



EUROPEISKA GEMENSKAPERNAS KOMMISSION

Bryssel den 29.11.2002
KOM(2002) 663 slutlig

RAPPORT FRÅN KOMMISSIONEN TILL EUROPAPARLAMENTET OCH RÅDET

**om tillämpningen av Europaparlamentets och rådets direktiv 97/5/EG
av den 27 januari 1997
om gränsöverskridande betalningar**

SAMMANFATTNING

Denna rapport från kommissionen om tillämpningen av direktivet om gränsöverskridande betalningar (97/5/EG) skall enligt artikel 12 i det direktivet överlämnas till Europaparlamentet och rådet.

I rapporten beskrivs hur direktivets bestämmelser genomförts i medlemsstaterna. Både det juridiska införlivandet med nationell lagstiftning och bankväsendets faktiska tillämpning av bestämmelserna i medlemsstaterna behandlas.

Generellt sett har direktiv 97/5/EG införlivats på ett tillfredsställande sätt i samtliga medlemsstater. Det finns dock några bekymmersamma fall: vissa medlemsstater har exempelvis inte till fullo återgivit direktivets krav på information i förhand och i efterhand, och några medlemsstater har inte heller på ett tillfredsställande sätt införlivat bestämmelserna om korrekta och effektiva förfaranden för reklamationer och besvär. På det hela taget är dock det juridiska införlivandet av direktivet med nationell lagstiftning helt tillfredsställande.

När det gäller den faktiska situationen i fråga om gränsöverskridande betalningar i varje medlemsstat är läget emellertid ett helt annat. Tidsåtgången för genomförandet av betalningar är visserligen acceptabel (denna aspekt tas upp särskilt i artikel 12), men det bestående bruket att ta ut dubbla avgifter, den bristande informationen till kunderna och oviljan hos vissa kreditinstitut att kompensera för försenade betalningar eller att betala ersättning för betalningar som inte kommit fram eller för olagliga avdrag är alarmerande.

Rapporten avslutas med förslag till åtgärder som kan vidtas för att ytterligare förbättra systemet för gränsöverskridande betalningar. Principen att ingen åtskillnad får göras mellan gränsöverskridande och inhemska betalningar har redan införts genom förordningen om gränsöverskridande betalningar i euro (2560/2001/EG). Enligt denna förordning skall samma avgifter tillämpas vid gränsöverskridande och inhemska betalningar, vilket bör leda till sänkta avgifter för gränsöverskridande transaktioner och framför allt för gränsöverskridande betalningar, vilket var en stor källa till oro hos allmänheten. I rapporten behandlas också ytterligare nödvändiga förbättringar när det gäller gränsöverskridande betalningar, och förslag till ändringar av direktivet läggs fram.

Med hänsyn till den allmänna målsättningen med ”bättre lagstiftning” föreslås dock i rapporten att insatser skall göras för att åstadkomma en mer sammanhängande och heltäckande lagstiftning om betalningar, och att förslag till ändringar av direktivet skall införlivas med ett konsoliderat regelverk om betalningar på den inre marknaden. Ett sådant initiativ skulle omfatta alla lagstiftningsåtgärder avseende detaljistbetalningar på den inre marknaden, och därmed skulle man frångå den gällande metoden med ett antal mindre lagstiftningsåtgärder och i stället sträva mot att utarbeta en enda rättsakt på detta område.

1.	Inledning	6
2.	Allmänna kommentarer om genomförandet av direktivet	7
2.1.	Direktivets bakgrund.....	7
2.2.	Direktivets syfte	7
2.3.	Verkan av direktivet.....	8
2.4.	Kopplingar till annan gemenskapslagstiftning.....	8
2.5.	Genomförande av direktivet enligt EES-avtalet	8
3.	Medlemsstaternas genomförande av varje enskild artikel i direktivet.....	9
3.1.	Allmänt.....	9
3.2.	Införlivande – allmänt	9
3.3.	Artikel 1 – Tillämpningsområde	9
3.3.1.	Införlivande i medlemsstaterna	10
3.3.2.	Praktisk tillämpning av bestämmelsen i medlemsstaterna.....	10
3.3.3.	Problematiska fall	10
3.4.	Artikel 2 – Definitioner.....	10
3.4.1.	Införlivande i medlemsstaterna	10
3.4.2.	Praktisk tillämpning av bestämmelsen i medlemsstaterna.....	12
3.4.3.	Problematiska fall	12
3.5.	Artikel 3 – Förhandsinformation om villkoren för gränsöverskridande betalningar.....	12
3.5.1.	Införlivande i medlemsstaterna	12
3.5.2.	Praktisk tillämpning av bestämmelsen i medlemsstaterna.....	13
3.5.3.	Problematiska fall	13
3.6.	Artikel 4 – Information efter det att gränsöverskridande betalningar utförts	13
3.6.1.	Införlivande i medlemsstaterna	13
3.6.2.	Praktisk tillämpning av bestämmelsen i medlemsstaterna.....	14
3.6.3.	Problematiska fall	14
3.7.	Artikel 5 – Institutets förpliktelser	15
3.7.1.	Införlivande i medlemsstaterna	15
3.7.2.	Praktisk tillämpning av bestämmelsen i medlemsstaterna.....	15

3.7.2.1.	Precision i fråga om den angivna tidsåtgången för genomförandet.....	15
3.7.2.2.	Precision i fråga om de angivna avgifterna.....	16
3.7.3.	Problematiska fall	16
3.8.	Artikel 6 – Förpliktelser beträffande genomförandetid	16
3.8.1.	Införlivande i medlemsstaterna.....	17
3.8.2.	Praktisk tillämpning av bestämmelsen i medlemsstaterna.....	17
3.8.3.	Problematiska fall	17
3.9.	Artikel 7 – Skyldigheten att göra den gränsöverskridande betalningen i enlighet med instruktionerna på betalningsordern	18
3.9.1.	Införlivande i medlemsstaterna.....	18
3.9.2.	Praktisk tillämpning av bestämmelsen i medlemsstaterna.....	18
3.9.3.	Problematiska fall	19
3.10.	Artikel 8 – Institutens återbetalningsskyldighet vid betalningar som inte genomförts på det sätt som avtalats	19
3.10.1.	Införlivande i medlemsstaterna.....	19
3.10.2.	Praktisk tillämpning av bestämmelsen i medlemsstaterna.....	20
3.10.3.	Problematiska fall	20
3.11.	Artikel 9 – Force majeure	20
3.11.1.	Införlivande i medlemsstaterna.....	20
3.11.2.	Praktisk tillämpning av bestämmelsen i medlemsstaterna.....	21
3.11.3.	Problematiska fall	21
3.12.	Artikel 10 – Reglering av tvister.....	21
3.12.1.	Införlivande i medlemsstaterna.....	22
3.12.2.	Praktisk tillämpning av bestämmelsen i medlemsstaterna.....	23
3.12.3.	Problematiska fall	23
3.13.	Andra aspekter	23
3.13.1.	Påföljder.....	23
3.13.2.	Rätten att avbeställa eller avbryta överföringar	24
4.	Slutsats	24
4.1.	Bedömning av införlivandet i medlemsstaterna.....	24
4.1.1.	Huvudsakliga skillnader mellan nationella system och Direktiv 97/5/EC.....	24
4.1.1.1.	Artikel 2 - definitioner	24

4.1.1.2. Artikel 3 – tillhandahållande av information före en gränsöverskridande betalning.....	24
4.1.1.3. Artikel 4 – tillhandahållande av information efter en gränsöverskridande betalning.....	25
4.1.1.4. Institutens förpliktelser med avseende på begäran om gränsöverskridande betalningar i enlighet med artikel 5 i direktivet	25
4.1.1.5. Artikel 9 – ”Force majeure”.....	25
4.1.1.6. Artikel 10 - Reklamationer och besvärshänvisningar	25
4.2. Utvärdering av tillämpningen av bestämmelserna i medlemsstaterna.....	26
4.2.1. Tillhandahållande av information före och efter en gränsöverskridande betalning...	26
4.2.2. Tidsåtgången	26
4.2.3. Skyldighet att betala ersättning för sena betalningar	26
4.2.4. Skyldighet att utföra den gränsöverskridande betalningen i enlighet med dess instruktioner	26
4.2.5. Återbetalning av olagligt avdragna avgifter.....	26
4.2.6. Återbetalningsgaranti	26
4.3. Förslag till revidering av direktivet.....	27

RAPPORT FRÅN KOMMISSIONEN TILL EUROPAPARLAMENTET OCH RÅDET
om tillämpningen av Europaparlamentets och rådets direktiv 97/5/EG
av den 27 januari 1997
om gränsöverskridande betalningar

1. INLEDNING

Direktiv 97/5/EG om gränsöverskridande betalningar¹ trädde i kraft den 14 augusti 1999, två och ett halvt år efter offentliggörandet i EGT den 14 februari 1997 (se bilaga 1).

Enligt artikel 12 i direktivet skall kommissionen överlämna en rapport om dess tillämpning till Europaparlamentet och rådet, ”vid behov åtföljd av förslag till ändringar”. Enligt andra stycket i samma artikel skall tidsåtgången för genomförande av betalningar behandlas särskilt i rapporten [tidsfrister enligt artikel 6.1].

Kommissionen fullgör alltså denna skyldighet i och med denna rapport om huruvida bestämmelserna i direktiv 97/5/EG till fullo har införlivats med nationell rätt genom lämpliga lagstiftningsåtgärder i de femton medlemsstaterna. I rapporten utvärderas också den faktiska situationen när det gäller direktivets tillämpning i praktiken i var och en av medlemsstaterna. Slutligen innehåller rapporten ett antal förslag till ändringar av direktiv 97/5/EG samt förslag till vidareutveckling lagstiftningen om betalningar på den inre marknaden.

