med hjälp av elektroniska betalningsmedel står för en allt större del av de inhemska och gränsöverskridande transaktionernas volym och värde. Med nuvarande snabba innovationsutveckling och tekniska framsteg förväntas denna trend att öka, särskilt som en följd av det stora antal innovativa företag, marknader och handelsintressenter inom elektronisk handel.
2. Det är viktigt att privatpersoner och företag kan använda elektroniska betalningsmedel inom hela gemenskapen. Syftet med denna rekommendation är att följa upp de framsteg som gjorts på vägen mot fullbordandet av den inre marknaden, särskilt vad gäller liberaliseringen av kapitalrörelserna. Den kommer också att bidra till att förverkliga en ekonomisk och monetär union.
3. Denna rekommendation täcker transaktioner gjorda med hjälp av elektroniska betalningsmedel. I denna rekommendation avses med dessa medel sådana som möjliggör (fjärr-)åtkomst till en konsuments konto, särskilt betalkort och tillämpningar för "bank på telefon" och banktjänster från hemmet ("home banking"). Transaktioner med hjälp av betalkort inbegriper både elektroniska och icke-elektroniska transaktioner med hjälp av betalkort, inbegripet de förfaranden vid vilka det krävs en underskrift och där det utfärdas ett kvitto. I denna rekommendation avses med betalningsmedel även återuppladdningsbara produkter för elektroniska pengar i form av värdekort och elektroniska mynt som lagras i ett nätdata-minne. Återuppladdningsbara produkter för elektroniska pengar utgör på grund av deras speciella egenskaper (dvs. möjliga länkar till innehaverkonton) de medel där behovet av konsumentskydd är som starkast. Denna rekommendations omfattning begränsas därför såvitt avser produkter för elektroniska pengar till produkter av den återuppladdningsbara typen.
4. Syftet med denna rekommendation är att bidra till uppbyggnaden av informationssamhället och, i synnerhet, av elektronisk handel genom att främja konsumenternas förtroende för och detaljhandels gillande av dessa betalningsmedel. Därför har kommissionen för avsikt att överväga möjligheten att modernisera och uppdatera dess tidigare rekommendation 87/598/EEG⁽¹⁾ med avsikt att upprätta ett klart ramverk för relationerna mellan förvärvare och mottagare vad gäller elektroniska betalningsmedel. I överensstämmelse med de ovannämnda målen fastställs i denna rekommendation å ena sidan minimikrav på den information som bör ingå i bestämmelser och villkor för transaktioner gjorda med hjälp av elektroniska betalningsmedel, och å andra sidan minimikrav för de berörda parternas skyldigheter och ansvar.

⁽¹⁾ EGT nr L 365, 24.12.1987, s. 72.

Dessa villkor bör finnas i skriftlig form, om så är lämpligt elektroniskt, och upprätthålla en rättvis jämvikt mellan de berörda parternas intressen. I enlighet med rådets direktiv 93/13/EEG av den 5 april 1993 om oskäligen villkor i konsumentkontrakt⁽¹⁾, skall sådana villkor vara lätta att förstå och omfatta all väsentlig information.