Som underlag för denna rapport har en undersökning av genomförandet och tillämpningen av direktiv 97/5/EG gjorts av en konsult². Medlemmarna i ”Payment Systems Government Expert Group”, en grupp betalningsexperter från medlemsstaterna med uppgift att diskutera betalningsfrågor och övervaka genomförandet av lagstiftningen om betalningar, underrättades om undersökningsresultaten och uppmanades att kommentera dem. Flera medlemsstater framförde ytterligare synpunkter. Kommissionen antog att de undersökningsresultat som inte kommenterats av medlemsstaterna före den 30 september 2001 var korrekta.

Undersökningen visade att det *rättsliga* införlivandet av direktivet med nationell lagstiftning generellt sett var tillfredsställande. Av undersökningen framgick emellertid också att denna beskrivning inte alls stämmer när det gäller den faktiska tillämpningen av direktivet i samband med de dagliga transaktionerna. Bankavgifterna för gränsöverskridande betalningar visade sig ligga kvar på en oacceptabelt hög nivå, trots kommissionens och parlamentets kontinuerliga insatser och uppmaningar till bankväsendet att göra något åt situationen.

Dessa alarmerande undersökningsresultat krävde omedelbara lagstiftningsåtgärder. Den 25 juli 2001 överlämnade kommissionen därför ett förslag till förordning om gränsöverskridande betalningar i euro (2560/2001/EG) till Europaparlamentet och rådet. Förordningen antogs av Europaparlamentet och rådet den 19 december 2001 och trädde i kraft den 1 januari 2002. Den syftar till en sänkning av avgifterna för

¹ EGT L 43, 14.2.1997, s. 25.

² En rapport om undersökningen finns på kommissionens webbplats:
http://europa.eu.int/comm/internal_market/en/finances/payment/directives/97-5study.pdf

gränsöverskridande betalningar i euro, så att de senast den 1 juli 2002 (när det gäller gränsöverskridande elektroniska betalningstransaktioner) respektive den 1 juli 2003 (när det gäller gränsöverskridande överföringar) skall ligga på samma nivå som de avgifter som tas ut för motsvarande inhemska betalningar.

2. ALLMÄNNA KOMMENTARER OM GENOMFÖRANDET AV DIREKTIVET

2.1. Direktivets bakgrund

Kommissionen offentliggjorde redan 1990 sina första allmänna dokument om hur betalningssystemen fungerar på den inre marknaden: i ett diskussionsunderlag om betalningar på den inre marknaden³ uppgavs att betalningssystemen fungerade relativt väl i varje medlemsstat, men att situationen var otillfredsställande när det gällde gränsöverskridande betalningar. Samma år föreslogs i kommissionens rekommendation om insyn i bankernas villkor för gränsöverskridande transaktioner⁴ flera principer och åtgärder för förbättring av de gränsöverskridande betalningarna.

Kommissionen inledde 1993 och 1994 undersökningar (se fotnot 4) för att kontrollera om denna rekommendation tillämpades korrekt och för att se över praxis för kundinformation inom banksektorn. Mot bakgrund av resultaten av dessa undersökningar, som visade att de gränsöverskridande betalningarna på många sätt fungerade bristfälligt, och Europaparlamentets resolution av den 12 februari 1993⁵, beslutade kommissionen att föreslå rättsligt bindande åtgärder avseende gränsöverskridande betalningar.

Under 1994 offentliggjorde kommissionen ett meddelande om penningöverföringar⁶ som innehöll två mycket betydelsefulla texter: ett preliminärt utkast till ett direktiv (som blev det nu aktuella direktiv 97/5) och ett utkast till meddelande om genomförandet av konkurrensreglerna i samband med denna typ av överföringar⁷.

Efter mycket långa förhandlingar antogs direktivet slutligen den 27 januari 1997. Eftersom vissa medlemsstater såg stora svårigheter med att införliva direktivet med sin nationella lagstiftning gavs också ovanligt lång tid för införlivandet, 30 månader.

Direktivet om gränsöverskridande betalningar har nu varit i kraft sedan den 14 augusti 1999, dvs. i nästan tre år.

2.2. Direktivets syfte

I direktivet om gränsöverskridande betalningar fastställs minimikrav för information och resultat i samband med gränsöverskridande betalningar, för att medel skall kunna föras över gränsen från en del av gemenskapen till en annan, snabbt, säkert och till låg kostnad.

³ KOM(90) 447 slutlig, 26.9.1990.

⁴ Rekommendation 90/109/EEG, EGT L 67, 15.3.1990, s. 39.

⁵ EGT C 72, 15.3.1993.

⁶ KOM(94) 436, 18.11.1994.

⁷ Som senare blev kommissionens meddelande om tillämpning av EG:s konkurrensregler på gränsöverskridande girossystem (EGT C 251, 27.9.1995, s. 3).

För att detta skall kunna åstadkommas innehåller direktivet bestämmelser om följande:

- **Insyn och öppenhet:** Direktivet innehåller bestämmelser om informationsskyldighet före och efter transaktionen. Om de har tillgång till information om villkoren för gränsöverskridande betalningar har användarna av betalningssystemen bättre möjligheter att jämföra de villkor som gäller på marknaden, vilket leder till att konkurrensen hårdnar mellan olika system och onormalt höga priser pressas ner.
- **Resultat:** I direktivet fastställs vissa principer som gäller som standardvillkor för överföringar. Dessa gäller tidsåtgången för genomförandet, kostnadsfördelningen och ansvaret hos beställarens bank för betalningar som inte kommit fram. Generellt sett bör det genom dessa bestämmelser garanteras att gränsöverskridande betalningar uppfyller de krav som ställs på en genuin inre marknad, genom att standardprinciper införs för hela gemenskapen.
- **Besvär:** genom direktivet införs bestämmelser om möjligheter att klaga. Genom att medlemsstaterna tvingas införa ändamålsenliga och effektiva besvärsförfaranden, får kunden möjlighet att effektivt hävda sina rättigheter enligt direktivet.

2.3. Verkan av direktivet

Direktivet skulle ha haft en mycket stor inverkan på de gränsöverskridande betalningarna i EU, om dess bestämmelser tillämpats korrekt av alla banker. Gränsöverskridande betalningar går nu visserligen mycket fortare, men målet att göra dem billigare och mer tillförlitliga kan inte anses ha nåtts. Detta misslyckande från bankernas sida ledde så småningom till att förordningen om gränsöverskridande betalningar i euro⁸ föreslogs och nyligen antogs.

2.4. Kopplingar till annan gemenskapslagstiftning

Direktivet om gränsöverskridande betalningar var det första rättsligt bindande instrumentet på EU-nivå som behandlade transaktioner i allmänhet och betalningar i synnerhet. Sedan infördes, genom förordningen om gränsöverskridande betalningar i euro, ytterligare bestämmelser om gränsöverskridande betalningar, bl.a. principen att samma avgifter skall tas ut för gränsöverskridande betalningar som för motsvarande inhemska betalningar.

2.5. Genomförande av direktivet enligt EES-avtalet

Enligt EES-avtalet gäller direktivet Island, Liechtenstein och Norge. EFTA:s övervakningsmyndighet utarbetar för närvarande en rapport om dessa länders genomförande av direktivet.

⁸ Förordning (EG) nr 2560/2001 av den 19 december 2001 (EGT L 344, 28.12.2001, s. 13).

3. MEDLEMSSTATERNAS GENOMFÖRANDE AV VARJE ENSKILD ARTIKEL I DIREKTIVET

3.1. Allmänt

Eftersom en så lång övergångsperiod, 30 månader, beviljats för genomförandet av de nationella bestämmelserna, skulle direktivet vara införlivat först den 14 augusti 1999. Medlemsstaterna ansåg det emellertid önskvärt att direktivet skulle vara genomfört innan Ekonomiska och monetära unionens tredje fas inleddes (den 1 januari 1999). Därför togs ett uttalande till rådets protokoll, enligt vilket Europaparlamentet, rådet och kommissionen noterade medlemsstaternas fasta avsikt att senast den 1 januari 1999 genomföra de lagar och andra författningar som var nödvändiga för att följa direktivet. Trots denna avsiktsförklaring var det ingen medlemsstat som uppfyllde det politiska åtagandet att genomföra direktivet senast den 1 januari 1999.

En majoritet av medlemsstaterna (elva stycken) införlivade direktivet med nationell lagstiftning inom den rättsligt gällande tidsgränsen, den 14 augusti 1999 (jfr bilaga 3). Ett antal medlemsstater hade antagit lagstiftning före detta sista datum (och i Nederländernas fall, till och med före den dag som angivits i det gemensamma åtagandet), även om den inte skulle träda i kraft förrän senare.

Fyra medlemsstater (Belgien, Grekland, Italien och Portugal) införlivade inte direktivet inom den rättsligt gällande tidsgränsen. I ett fall (Grekland) gjorde man ett försök att åtgärda det sena genomförandet genom att den nationella lagstiftningen gjordes retroaktiv.

Sammanfattningsvis har nu alla medlemsstater antagit tillämpningslagstiftning (jfr. bilaga 2).

3.2. Införlivande – allmänt

Ett fåtal svårigheter av rättslig karaktär har identifierats, t.ex. gällande informationskraven och bestämmelserna om besvärsförfaranden. I övrigt har direktivets införlivande med medlemsstaternas lagstiftning skett i enlighet med medlemsstaternas skyldigheter.

I denna rapport identifieras också ett antal olikheter (dock inga tydliga konflikter) mellan medlemsstaternas tillämpningslagstiftning och direktivet. Dessa olikheter skulle, teoretiskt sett⁹, i framtiden kunna leda till frågan om huruvida minimivillkoren för genomförande av gränsöverskridande betalningar är uppfyllda i en eller flera medlemsstater.

3.3. Artikel 1 – Tillämpningsområde

I artikel 1 definieras tillämpningsområdet. Direktivet skall tillämpas på gränsöverskridande betalningar upp till 50 000 euro (oavsett om de är utställda i medlemsstaternas valutor eller i euro). I direktivet avses med en *gränsöverskridande betalning* en transaktion som utförs av ett kreditinstitut i en medlemsstat på en beställares initiativ i syfte att överföra medel till en betalningsmottagare via ett

⁹ Det finns till dags dato ingen rättspraxis i någon medlemsstat där bestämmelserna i direktiv 97/5/EG eller i nationell tillämpningslagstiftning tolkas.

institut i en annan medlemsstat. Beställaren och betalningsmottagaren kan vara en och samma person.

3.3.1. Införlivande i medlemsstaterna

Ett antal medlemsstater (Finland, Tyskland och Portugal) tog tillfället i akt att införa lagstiftning även om inhemska betalningar.

Eftersom direktivet, med stöd av EES-avtalet och förfaranden i anslutning till det, är tillämpligt inom EES, har de flesta medlemsstater uttryckligen angivit i sin tillämpningslagstiftning att den skall vara tillämplig också inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet (EES). I den danska lagstiftningen har man gått ett steg längre och infört en möjlighet att låta tillämpningslagstiftningen omfatta även andra länder (under förutsättning att dessa har likvärdiga bestämmelser).

Tyskland har låtit sin tillämpningslagstiftning omfatta även gränsöverskridande betalningar över direktivets tak på 50 000 euro. I de tyska bestämmelserna sätts taket till 75 000 euro.

3.3.2. Praktisk tillämpning av bestämmelsen i medlemsstaterna

Inga svårigheter med den praktiska tillämpningen har rapporterats när det gäller direktivets tillämpningsområde.

3.3.3. Problematiska fall

Inga.

3.4. Artikel 2 – Definitioner

I denna artikel definieras tolv begrepp som används i direktivet. Definitionerna avser "aktörerna" i en gränsöverskridande betalning (*institut*: kreditinstitut, annat institut, finansinstitut och förmedlande institut samt *kund*: beställare och betalningsmottagare) och begrepp som rör gränsöverskridande betalningar (gränsöverskridande betalning, order om gränsöverskridande betalning, referensräntesats, acceptdatum).

Det bör betonas att direktivet gäller alla juridiska och fysiska personer som har gränsöverskridande betalningar som affärsverksamhet. Om inrättningar som inte är banker eller finansinstitut i någon medlemsstat har rätt att utföra betalningstransaktioner, omfattas sådana inrättningar av direktivet. Medlemsstaterna får (vilket många också gör) införa bestämmelser om att endast vissa kategorier av institut, framför allt banker, har rätt att genomföra överföringar.

3.4.1. Införlivande i medlemsstaterna

I ett antal medlemsstaters lagstiftning (Österrike, Danmark, Tyskland, Portugal och Sverige) utelämnas de flesta av definitionerna i direktiv 97/5/EG. I praktiken anses inte frånvaron av definitioner i specifika fall ge upphov till några betydande juridiska svårigheter. Vid en tvist gäller de allmänna bestämmelserna i den nationella lagstiftningen, utöver den allmänna gemenskapsrättsliga principen att nationella bestämmelser skall tolkas i överensstämmelse med motsvarande bestämmelser i gemenskapsrätten.

Inga betydande juridiska svårigheter till följd av en medlemsstats tillämpning av skiljaktiga eller ytterligare definitioner har kunnat identifieras.

Några definitionsskillnader ger upphov till principfrågor av mer generell karaktär:

kreditinstitut: tillämpningslagstiftningen i ett antal medlemsstater (t.ex. Italien och Sverige) gäller inte "kreditinstitut" (som i direktivet) utan andra definierade institutioner. I Italien gäller tillämpningslagstiftningen "banker". I Sverige gäller den "banker" och "andra företag". Detta får sannolikt inga betydande konsekvenser i praktiken.

finansinstitut: denna definition har utelämnats i flera medlemsstaters tillämpningslagstiftning (Österrike, Italien, Portugal, Nederländerna, Tyskland och Danmark), men detta anses inte ha någon rättslig betydelse när det gäller konsumenternas och kreditinstitutens rättigheter och skyldigheter.

bankdag: den omständighet att det saknas en definition av bankdag i direktivet har kritiserats i minst en medlemsstat (Belgien). Ett antal medlemsstater har infört en definition av vad som avses med en "bankdag" (Belgien), "bankaffärsdag" (Italien), "bankarbetsdag" (Österrike), "bankdag" (Sverige) eller liknande i sin lagstiftning om genomförande av direktiv 97/5/EG. I dessa definitioner tas hänsyn till specifika nationella krav eller traditioner.

gränsöverskridande betalning: några medlemsstater (Finland, Tyskland och Portugal) har tagit tillfället i akt att samtidigt med genomförandet av direktivet införa lagstiftning om interna eller inhemska betalningar. I dessa fall har definitionerna i direktivet kompletterats med ytterligare definitioner. I Belgien används begreppet "penningöverföring" i stället för "betalning". Genom denna skillnad betonas att tillämpningslagstiftningen endast gäller överföringar som inleds med en insättning eller ett uttag från ett befintligt konto, i motsats till debetöverföringar. Detta är dock inte oförenligt med direktiv 97/5/EG.

acceptdatum: i en medlemsstat (Spanien) har definitionen av "acceptdatum" kompletterats med ett antagande om att accept anses ha ägt rum inom ett dygn efter kundens instruktioner. I några andra medlemsstater har den definition som används i direktivet inte tillämpats (Portugal, Tyskland, Danmark och Österrike). I Förenade kungariket definieras "startdatum" som den dag då ett antal olika villkor är uppfyllda. Utöver de villkor som anges i direktivet ges i Förenade kungarikets lagstiftning möjlighet för kunden och dennes institution att komma överens om ett annat, senare acceptdatum. Direktivet innehåller ingen uttrycklig bestämmelse av det slaget.

Direktiv 97/5/EG innehåller ingen specifik bestämmelse om fastställande av *valuteringsdag* (dvs. den dag då medel krediteras och finns tillgängliga på en mottagares konto). Vissa medlemsstater definierar begreppet "valuteringsdag" (Danmark, Tyskland, Portugal och Förenade kungariket)¹⁰, men praxis varierar mellan medlemsstaterna.

¹⁰ I Tyskland härrör denna bestämmelse, som innebär ett förbättrat konsumentskydd, från en dom från 1997 i federala högsta domstolen. Enligt domen är det en överträdelse av konsumenträttigheterna enligt

3.4.2. *Praktisk tillämpning av bestämmelsen i medlemsstaterna*

Inga problem med direktivets praktiska tillämpning i medlemsstaterna har rapporterats när det gäller definitionerna i direktivet, och inte heller i fråga om medlemsstaternas användning av skiljaktiga eller ytterligare definitioner.

Det är emellertid inte uteslutet att det i framtiden skulle kunna uppstå konflikter mellan de olika system för gränsöverskridande betalningar som tillämpas i olika medlemsstater. Även om det kan verka paradoxalt är det rättsligt sett helt och hållet möjligt att alla medlemsstater ändå uppfyller sina gemenskapsrättsliga förpliktelser. Ett exempel på detta skulle kunna vara tidsåtgången för genomförandet av betalningar: "bankdag" definieras inte i direktivet, men vissa medlemsstater definierar "bankdag" som ett likvärdigt begrepp i sina respektive tillämpningslagar. Skiljaktiga definitioner strider inte mot direktivet men ger ändå upphov till svårigheter, eftersom beräkningen av tidsåtgången för genomförandet baserar sig på begreppet "bankdag".

3.4.3. *Problematiska fall*

Spaniens avvikande definition av "acceptdatum" skulle kunna ge upphov till svårigheter, eftersom accept i Spanien anses äga rum först arbetsdagen efter dagen för ordern, vilket får konsekvenser för beräkningen av tidsåtgången för genomförandet.

3.5. **Artikel 3 – Förhandsinformation om villkoren för gränsöverskridande betalningar**

Enligt artikel 3 i direktiv 97/5/EG skall instituten ställa "lättförståelig information" till kundernas förfogande innan gränsöverskridande betalningar utförs. Denna information skall åtminstone innefatta uppgifter om tidsåtgången för genomförandet av betalningen, beräkningsgrunden för kostnader och avgifter, den valuteringsdag som tillämpas, uppgifter om möjligheterna att göra reklamationer och anföra besvär samt, i tillämpliga fall, uppgift om vilken växelkurs som används.

3.5.1. *Införlivande i medlemsstaterna*

I vissa länder skulle smärre tolkningssvårigheter kunna uppstå. I exempelvis Österrike nämns ingenting om "lättförståelig information" (även om det kan hävdas att detta krävs enligt österrikisk förvaltningsrätt). I samma medlemsstat lämnas ingen uppgift om valuteringsdag i förhandsinformationen. I den österrikiska lagstiftningen sägs heller ingenting om möjligheterna att göra reklamationer och anföra besvär.