5. För att säkerställa insyn och öppenhet fastställs i denna rekommendation de minimikrav som fordras för att upprätthålla en lämplig nivå på konsumentinformationen både vid slutandet av ett avtal och i anslutning till transaktioner med hjälp av elektroniska betalningsmedel, inbegripet uppgifter om avgifter, växelkurser och räntesatser. I syfte att informera användaren om tillvägagångssättet att räkna ut räntesatsen skall referens ges till rådets direktiv 87/102/EEG den 22 december 1986 om tillnärmning av lagar, förordningar och administrativa bestämmelser i medlemsstaterna om konsumentkrediter⁽²⁾, ändrad genom direktiv 90/88/EEG⁽³⁾.
6. I denna rekommendation anges minimikrav för de berörda parternas skyldigheter och ansvar. Den information som ges till innehavaren av ett elektroniskt betalningsmedel bör innehålla en tydlig redovisning av de skyldigheter som konsumenten har då denne med hjälp av det elektroniska betalningsmedlet gör betalningstransaktioner till förmån för tredje person eller också för sig själv.
7. För att förbättra konsumenterna möjligheter att få gottgörelse, ställs i denna rekommendation krav på medlemsstaterna att se till att det finns lämpliga och effektiva förfaranden för att lösa eventuella tvister mellan innehavaren och utgivaren. Den 14 februari 1996 offentliggjorde kommissionen en handlingsplan för utvidgning av konsumenters rätt att föra talan och reglering av konsumenttvister inom den inre marknaden. Denna handlingsplan omfattar särskilda initiativ för att främja utomrättsliga förfaranden. Det föreslås objektiva kriterier (bilaga II) för att säkra tillförlitligheten hos dessa förfaranden och det beslutas om användande av standardiserade reklamationsblanketter (bilaga III).
8. Syftet med denna rekommendation är att säkerställa en hög konsumentskyddsnivå när det gäller elektroniska betalningsmedel.
9. Det är av största vikt att transaktioner med hjälp av elektroniska betalningsmedel bokförs så att transaktionerna kan spåras och fel kan rättas. Utgivaren bör ha bevisbördan när det gäller att visa att en transaktion har registrerats och förts på konto på rätt sätt och att den inte påverkats av ett tekniskt avbrott eller annat fel.
10. Utan att det påverkar några av innehavarens rättigheter enligt nationell rätt, bör dennes betalningsinstruktioner med avseende på transaktioner med hjälp av elektroniska betalningsmedel vara oåterkalleliga utom i de fall då beloppet inte var beslutat när ordern gavs.
11. Det är nödvändigt att fastställa regler för utgivarens ansvar när en innehavares betalningsinstruktioner inte utförs alls eller endast bristfälligt och när det gäller transaktioner som inte godkännts av innehavaren, som alltid med förbehåll för innehavarens egna skyldigheter vid förlust eller stöd av elektroniska betalningsmedel.
12. Kommissionen kommer att övervaka tillämpningen av denna rekommendation och avser att föreslå lämplig, bindande lagstiftning avseende de frågor som behandlas i denna rekommendation, om den finner att rekommendationen inte genomförs på ett tillfredställande sätt.

⁽¹⁾ EGT nr L 95, 21.4.1993, s. 29.

⁽²⁾ EGT nr L 42, 12.2.1987, s. 48.

⁽³⁾ EGT nr L 61, 10.3.1990, s. 14.

HÄRIGENOM REKOMMENDERAS FÖLJANDE.

AVDELNING I

TILLÄMPNINGSSOMRÅDE OCH DEFINITIONER

Artikel 1

Tillämpningsområde

1. Denna rekommendation skall tillämpas på följande transaktioner:
 - a) Överföring av pengar, utom de som beställts och utförts av finansiella institutioner, med hjälp av elektroniska betalningsmedel.
 - b) Kontantuttag med hjälp av elektroniska betalningsmedel samt uppladdning (och nedladdning) av ett elektroniskt betalningsmedel antingen via apparater, som bankautomater och automatiska kassaterminaler, eller i utgivarens lokaler eller hos ett företag som avtalsenligt accepterar betalningsmedlet.
2. Med undantag från punkt 1, för transaktioner gjorda med hjälp elektroniska pengar, gäller inte artiklarna 4.1, 5 b andra och tredje strecksatsen, 6, 7.2 c, 7.2 d, 7.2 e första strecksatsen, 8.1, 8.2, 8.3 och 9.2. Vid de tillfällen då produkten för elektroniska pengar används för att kreditera (eller debitera) genom fjärrtillgång till innehavarens konto skall denna rekommendation vara tillämpbar i dess helhet.
3. Denna rekommendation skall inte tillämpas på
 - a) betalningar med check,
 - b) vissa korts garantifunktion i förhållande till betalningar med check.