I vissa medlemsstaters tillämpningslagstiftning (Italien, Österrike, Förenade kungariket, Sverige och Frankrike) används inte ett begrepp motsvarande "reference exchange rates used" enligt artikel 3 sista strecksatsen i den engelska versionen av direktiv 97/5/EG, utan i stället t.ex. "den växelkurs som används".

Den danska tillämpningslagstiftningen går längre än de informationskrav som anges i direktivet; kreditinstituten skall lämna förhandsinformation inte bara om växelkursen

den tyska lagen om allmänna villkor att definiera valuteringsdagen som dagen efter den dag då pengar satts in på mottagarens konto.

utan även om växlingsdatum. Dessutom skall kreditinstituten enligt den danska tillämpningslagstiftningen informera kunderna inte bara om besvärsförfarandena i sig, utan även om kundernas rätt till ersättning i samband med sådana förfaranden.

3.5.2. *Praktisk tillämpning av bestämmelsen i medlemsstaterna*

Endast 16 av de 40 kreditinstitut som granskats gav kunden en broschyr eller annat tryckt material. Alla broschyrer och allt tryckt material innehöll information om de avgifter som togs ut. Information om övriga ämnen fanns med i bara sex fall. Möjligheterna att göra reklamationer och anföra besvär var den fråga som togs upp i minst utsträckning; den informationen fanns med i bara tre fall. Endast tre broschyrer innehöll all den information som krävs enligt artikel 3 i direktiv 97/5/EG (två brittiska banker och en belgisk).

Vad beträffar kvaliteten på broschyrerna och det tryckta materialet var det bara informationen om avgifterna som ansågs vara tillfredsställande eller bra. Informationen i broschyrerna i fråga om tidsåtgång, växelkurser och valuteringsdag var i allmänhet dålig, och informationen om möjligheterna att göra reklamationer och anföra besvär ansågs som värdelös snarare än dålig.

3.5.3. *Problematiska fall*

Enligt den österrikiska tillämpningslagstiftningen är instituten inte skyldiga att informera kunderna om möjligheterna att göra reklamationer och anföra besvär. Införlivandet av artikel 3 i direktiv 97/5/EG måste därför anses som ofullständigt.

Övriga problematiska fall gäller inte bristfälligt eller ofullständigt införlivande utan snarare att de institut som utför gränsöverskridande betalningar inte tillämpar de nationella lagarna på rätt sätt. Den undersökning som utgör underlag för denna rapport visade tydligt att de krav på förhandsinformation som ställs i direktivet och i den nationella tillämpningslagstiftningen inte uppfylldes av många institut.

3.6. **Artikel 4 – Information efter det att gränsöverskridande betalningar utförts**

När en gränsöverskridande betalning utförts skall kunderna få skriftlig dokumentation om olika aspekter av betalningen: uppgifter som gör det möjligt att identifiera betalningen, det ursprungliga beloppet för betalningen, summan av alla kostnader och avgifter, valuteringsdagen och växelkursen i tillämpliga fall. Om avgifterna helt eller delvis skall debiteras betalningsmottagaren, skall denne informeras om detta av det institut han anlitar.

3.6.1. *Införlivande i medlemsstaterna*

Artikel 4 i direktivet innehåller bestämmelser om ”klar, skriftlig och lättförståelig information, eventuellt i elektronisk form”. I några medlemsstater (Österrike, Danmark och Irland) finns inga uttryckliga bestämmelser om att informationen skall vara a) klar och/eller b) skriftlig och/eller c) eventuellt i elektronisk form.

I Irland finns det inga uttryckliga bestämmelser om skyldighet att lämna de specificerade slagen av information, utan bara generella bestämmelser om att informationen skall ”tillhandahållas”.

Enligt artikel 4 kan kunden avstå från rätten till information i efterhand. Denna bestämmelse har inte alltid genomförts i medlemsstaternas lagstiftning. Inga bestämmelser om rätten att avstå finns i Tyskland, Danmark, Spanien eller Frankrike, och i Sverige och Belgien har denna rätt bara genomförts till viss del. Detta bristande införlivande kan sägas innebära ett bättre konsumentskydd.

I Förenade kungariket finns mer detaljerade bestämmelser om kreditinstitutens skyldigheter att lämna information efter en betalning. Kreditinstituten har en månad på sig innan information skall lämnas. Denna bestämmelse innebär ett bättre konsumentskydd än det som ges genom direktivets bestämmelser. I Danmark har minimikraven i artikel 4 i direktiv 97/5/EG gjorts till absoluta krav (detta är dock inte en bestämmelse som "går längre" än bestämmelserna i direktivet). Den danska lagstiftningen innehåller dessutom ytterligare ett villkor när det gäller kreditinstitutens skyldigheter att lämna information i efterhand – enligt dansk lag skall sådan information lämnas "skyndsamt".

3.6.2. *Praktisk tillämpning av bestämmelsen i medlemsstaterna*

Vid 97,6 % av alla gränsöverskridande betalningar som granskades inom ramen för undersökningen fick beställarna information om transaktionerna antingen på separata avier (82 %) eller på sina kontoutdrag.

Den information som lämnades till beställaren höll generellt sett hög kvalitet. Information om det ursprungliga beloppet för betalningen och om de avgifter som tagits ut lämnades nästan alltid. Identifieringsnumret angavs vid 74 % av alla betalningar, men bara i hälften av fallen i Belgien, Irland och Förenade kungariket, och inte i något fall i Portugal. Uppgift om valuteringsdagen lämnades vid 75 % av alla transaktioner, men, återigen, inte i vissa länder (Belgien, där ingen bank lämnade uppgift om valuteringsdagen i dokumentationen till beställaren, och Förenade kungariket, där endast en bank av fyra gjorde detta). Uppgift om växelkursen lämnades vid sammanlagt 95,1 % av transaktionerna, och det var endast en bank i Tyskland och en i Förenade kungariket som inte lämnade denna information.

Betalningsmottagarna fick information i mindre utsträckning än avsändarna: 86,5 % av alla mottagare fick information på separata avier *eller* kontoutdrag. Informationen om det ursprungliga belopp som överförts var mycket bristfällig; den saknades på mer än hälften av de avier eller kontoutdrag som lämnats. När det gäller övriga kriterier var informationens kvalitet betydligt högre. Identifieringsnumret angavs för 74 % av de inkommande betalningarna. Förenade kungariket och Irland utmärker sig emellertid eftersom denna information lämnades vid färre än 50 % av transaktionerna. Mottagaravgifterna angavs vid 87 % av de transaktioner där avdrag gjorts. Om denna information inte lämnas kan mottagaren inte vara säker på om hans bank har tagit ut en avgift eller om avsändaren inte skickat tillräckligt med pengar. Valuteringsdagen angavs vid 77 % av transaktionerna.

3.6.3. *Problematiska fall*

När det gäller den praktiska tillämpningen av artikel 4 är situationen mycket lik den som råder i fråga om artikel 3; den information som lämnas i efterhand av de institut som utför gränsöverskridande betalningar är visserligen bättre än förhandsinformationen, men situationen är ändå långt ifrån tillfredsställande. Den

undersökning som utgör underlag för denna rapport visade tydligt att vissa av kraven på information efter en gränsöverskridande betalning inte uppfylldes av instituten.

3.7. Artikel 5 – Institutets förpliktelser

Enligt artikel 5 skall ett institut på kundens begäran göra ett specifikt erbjudande om en gränsöverskridande betalning, framför allt beträffande tidsåtgången för genomförandet av betalningen samt kostnaderna och avgifterna. Institutet är givetvis inte skyldigt att ingå avtal med alla som så begär, men om ett åtagande görs med avsikt att ingå avtal är institutet bundet av detta erbjudande.

3.7.1. *Införlivande i medlemsstaterna*

Italien har inte genomfört denna bestämmelse till fullo. I tillämpningslagstiftningen nämns endast institutets ansvar för betalningar som inte genomförs inom en viss tid, men det finns inga bestämmelser om åtaganden beträffande tidsåtgången, kostnaderna och avgifterna.

De omständigheter vid vilka ett kreditinstitut kan ”vägra att göra affärer med en kund” är en annan aspekt av artikel 5 i direktiv 97/5/EG: detta avgörs i allmänhet av andra nationella rättsakter (vid sidan av tillämpningslagstiftningen). I exempelvis Frankrike har konsumenterna rätt att inneha ett bankkonto och få grundläggande bankservice. I vissa medlemsstater (Portugal, Österrike, Frankrike, Italien, Spanien och Sverige) har denna aspekt av artikel 5 inte införlivats över huvud taget. Detta anses dock inte innebära att införlivandet inte är korrekt.

Den österrikiska tillämpningslagstiftningen går längre än direktivet såtillvida att den innehåller bestämmelser om att kreditinstitut inte får ta ut några avgifter för att genomföra betalningar, om specifika åtaganden som parterna enats om inte har fullgjorts.

3.7.2. *Praktisk tillämpning av bestämmelsen i medlemsstaterna*

3.7.2.1. Precision i fråga om den angivna tidsåtgången för genomförandet

I samband med undersökningen frågade konsulten instituten i förväg hur lång tid det skulle ta för pengarna att komma fram. De flesta institut uppgav en maximal tidsåtgång på fem till sju dagar. De viktigaste undantagen var banker i Frankrike och Italien som uppgav att överföringen bara skulle ta en dag. En försiktigare hållning intogs av de två bankerna i Nederländerna, som uppgav tio respektive femton dagar.

Nästan 90 % av betalningarna kom fram inom den tid som angivits av det institut som genomförde dem. Ytterligare 8 % kom fram inom tre dagar efter den angivna tiden.

Omkring 50 % av mottagarnas banker tillämpade en valuteringsdag som inföll före den dag då beloppet krediterades mottagarens konto. Detta gällde sammanlagt 12,2 % av de betalningar som mottogs. Detta tycks ha skett i större utsträckning i samband med betalningar som kom fram senare än vad som först angivits. Genom att ge den inkommande betalningen en valuteringsdag som ligger inom den tid som angivits av avsändarens bank försöker bankerna frångå direktivets krav på att mottagaren skall kompenseras för förlorad ränta vid försenade betalningar.

3.7.2.2. Precision i fråga om de angivna avgifterna

Med utgångspunkt i den information som avsändarna fick hade en genomsnittlig sammanlagd överföringskostnad på omkring 20 euro kunnat förväntas. Detta belopp är ungefär 20 % lägre än den faktiska genomsnittliga kostnaden på 24,09 euro.

Denna skillnad mellan det pris som uppgivits före transaktionen och de avgifter som faktiskt tagits ut beror på att bankerna inte kände till mottagaravgifterna i förväg eller att instituten endast angav den del av överföringskostnaderna som hänförde sig till avsändarens bank.

Omkring hälften av avsändarna fick kostnadsuppgifter som avvek med högst 20 % från det verkliga beloppet. I ytterligare en fjärdedel av fallen var det verkliga beloppet mellan 20 % och 60 % högre än det uppgivna. För övriga avsändare (omkring 25 %) var de verkliga kostnaderna mer än 60 % högre än det belopp som bankerna uppgivit, vanligen därför att mottagaravgifterna inte tagits med i kostnadsangivelsen.

3.7.3. *Problematiska fall*

Italien har inte införlivat artikel 5 med sin nationella lagstiftning. Den italienska förordningen innehåller inga bestämmelser om specifika åtaganden från institutets sida i fråga om tidsåtgång, kostnader och avgifter.

Om institutens åtaganden i fråga om tidsåtgången för genomförandet är fullt tillfredsställande, är detta inte fallet när det gäller bankernas (bindande) kostnadsförslag. Denna brist hänger givetvis samman med bankernas svårigheter med att känna till mottagarbankens avgifter.

3.8. **Artikel 6 – Förpliktelser beträffande genomförandetid**

Artikel 6 innehåller bestämmelser om tidsåtgången för genomförandet av en gränsöverskridande betalning. I punkt 1 behandlas tiden för överföringen mellan beställarens och betalningsmottagarens institut, medan punkt 2 gäller förhållandet mellan betalningsmottagarens institut och betalningsmottagaren. I första meningen i varje punkt betonas att det, i enlighet med principen om avtalsfrihet, är den överenskomna tiden som gäller framför allt annat. Det är bara om ingen tid överenskommits som lagstadgade tidsgränser automatiskt gäller: fem dagar (beställaren/betalningsmottagarens institut) respektive en dag (betalningsmottagarens institut/betalningsmottagarens konto).

Beställaren skall få ersättning av sitt eget institut om den överenskomna tiden eller den femdagarsperiod som medges för transaktionen första steg (beställaren/betalningsmottagarens institut) överskrids. Å andra sidan skall betalningsmottagaren få ersättning av sitt institut om förseningen inträffar under transaktionen andra steg (betalningsmottagarens institut/betalningsmottagarens konto). Om beställaren eller betalningsmottagaren har orsakat förseningen skall ingen ersättning utgå (artikel 6.3).

Ersättningen betalas ut i form av dröjsmålsränta. Något mer långtgående ansvar, t.ex. skadeståndsansvar, varken föreskrivs eller utesluts i direktivet; det är beroende av den allmänna lagstiftning som reglerar förhållandet mellan beställaren, betalningsmottagaren och deras respektive institut (se artikel 6.4). Dröjsmålsräntans

storlek skall beräknas med utgångspunkt i en "referensräntesats" (artikel 2 k). Medlemsstaterna skall fastställa denna räntesats som "en representativ räntesats som används vid beräkning av ersättning"; den skall med andra ord vara en normal straffräntesats, som kan vara lagstadgad eller baseras på de räntesatser bankerna tillämpar vid ersättning för försenade betalningar i brådskande fall.

3.8.1. Införlivande i medlemsstaterna

Inga problem med bristfälligt eller ofullständigt införlivande med medlemsstaternas nationella lagstiftning har identifierats.

3.8.2. Praktisk tillämpning av bestämmelsen i medlemsstaterna

Betalningarna tog i genomsnitt 2,97 dagar. 95,4 % av betalningarna kom fram inom sex arbetsdagar, vilket är den normaltid som anges i direktivet. 99,7 % av betalningarna kom fram inom 15 arbetsdagar.

De överföringar som i genomsnitt tog längst tid var de från Sverige (4,61 dagar), Förenade kungariket (4,19 dagar) och Danmark (4,07 dagar). De som gick snabbast var de från Irland (1,67 dagar), Grekland (1,82 dagar) och Frankrike (1,99 dagar).

I förhållande till bankernas åtaganden i fråga om tidsåtgång kom 89,8 % av betalningarna fram i tid och 98,4 % inom tre dagar från den tid som avsändarens bank angivit.

I de flesta fall inföll den valuteringsdag då mottagaren krediterades samtidigt som (eller en dag senare än) den dag då beloppet registrerades på betalningsmottagarens bankkonto. Detta var dock inte alltid fallet; i 12,2 % av fallen (huvudsakligen överföringar som tog längre tid), inföll valuteringsdagen flera dagar tidigare än registreringsdagen. I dessa fall hade beställarens bank gjort en alltför snål beräkning av den tid det skulle ta för pengarna att komma fram, och de var inte i praktiken tillgängliga för betalningsmottagaren på valuteringsdagen.

I fall där överföringen var mer än en dag försenad (jämfört med den överenskomna tiden) kontaktade beställaren sin bank för att fråga vad förseningen berodde på och om han hade rätt till ersättning. Bankerna gav en rad olika svar, varav det vanligaste var att betalningsmottagaren skulle kontakta sin bank, eftersom beställarens bank inte hade någon kontroll över den registrerings- eller valuteringsdag då betalningsmottagarens bank krediterades. Ingen bank erbjöd beställaren ersättning för betalningar som kom fram för sent.

Frågan drevs längre med de institut där betalningarna tog extremt lång tid. En bank betalade till sist ut en viss ersättning "som ett tecken på sin goda vilja". I ett annat fall ville avsändaren inte kontakta sin bank igen "eftersom hon blivit oerhört illa behandlad vid sin tidigare förfrågan".

3.8.3. Problematiska fall

Bortsett från några enskilda, mycket speciella fall, där överföringen tog extremt lång tid, är situationen i fråga om tidsåtgången för genomförandet av betalningar fullt tillfredsställande.

Institutens reaktion när de ombads betala ersättning för försenade betalningar var emellertid högst anmärkningsvärd: bankerna var antingen omedvetna om sin skyldighet att betala kompensation eller ovilliga att göra det.

3.9. Artikel 7 – Skyldigheten att göra den gränsöverskridande betalningen i enlighet med instruktionerna på betalningsordern

Beställarens institut, eventuella förmedlande institut och mottagarens institut är skyldiga att genomföra överföringen till dess fulla belopp (förutom då beställaren har angett att mottagaren helt eller delvis skall stå för kostnaderna). Alltså är alternativet "OUR" (dvs. alla avgifter betalas av beställaren) standardregeln, medan de andra överföringsalternativen¹¹ bör förbli undantag. Följaktligen är generellt sett alla andra avdrag från det överförda beloppet olagliga och bör återbetalas. Denna bestämmelse i direktiv 97/5/EG syftar till att klargöra fördelningen av avgifter mellan beställaren och mottagaren, och förbjuder uttag av dubbla avgifter.

3.9.1. *Införlivande i medlemsstaterna*

Det har inte framkommit några problem med otillräckligt eller ofullständigt införlivande i medlemsstaternas nationella lagstiftning.

3.9.2. *Praktisk tillämpning av bestämmelsen i medlemsstaterna*

Enligt undersökningen fick 81,7 % av mottagarna hela det överförda beloppet. I 16,2 % av fallen fick mottagaren mindre än ursprungsbeloppet i betalningsordern till följd av att mottagarens bank eller ett förmedlande institut tagit ut avgifter.

I 2,0 % av fallen fick mottagaren mer än vad man kunde förvänta. Detta berodde vanligtvis på att beställarens bank skickade ett högre belopp för att täcka avgifter som mottagarens bank tog ut. Om den mottagande banken inte tog ut några avgifter, krediterades mottagaren alltså ett högre belopp än väntat.

Den vanligaste anledningen till att mottagarna fick betala avgifter var att överföringen inte var sänd som en "OUR"-överföring. Vissa banker gjorde inga "OUR"-överföringar trots att beställaren begärt detta. Vissa banker informerade sina kunder om att de inte kunde göra "OUR"-överföringar. En del banker hade som grundregel att inte göra överföringarna som "OUR", såsom anges i direktivet.

I de 239 fall där mottagaren hade fått betala avgifter vände sig beställaren till sin bank för att fråga om överföringen hade gjorts som "OUR". Det stora flertalet av överföringarna hade inte gjorts som "OUR", trots att bankerna var tvungna att göra detta om inget annat uttryckligen överenskommits. Endast tre banker (som utförde 37 överföringar) gick med på att omedelbart återbetala avgifterna till mottagaren.