Artikel 2

Definitioner

I denna rekommendation avses med

- a) *elektroniskt betalningsmedel*: ett betalningsmedel med vilket innehavaren kan göra transaktioner av det slag som anges i artikel 1.1, vilket omfattar både betalningsmedel för fjärråtkomst och produkter för elektroniska pengar,
- b) *betalningsmedel för fjärråtkomst*: ett hjälpmedel med vilket innehavaren har åtkomst till pengar på sitt konto hos ett företag och kan göra betalningar till en betalningsmottagare, för vilket normalt krävs en personlig sifferkod eller att identiteten styrks på annat sätt; detta inbegriper särskilt betalkort (vare sig de är betal- eller kreditkort) och tillämpningar för "bank på telefon" och banktjänster från hemmet ("home banking"),
- c) *produkter för elektroniska pengar*: ett återuppladdningsbart betalningsmedel annat än betalningsmedel för fjärråtkomst, vare sig det är ett värdekort eller ett dataminne för lagring av köpkraft med vilket innehavaren kan göra transaktioner av det slag som anges i artikel 1.1,
- d) *finansiell institution*: en institution definierad i artikel 4.1 i rådets förordning (EG) nr 3604/93⁽¹⁾,
- e) *utgivare*: en person som inom ramen för sin affärsverksamhet ger en annan person tillgång till ett betalningsmedel enligt ett avtal som slutits mellan dem,
- f) *innehavare*: en person som enligt avtal med en utgivare innehar ett betalningsmedel.

⁽¹⁾ EGT nr L 332, 31.12.1993, s. 4.

AVDELNING II

INSYN OCH ÖPPENHET I VILLKOREN FÖR TRANSAKTIONER

*Artikel 3***Minimikrav på den information som skall ingå i bestämmelserna och villkoren för det elektroniska betalningsmedlets utgivande och användande**

1. I och med avtalets undertecknande eller i vart fall i god tid innan ett elektroniskt betalningsmedel överlämnas bör utgivaren meddela innehavaren de avtalsbestämmelser och -villkor (nedan kallat "villkoren") som gäller för det elektroniska betalningsmedlets utgivande och användande. Villkoren indikerar vilken lag som gäller i kontraktet.
2. Villkoren bör finnas i skriftlig form, om så är lämpligt elektroniskt, på ett enkelt, begripligt språk och i lättförståelig form, och de bör åtminstone finnas tillgängliga på det officiella språket i den medlemsstat i vilken det elektroniska betalningsmedlet erbjuds.
3. Villkoren bör omfatta minst följande:
 - a) En beskrivning av det elektroniska betalningsmedlet, vilket vid behov inbegriper tekniska krav på det kommunikationsmedel som godkänts för att brukas av användaren, och en beskrivning av hur detta får användas, i förekommande fall med uppgift om gällande beloppsgränser.
 - b) En beskrivning av innehavarens och utgivarens respektive skyldigheter och ansvar. Dessa inbegriper en beskrivning av de åtgärder som innehavaren skäligen måste vidta för att skydda det elektroniska betalningsmedlet och de uppgifter som möjliggör dess användning (såsom personlig sifferkod eller annat slags kod).
 - c) Där så är tillämpligt den normala period inom vilken innehavarens konto debiteras eller krediteras, inklusive valideringsdatum, eller — om innehavaren inte har något konto hos utgivaren — den normala period inom vilken innehavaren faktureras.
 - d) Alla slags avgifter som skall betalas av innehavaren. Detta bör vid behov särskilt inbegripa uppgifter om följande avgifter:
 - Beloppet för eventuella årsavgifter.
 - Alla kostnader och avgifter som innehavaren skall betala till utgivaren för särskilda transaktioner.
 - Eventuella räntesatser, inklusive tillvägagångssätt för dess beräkning, som kan komma att tillämpas.
 - e) Den tid inom vilken innehavaren kan överklaga en viss transaktion, och uppgift om vilka förfaranden för gottgörelse och reklamation det finns och hur innehavaren får tillgång till dem.
4. Om det elektroniska betalningsmedlet kan användas för transaktioner utomlands (utanför landet för utgivningen/uppkopplingen) bör dessutom följande uppgifter lämnas till innehavaren:
 - a) Uppgifter om summan av alla kostnader och avgifter som beräknas för transaktioner i utländsk valuta, inbegripet räntesatser när så är lämpligt.
 - b) Den referensväxelkurs som används vid transaktioner i utländsk valuta, inbegripet det relevanta datumet för kursens fastställande.