16 sändande banker (som utfört 42 överföringar) bekräftade att överföringarna gjorts som "OUR" och föreslog att mottagarna skulle kontakta sina banker. Ytterligare efterforskningar gav vid handen att det vanligaste svaret från mottagarens bank var att överföringen inte hade skickats som "OUR", alltså tvärtom vad den sändande banken sagt till beställaren. Andra mottagande banker hävdade att de inte hade tagit

¹¹ I synnerhet "SHARE", där parterna står för sina egna kostnader, och "BEN", där mottagaren betalar alla avgifter.

ut några avgifter och menade att en förmedlande bank måste ha tagit ut en extra avgift. Slutligen ersatte en tysk, en brittisk och en spansk bank mottagarna för alla avdrag.

3.9.3. *Problematiska fall*

Även om situationen i fråga om dubbla avgifter har förbättrats avsevärt följer banksektorn inte helt och hållet direktivets bestämmelser om att fullständigt avskaffa praxis att ta ut avgifter av mottagaren (förutom på beställarens uttryckliga order). I analogi med vad som redan sagts i punkt 1.7.3 är denna underlåtenhet kopplad till bankernas bristande kunskap om vad den mottagande banken faktiskt kommer att ta ut för avgift.

Det är emellertid alarmerande att vissa institut bortser från eller inte uppfyller kravet att betala tillbaka avgifter som felaktigt tagits ut. Detta krav finns i såväl direktivet som i de nationella genomförandebestämmelserna.

3.10. **Artikel 8 – Institutens återbetalningsskyldighet vid betalningar som inte genomförts på det sätt som avtalats**

I denna artikel införs principen om ansvar för beställarens bank att återbetala pengarna om en överföring ”kommer bort”. Denna ”återbetalningsgaranti” är begränsad till högst 12 500 euro och kan inte upphävas genom avtal. Det rör sig om strikt ansvar och är därför en skyldighet som inte är begränsad till fel eller olagliga handlingar från bankens sida. Att en betalning inte kommer fram är tillräckligt för att ansvaret skall gälla: beställaren ersätts av sin bank, som i sin tur kan kräva återbetalning av pengarna från det ansvariga institutet. Denna skyldighet besparar användarna av betalningssystemen besväret att behöva kontakta ett antal banker i en överföringskedja för att ta reda på vem som är ansvarig, något som bankerna är bättre rustade för än kunderna.

Ett mer omfattande ansvar, i synnerhet i fråga om skadestånd, varken nämns eller utesluts i direktivet. I artikel 8 anges tydligt att denna ”återbetalningsgaranti” gäller ”utan att det påverkar andra krav som beställaren framställer”. Alltså måste alla belopp överstigande 12 500 euro samt annat skadestånd till följd av en överföring som inte genomförts begäras i normala rättsliga förfaranden och är beroende av de allmänna lagar som reglerar förhållandet mellan beställaren, mottagaren och deras respektive institut.

3.10.1. *Införlivande i medlemsstaterna*

I Nederländerna gäller en annan gräns för återbetalning än i direktivet (12 500 euro). Återbetalningsskyldigheten uppgår till samma belopp som det allmänna överföringsbeloppet i den nederländska genomförandelagen, dvs. 50 000 euro.

I den spanska lagen omfattas ett förmedlande institut av kravet i artikel 8 att betala tillbaka pengar enbart då det själv har ”tagit emot” överföringsbeloppet (i motsats till ”har accepterat en order om gränsöverskridande betalning” (enligt direktivet)). I andra tillämpningslagar hänvisas till fall där överföringen ”inte kom fram” (Österrike), ”inte utfördes” (Tyskland), ”när en betalningsöverföring inte har utförts” (Finland) och ”där pengarna inte krediterades” (Storbritannien).

Direktivet innehåller ingen specifik bestämmelse om på vilka villkor ett fel begånget av ett förmedlande kreditinstitut (t.ex. vid en försenad betalning) leder till ansvarighet för det sändande kreditinstitutet. I vissa medlemsstater (Tyskland, Storbritannien) finns specifika bestämmelser i detta avseende. I Tyskland, till exempel, är det sändande kreditinstitutet ansvarigt för fel som det förmedlande institutet begått, om inte huvudorsaken ligger hos ett förmedlande institut som valts av kunden.¹²

Bland exemplen på ej genomförda betalningar i direktivet fastställs i artikel 8 i synnerhet att om skälet till att en gränsöverskridande betalning inte utförts är att det förmedlande institut som valts av beställaren inte genomfört den, så skall det institutet ”i görligaste mån” bemöda sig om att betala tillbaka beloppet. I direktivet fastställs med andra ord inte att det förmedlande institutet är ansvarigt gentemot beställaren. Enligt Tysklands tillämpningslag är det förmedlande institutet dessutom direkt ansvarigt gentemot kunden. Detta går längre än det skydd som kunden ges enligt direktiv 97/5/EG. I den tyska lagen ingår liknande bestämmelser som gör det förmedlande institutet direkt ansvarigt gentemot det avsändande institutet.

3.10.2. *Praktisk tillämpning av bestämmelsen i medlemsstaterna*

Två av de 1 480 överföringar som analyserats i undersökningen nådde aldrig sin mottagare.

”Återbetalningsgarantin” fungerade inte: en av de försvunna överföringarna hade inte återbetalats till mottagaren av det ansvariga institutet när mer än sex månader gått sedan efter beställarens begäran om återbetalning. Den andra försvunna överföringen hade – motvilligt – återbetalats till beställaren.

3.10.3. *Problematiska fall*

Bestämmelsen om ”återbetalningsgarantin” har visserligen införlivats korrekt med nationell lag, men resultatet av undersökningen tyder på att de institut som utförde de betalningar som försvann antingen inte kände till sin skyldighet att betala tillbaka de förlorade pengarna eller var ovilliga att göra det.

Det faktum att den nederländska återbetalningsgarantin har ett mycket högre tröskelvärde än i de andra medlemsstaterna kan få konsekvenser som kan behöva utredas ytterligare.

3.11. **Artikel 9 – Force majeure**

I denna artikel anges att institut som deltar i en överföring är befriade från sina skyldigheter i direktivet i två fall: för det första, om det finns misstanke om *penningtvätt* och, för det andra, vid *force majeure*.

3.11.1. *Införlivande i medlemsstaterna*

Ett antal medlemsstater har införlivat definitionen på ”*force majeure*” på ett sådant sätt att den klart avviker från texten i direktivet, nämligen ”osedvanliga eller

¹² Utom när det rör sig om uppsåt, vårdslöshet eller risker som uttryckligen accepterats av ett kreditinstitut.

oförutsägbara omständigheter som den som åberopar dem inte har något inflytande över, och som han inte har någon möjlighet att avvärja, ens som han visar största möjliga försiktighet”. I länder med avvikande bestämmelser (Italien, Portugal och Sverige) är konsumentskyddet vid gränsöverskridande överföringstjänster bättre eller sämre än vad som fastställs i gemenskapsrätten. I Tyskland, till exempel, är man skyldig att återbetala beloppet även om det inte längre är tillgängligt.

Vissa medlemsstater (Belgien, Finland, Grekland, Irland, Portugal, Sverige och Storbritannien) har uttryckligen i sina tillämpningslagar hänvisat till penningtvättdirektivet (direktiv 91/308/EEG) eller liknande bestämmelser, vid införlivande av artikel 9 i direktiv 97/5/EG. I två fall (Finland och Storbritannien) innehåller tillämpningsföreskrifterna specifika bestämmelser om en begränsning av ansvaret då ett institut inte har följt direktiv 97/5/EG till följd av misstankar om penningtvätt. I en medlemsstat (Sverige) får bankerna ta längre tid på sig att göra den gränsöverskridande överföringen.

I andra medlemsstater (Österrike, Danmark, Frankrike, Tyskland, Italien, Luxemburg, Nederländerna och Spanien) finns ingen specifik hänvisning till lagar om penningtvätt i den nationella lag som införlivar artikel 9. I praktiken utgör det faktum att en hänvisning till nationell penningtvättslagstiftning saknas inget rättsligt problem och anses inte utgöra ett otillräckligt införlivande av direktiv 97/5/EG.

Direktiv 91/308/EEG har genomförts i sin helhet i medlemsstaterna. Trots att det saknas en uttrycklig hänvisning till direktiv 91/308/EEG i vissa lagar om genomförande av direktiv 97/5/EG, är dess villkor bindande och en fråga av allmänt intresse. Om en skyldighet enligt direktiv 97/5/EG alltså inte uppfylls eftersom det finns en berättigad misstanke om att en gränsöverskridande betalning i själva verket är en transaktion i syfte att tvätta pengar, skulle institutet med stor sannolikhet till sitt försvar åberopa allmänintresset i form av direktiv 91/308/EEG. Om detta skäl räcker beror på vilka de specifika fakta, omständigheter och nationella bestämmelser som åberopas, eftersom efterlevnad av penningtvättsregler inte får bli en allmän förevändning för att kringgå skyldigheter enligt direktiv 97/5/EG.

3.11.2. Praktisk tillämpning av bestämmelsen i medlemsstaterna

Några problem med tillämpningen av artikel 9 i direktivet i medlemsstaterna har inte rapporterats.

3.11.3. Problematiska fall

Inga

3.12. Artikel 10 – Reglering av tvister

I direktivet anges vissa krav på genomförandet av gränsöverskridande betalningar. Om ett rättsligt förfarande är det enda sättet för bankkunderna att driva igenom dessa, förbättrar direktivet inte deras ställning. Knappast någon skulle gå till domstol om det gäller en reklamation (t.ex. i fråga om en dubbel avgift på 20 euro).