*Artikel 4***Information efter det att en transaktion utförts**

1. Utgivaren bör ställa information om de transaktioner som utförts med hjälp av elektroniska betalningsmedel till innehavarens förfogande. Informationen bör finnas i skriftlig form, om så är lämpligt elektroniskt, och vara lättbegriplig och den bör minst innehålla

- a) uppgifter som gör det möjligt för innehavaren att identifiera transaktionen, vid behov med uppgifter om acceptanten hos/genom vilken transaktionen utfördes,
- b) det transaktionsbelopp som debiteras innehavaren i fakturerad valuta och i tillämpliga fall beloppet i utländsk valuta,
- c) summan av alla kostnader och avgifter för särskilda transaktioner.

Utgivaren bör också upplysa innehavaren om den växelkurs som använts vid växlingen av transaktioner i utländsk valuta.

2. Utgivaren av ett elektroniskt betalningsmedel bör möjliggöra för innehavaren att kontrollera de senaste fem genomförda transaktionerna med det utestående värdet som lagrats i betalningsmedlet.

AVDELNING III

AVTALSPARTERNAS SKYLDIGHETER OCH ANSVAR*Artikel 5***Innehavarens skyldigheter**

Innehavaren har följande skyldigheter:

- a) Innehavaren bör använda det elektroniska betalningsmedlet i överensstämmelse med villkoren för utgivandet och användandet av ett betalningsmedel. Innehavaren bör framför allt vidta alla skäligen åtgärder för att skydda det elektroniska betalningsmedlet och de uppgifter som möjliggör dess användning (såsom personlig sifferkod eller annat slag kod).
- b) Innehavaren bör omedelbart till utgivaren (eller den inrättning som angetts av denne) anmäla upptäckten av
 - förlust eller stöd av det elektroniska betalningsmedlet eller av de uppgifter som möjliggör dess användning,
 - icke-tillåtna transaktioner som bokförts på dennes konto,
 - eventuella fel eller oegentligheter som uppstår i utgivarens administration av kontot.
- c) Innehavaren bör inte notera sin personliga sifferkod eller annan kod så att den lätt kan kännas igen, framför allt inte på det elektroniska betalningsmedlet eller på något annat föremål som innehavaren bär med sig eller förvarar ihop med det elektroniska betalningsmedlet.
- d) Innehavaren bör inte återkalla ett uppdrag som getts med hjälp av det elektroniska betalningsmedlet utom i de fall då beloppet inte var beslutat när ordern gavs.

*Artikel 6***Innehavarens ansvar**

1. Innehavaren bör fram till den tidpunkt då anmälan görs stå för den skada som lidits till följd av förlust eller stöld av det elektroniska betalningsmedlet upp till en gräns av högst 150 ecu, utom då innehavaren gjort sig skyldig till allvarlig försumlighet i strid mot tillämpliga bestämmelser i artikel 5 a, b och c, eller till bedrägeri, i vilka fall ingen gräns skall tillämpas.

2. Innehavaren bör inte längre hållas ansvarig för den skada som uppstår till följd av förlust eller stöld av det elektroniska betalningsmedlet, efter det att anmälan om det inträffande gjorts av innehavaren till utgivaren (eller den inrättning som angetts av denne) enligt artikel 5 b, utom då han eller hon gjort sig skyldig till bedrägeri.

3. Genom undantag av punkterna 1 och 2 bör innehavaren inte anses vara ansvarig om betalningsmedlet har använts utan fysisk presentation eller elektronisk identifiering (av själva medlet). Användandet av en hemlig kod eller styrkandet av identitet på liknande sätt är inte tillräckligt för att hålla innehavaren ansvarig.

Artikel 7

Utgivarens skyldigheter

1. Utgivaren får ändra villkoren förutsatt att ändringen tillkännages personligen så lång tid i förväg att innehavaren kan säga upp avtalet om han eller hon så önskar. Om innehavaren inte säger upp avtalet inom en fastställd tid, som bör vara minst en månad, skall denne anses ha godkänt villkoren.

Bestämmelsen i första stycket tillämpas dock inte på en ändring av den gällande räntesatsen, även om den är betydande, utan denna skall bli verksamt den dag som anges vid offentliggörandet av ändringen. Om så är fallet, och utan att utesluta innehavarens rätt att dra sig tillbaka från kontraktet, bör utfärdaren informera innehavaren personligen därom så snart som möjligt.