Syftet med artikel 10 i direktiv 97/5/EG är att ge kunderna ett effektivt redskap för att hävda sina rättigheter enligt direktivet: medlemsstaterna skall nämligen ”se till att det finns lämpliga och effektiva förfaranden för att göra reklamationer och anför

besvär för att reglera eventuella tvister” mellan kunderna och kreditinstituten. Om det redan finns sådana förfaranden, kan de användas där detta är lämpligt.

Förfarandena bör vara *lämpliga och effektiva*. Att göra en reklamation om en gränsöverskridande betalning hos en sådan alternativ tvistelösningssinstans bör vara både snabbare och billigare för kunderna än att gå till domstol, dvs. det förfarande som införs bör vara ett verkligt alternativ.

3.12.1. *Införlivande i medlemsstaterna*

Praxis skiljer sig från en medlemsstat till en annan när det gäller möjligheterna att göra reklamationer och anföra besvär. Skillnaderna rör möjligheterna att utnyttja förfarandena för reklamationer och besvär (t.ex. endast då befintliga möjligheter är uttömda eller om och på vilka villkor direkt tillgång medges), formaliteterna för hur en reklamation görs, effekten (om det blir någon) av separata rättsliga förfaranden, huruvida besluten är bindande eller inte osv. Dessa skillnader skapar dock inte några problem, så länge som förfarandena i sig är ”lämpliga och effektiva”. Uppgifter om de olika systemen i medlemsstaterna finns i bilaga 3.

Vid införlivandet av artikel 10 i direktivet har medlemsstaterna i de flesta fall använt sig av förfaranden som redan var på plats för banktjänster eller finansiella tjänster i allmänhet. De har inte inrättat för ändamålet specifika reklamations- eller besvärssystem, med undantag för Italien, där man i enlighet med en förordning¹³ har inrättat ett specifikt system för reglering av tvister om gränsöverskridande betalningar. Det tyska systemet är också, till viss del, särskilt ägnat gränsöverskridande överföringar (och omfattar även slutgiltig avveckling i system för överföring av betalningar och värdepapper (direktiv 98/26/EG)).

Konsumenter är representerade i endast ett fåtal av de reklamations- och besvärssystem, som har inrättats enligt artikel 10.

Frankrike förlitade sig ursprungligen på befintliga system som inrättats av enskilda banker. Detta omfattade dock inte alla institut som utför gränsöverskridande betalningar. Frankrike är därför försenat med sitt införlivande. Under tiden kommer det enligt ”loi Murcef”¹⁴ att vara obligatoriskt med medling vid konflikter mellan konsumenter och kreditinstitut, även när det gäller gränsöverskridande betalningar.

Österrike har ännu inte inrättat ett system för besvär utan har enbart tillsatt en arbetsgrupp för inrättandet av ett sådant system. Österrike är därför försenat med införlivandet.

Portugal har ännu inte inrättat någon bankombudsman. Enligt tillämpningslagstiftningen kan parterna hänskjuta en tvist till skiljedomsförfarande, men i praktiken är detta ofta omöjligt till följd av de höga kostnader som detta troligtvis leder till. Den befintliga portugisiska ombudsmannen för finansiella tjänster har geografisk behörighet och får enbart handlägga ärenden som gäller lägre belopp. Portugal är följaktligen försenat med sitt införlivande.

¹³ Ministeriell förordning nr 456 av den 13 december 2001 om införlivande med italiensk lag av artikel 10 i direktiv 97/5/EG (Officiella tidningen, 3 januari 2002).

¹⁴ Lag nr 2001-1168 av den 11 december 2001 (Officiella tidningen, 12 december 2001).

3.12.2. *Praktisk tillämpning av bestämmelsen i medlemsstaterna*

Fram till december 2001 hade mycket få tvister om gränsöverskridande betalningar hänförs till de nationella reklamations- och besvärssystemen. Detta beror delvis på att kunderna verkar vara tveksamma till att driva sina ärenden längre än till upprepade muntliga eller skriftliga reklamationer till banken. I många fall är det omtvistade beloppet litet i förhållande till den tid handläggningen tar och de avgifter den leder till. Detta gör att kunderna avstår från att driva saken vidare. Många kunder verkar vara rädda att "göra banken arg", eller att skada sitt framtida förhållande till banken.

Å andra sidan känner kunderna sällan till reklamations- och besvärsförfarandena. Det förekommer knappast att instituten informerar kunderna i detta avseende (jfr punkt 3.5.2).

3.12.3. *Problematiska fall*

Det är ett allvarligt problem att det inte finns några lämpliga besvärsförfaranden i Österrike och Portugal.

Det råder en allmän brist på information om de reklamations- och besvärsförfaranden som finns: när kunderna inte känner till möjligheten att hävda sina rättigheter enligt direktivet och de nationella tillämpningslagarna, vet de inte hur de skall reagera då de aktuella reglerna inte fungerar eller tillämpas på fel sätt. För det mesta är de obenägna att vända sig till en domstol med sina klagomål, som vanligtvis gäller småbelopp. Bättre information om de rättigheter och förfaranden som fastställs i direktivet bör bidra till att öka konkurrensen och förbättra dagens otillfredsställande situation.

3.13. **Andra aspekter**

3.13.1. *Påföljder*

Direktivet innehåller inga specifika krav på medlemsstaterna att de skall införa påföljder för underlåtenhet att följa bestämmelserna i de nationella tillämpningslagarna. Det bör dock noteras att kravet på att lämpliga påföljder skall införas inte behöver ingå i en EG-rättslig text. I en dom från EG-domstolen¹⁵ har det fastslagits att medlemsstaterna är tvungna att införa påföljder i sina tillämpningslagar, oberoende av om påföljderna uttryckligen nämns i ursprungsdirektivet eller inte.

Det är endast ett fåtal medlemsstater, såsom Österrike, Storbritannien och Danmark, som har infört en särskild hänvisning till påföljder i sina lagar. Dessutom finns i fråga om specifika kundåtaganden en annan form av "påföljder" i den österrikiska lagen: om de specifika åtaganden som kunden begärt inte fullgörs, får kreditinstitut inte ta ut avgifter/provisioner för utförandet av överföringen.

En annan viktig fråga (som den belgiska lagen gett upphov till) är om påföljder bör utdömas för underlåtenhet att uppfylla alla eller enbart några av kraven i direktiv 97/5/EG. I Belgien, exempelvis, innehåller i tillämpningslagstiftningen inga

¹⁵ C-354/99 av den 18 oktober 2001.

uttryckliga bestämmelser om påföljder för kreditinstituten, om de inte informerar kunderna efter en gränsöverskridande betalning.

Vissa medlemsstater (t.ex. Danmark) hänvisar till straffrättsliga påföljder som utdöms enligt andra lagar som inte specifikt gäller gränsöverskridande betalningar. Av lättförklarliga skäl finns inga bestämmelser om straffrättsliga påföljder i gemenskapsrätten och inte heller i direktiv 97/5/EG.

3.13.2. *Rätten att avbeställa eller avbryta överföringar*

I direktivet sägs inget om kreditinstitutens rätt att avbeställa betalningar som kunden beställt i laga ordning. I Tyskland har specifika bestämmelser införts för att hantera denna möjlighet.

I den tyska lagen finns även detaljerade bestämmelser om kundens rätt att avbeställa en redan beställd betalning och rätten för såväl kreditinstitutet som kunden att avbryta en betalning.

4. SLUTSATS

4.1. **Bedömning av införlivandet i medlemsstaterna**

Sista dagen för införlivande av direktiv 97/5/EG var den 14 augusti 1999. De flesta medlemsstaterna klarade denna tidsgräns, och alla har nu införlivat direktivet.

Vissa skillnader finns mellan de nationella systemen och systemet i direktiv 97/5/EG. Dessa har beskrivits i avsnitt 3.

4.1.1. *Huvudsakliga skillnader mellan nationella system och Direktiv 97/5/EC*

4.1.1.1. Artikel 2 - definitioner

Skillnaderna gäller att **definitionerna i artikel 2** i direktivet utelämnats eller att andra definitioner använts. De flesta utelämnanden eller skillnader bör nog inte leda till något bristfälligt genomförande. Den avvikande definitionen på "acceptdatum" i Spanien kan dock ge upphov till problem. Här förutsätts accept gälla för den bankdag "som följer på" beställningen, och inte den dag då alla villkor för beställningen är uppfyllda. Beräkningen av tidsåtgången för genomförandet startar alltså endast en dag efter den tidpunkt som gäller enligt direktivet.

4.1.1.2. Artikel 3 – tillhandahållande av information före en gränsöverskridande betalning

Ett antal problem kopplade till **förhandsinformation om villkoren för gränsöverskridande betalningar enligt artikel 3** i direktiv 97/5/EG har framkommit. Detta rör främst Österrike: enligt den österrikiska lagen krävs inte att information ges i en "lättförståelig" form, och varken "valuteringsdag" eller information om reklamlations- och besvärshandlingar nämns (vilket speglar att Österrike saknar sådana förfaranden).

4.1.1.3. Artikel 4 – tillhandahållande av information efter en gränsöverskridande betalning

Inte heller **kraven på den information som skall ges i efterhand enligt artikel 4** i direktiv 97/5/EG har genomförts till fullo i Österrike, Danmark och Irland. I samtliga fall förekommer luckor eller inskränkningar i rättigheterna. Detta speglar att införlivandet är otillräckligt, vilket kan få praktiska konsekvenser. Exempelvis har Österrike och Irland bara delvis eller på ett otillräckligt sätt införlivat kravet på tydlig, skriftlig information, eventuellt i elektronisk form (i Danmarks fall har enbart hänvisningen till "eventuellt" utelämnats, vilket troligen är försumbart).