2. Utgivaren har följande skyldigheter:

- a) Utgivaren får inte lämna ut innehavarens personliga sifferkod eller andra koder till någon annan än innehavaren.
- b) Utgivaren får inte oombedd skicka ut ett elektroniskt betalningsmedel, utom då det ersätter ett elektroniskt betalningsmedel som innehavaren redan har.
- c) Utgivaren bör föra interna register som går tillräckligt långt tillbaka i tiden för att de transaktioner som avses i artikel 1.1 skall kunna spåras och fel skall kunna rättas.
- d) Utgivaren bör säkerställa att lämpliga medel finns tillgängliga för att möjliggöra för innehavaren att genomföra den anmälan som erfordras enligt artikel 5b. När anmälan gör per telefon bör utfärdaren (eller den organisation som specificerats av den senare) tillhandahålla innehavaren ett bevis på att denne har utfört anmälan.
- e) Vid alla tvister med innehavaren om en transaktion enligt artikel 1.1, och utan att det påverkar innehavarens eventuella motbevisning, bör utgivaren bevisa att transaktionen har
 - registrerats och förts på konto på rätt sätt,
 - inte har påverkats av ett tekniskt avbrott eller annat fel.

Artikel 8

Utgivarens ansvar

1. Om inte annat följer av artiklarna 5, 6, 7.2 a och 7.2 e, bör utgivaren vara ansvarig
 - a) när en innehavares transaktioner enligt artikel 1.1 inte utförs alls eller endast bristfälligt; detta gäller även om transaktionen inleds vid en automat/terminal eller genom en utrustning över vilken utgivaren inte har direkt eller fullständig kontroll, förutsatt att transaktionen inte påbörjades med hjälp av en utrustning som inte godkännts av utgivaren,
 - b) för transaktioner som inte godkännts av innehavaren, liksom för alla fel eller oegentligheter som kan tillskrivas utgivarens administration av innehavarens konto.

2. Utan att det påverkar punkt 3 bör det belopp som omfattas av ansvaret enligt artikel 8.1 bestå av
 - a) beloppet för den transaktion som ej utförts eller endast utförts bristfälligt plus ränta i förekommande fall,
 - b) det belopp som krävs för att återställa innehavarens förhållanden så som de var innan den icke-tillåtna transaktionen utfördes.
3. Utgivaren bör stå för ytterligare ekonomiska följder och framför allt för sådana som har att göra med omfattningen av den skada för vilken ersättning skall betalas, i enlighet med den lag som är tillämplig på avtalet mellan utgivaren och innehavaren.
4. Utgivaren bör gentemot innehavaren av en punkt för elektroniska pengar vara ansvarig för förlust av belopp som lagrats på betalningsmedlet och för det felaktiga verkställandet av innehavarens transaktion, när förlusten eller det felaktiga verkställandet kan tillskrivas ett tekniskt fel i samband med betalningsmedlet, apparaten/terminalen eller all annan teknisk utrustning som godkänts för att utföra transaktionen, förutsatt att felet inte uppsåtligt eller i strid mot artikel 3.3 a orsakats av innehavaren.

AVDELNING IV

ANMÄLAN, LÖSNING AV TVISTER OCH SLUTBESTÄMMELSE

Artikel 9

Anmälan

1. Utgivaren (eller den inrättning som angetts av denne) bör se till att innehavaren när som helst på dygnet har möjlighet att anmäla förlust eller stöld av sitt elektroniska betalningsmedel.
2. Efter det att anmälan gjorts är utgivaren (eller den inrättning som angetts av denne) skyldig att vidta alla åtgärder som är skäligen och möjliga för att förhindra en fortsatt användning av det elektroniska betalningsmedlet, även om innehavaren gjort sig skyldig till allvarlig förforsumlighet eller till bedrägeri.

Artikel 10

Lösning av tvister

Medlemsstaterna uppmanas att se till att det finns lämpliga och effektiva förfaranden för att lösa tvister mellan innehavaren och utgivaren.

Artikel 11

Slutbestämmelse

Medlemsstaterna uppmanas att vidta nödvändiga åtgärder för att se till att utgivarna av elektroniska betalningsmedel utövar sin verksamhet i enlighet med artiklarna 1–9 senast den 31 december 1998.

Utfärdad i Bryssel den 30 juli 1997.

På kommissionens vägnar

Mario MONTI

Ledamot av kommissionen