4.1.1.4. Institutens förpliktelser med avseende på begäran om gränsöverskridande betalningar i enlighet med artikel 5 i direktivet

Otillräckligt införlivade av Italien: trots det allmänna kravet i den italienska lagen att instituten skall ge information före en överföring, finns i tillämpningslagen inget krav på att de är bundna av sina (eventuella) åtaganden i fråga om tidsåtgång, kostnader och avgifter.

4.1.1.5. Artikel 9 – "Force majeure"

När det gäller **penningtvätt** bör det noteras att flera medlemsstater inte specifikt har hänvisat till direktiv 91/308/EEG, då de införlivat bestämmelserna om **force majeure** enligt **artikel 9** i direktiv 97/5/EG. Institut som har svårigheter att uppfylla kraven i både nationella bestämmelser om genomförande av direktiv 97/5/EG och nationella bestämmelser om genomförande av direktiv 91/308/EEG kommer troligtvis att ge företräde åt reglerna avseende penningtvätt. Detta skulle i sin tur ge dem möjlighet att åberopa allmänintresse som försvar, om det inkommer en reklamation enligt bestämmelserna om gränsöverskridande betalningar. Detta diskuteras i avsnitt 2.6.5 ovan.

4.1.1.6. Artikel 10 - Reklamationer och besvärshänvisningar

Det verkar som om tre medlemsstater inte har införlivat **artikel 10** på ett riktigt sätt, dvs. genom att se till att det finns "lämpliga och effektiva **förfaranden för att göra reklamationer och anföra besvär**":

- Frankrike fortsätter att ha enskilda system. Denna situation har emellertid åtgärdats genom antagandet av "loi Murcef". Enligt denna lag kommer det att bli obligatoriskt med medling i tvister mellan konsumenter och kreditinstitut.
- Österrike har enbart tillsatt en arbetsgrupp för att inrätta ett system. Detta är inte ett godtagbart införlivande.
- Portugal har ett allmänt system för skiljedom, men landet har, med tanke på de svårigheter som uppstår vid skiljedomsförfaranden som ofta gäller tämligen små belopp, i själva verket inget system för att handlägga reklamationer i samband med gränsöverskridande betalningar enligt direktiv 97/5/EG. Det system som preliminärt anmälts för reklamationer avseende gränsöverskridande betalningar har enbart behörighet i fråga om skiljedom och medling i Lissabon.

4.2. Utvärdering av tillämpningen av bestämmelserna i medlemsstaterna

4.2.1. Tillhandahållande av information före och efter en gränsöverskridande betalning

Institutens resultat när det gäller **tillhandahållande av information** har inte varit tillfredsställande:

- Endast 16 av 40 beställare fick en broschyr eller någon annan form av tryckt **förhandsinformation** om överföringar. I den tryckta information som tillhandahölls fanns uppgifter om kostnader, men den saknade vanligtvis uppgifter om tidsåtgång, växelkurser, valuteringsdag och besvärsförfaranden, såsom anges i direktivet.
- Den **information** som beställare och mottagare fick **efter överföringen** var vanligtvis bra. Den vanligaste bristen var att färre än hälften av mottagarna fick reda på överföringens ursprungsbelopp.

4.2.2. Tidsåtgången

Institutens resultat när det gäller **tidsåtgången** låg i genomsnitt väl inom direktivets gränser: 95,4 % av överföringarna kom fram inom sex arbetsdagar och 99,7 % kom fram inom 15 arbetsdagar. En överföring tog i genomsnitt 2,97 dagar. Detta är betydligt snabbare än vad som redovisats i tidigare studier.

4.2.3. Skyldighet att betala ersättning för sena betalningar

Skyldigheten att betala ersättning för sena betalningar uppfylldes inte av instituten: ingen bank erbjöd beställaren ersättning för en överföring som kom fram för sent. När de ombads betala ersättning, ignorerade instituten vanligen skyldigheten att ersätta sena överföringar eller förnekade att en sådan skyldighet fanns.

4.2.4. Skyldighet att utföra den gränsöverskridande betalningen i enlighet med dess instruktioner

Institutens resultat i fråga om **fördelning av avgifter** har också förbättrats jämfört med tidigare studier. Det förekom fortfarande oväntade avdrag för mottagaren vid 16,2 % av överföringarna, vilka främst var orsakade av **dubbla avgifter**. Det stora flertalet av dessa överföringar hade inte skickats som "OUR" (dvs. alla avgifter betalas av beställaren).

4.2.5. Återbetalning av olagligt avdragna avgifter

Vanligtvis var kunderna tvungna att verkligen insistera för att **olagligt avdragna avgifter** skulle återbetalas. Medan vissa banker som hade tagit ut dubbla avgifter rättade till detta genom att betala tillbaka mottagarnas avgifter, hjälpte andra inte sina kunder överhuvudtaget, vilket de är skyldiga att göra. I stället hävdade de att den mottagande eller förmedlande banken hade tagit ut avgifterna. Mycket ofta gav kunder upp till följd av bankernas otrevliga bemötande.

4.2.6. Återbetalningsgaranti

Bankernas resultat när det gäller "**återbetalningsgarantin**" var inte tillfredsställande. De två fall i undersökningen där denna återbetalningsgaranti borde ha gällt

har inte handlagts såsom direktivet föreskriver. En försvunnen överföring har aldrig återbetalts, medan den andra – som ett tecken på sin goda vilja – motvilligt återbetalades efter flera månader.

4.3. Förslag till revidering av direktivet

Såsom kommissionsledamot Bolkestein redan har aviserat i Europaparlamentet hösten 2000 (diskussion om Peijs rapport¹⁶ under sammanträdet) avser kommissionen att lägga fram förslag om att korta det längsta standardtidsåtgången för genomförandet från för närvarande sex bankdagar till en mycket kortare tid. Med tanke på den förbättrade infrastrukturens tekniska möjligheter, är en kortare tid – som skulle ligga bättre i linje med gällande nationell praxis – logisk. Om man beaktar dagens genomsnittstid på 2,97 dagar för en gränsöverskridande betalning, bör en förkortning av tidsåtgången inte leda till några problem för banksektorn.

Dessutom har kommissionen utlovat en höjning för tröskelvärdet för ”återbetalningsgarantin” till 50 000 euro för att anpassa den till direktivets allmänna räckvidd.

Dessa båda förslag syftar till att utveckla den inre marknaden för detaljistbetalningar ytterligare och harmonisera villkoren för nationella och gränsöverskridande betalningar. Europaparlamentet har redan antytt att man kommer att ge sitt bifall till kommissionen i fråga om dessa förändringar av direktiv 97/5/EG i Europaparlamentets resolution om kommissionens meddelande om detaljistbetalningar på den inre marknaden¹⁷.

Därutöver har vissa andra problem som behöver åtgärdas tagits upp i denna rapport.

Kommissionen anser emellertid inte att det är rimligt att föreslå en revidering av direktivet enbart med anledning av de få problem som framkommit i denna rapport. Det finns flera andra skäl till att se över den EG-lagstiftning som reglerar betalningar på den inre marknaden i allmänhet för att uppnå ett verkligt gemensamt betalningsområde i Europeiska unionen. Ett brett samråd om en sammanhängande och omfattande rättslig ram som går längre än några isolerade förslag om lappning och lagning bör få företräde. Det finns flera skäl som talar för ett sådant initiativ:

- Genom antagandet av förordningen om gränsöverskridande betalningar i euro¹⁸ reglerades ett viktigt inslag i hur betalningstjänster (nationella och gränsöverskridande) skall erbjudas kunderna: prisdiskriminering är olaglig och den inre marknaden för betalningar skall ses som en ”inhemsk” marknad. I direktivet fastställs dock vissa skyldigheter för banker i fråga om gränsöverskridande betalningar som inte tillämpas på inhemska överföringar. Ett exempel på detta är att ”OUR”-överföringar enligt direktivet är normen, då beställaren inte lämnat några specifika instruktioner. I flertalet, om inte alla, medlemsstater används emellertid ”OUR” relativt sällan för inhemska överföringar. Därför bör kommissionen närmare utreda hur detta kan lösas och föreslå ett enhetligt alternativ för betalningar på den inre marknaden.

¹⁶ Europaparlamentets resolution om meddelandet från kommissionen till rådet och Europaparlamentet om detaljistbetalningar på den inre marknaden av den 26 oktober 2000; KOM(2000) 36 - C5-0103/2000-2000/2018(COS).

¹⁷ KOM(2000) 36 slutlig.

¹⁸ Förordning 2560/2001 av den 19 december 2002 (EGT L 344, 28.12.2001, s. 13).

- I en undersökning från 2001 om införlivandet och tillämpningen av rekommendationen om transaktioner med hjälp av elektroniska betalningsmedel¹⁹ drogs slutsatsen att det finns allvarliga brister som måste rättas till. I rekommendationen anges att om kommissionen finner att genomförandet varit otillfredsställande, kommer förslag till bindande lagstiftning att läggas fram.
- Kommissionen kommer att lägga fram förslag i fråga om "återbetalning" som omfattas av rekommendation 97/489 och andra gemenskapsrättsakter.
- Betalningsmedel och betalningssystem omfattas till stor del fortfarande av nationella regler som skiljer sig från land till land. Detta kan utgöra ett hinder för ett effektivt gemensamt betalningsområde på den inre marknaden, vilket kan leda till ineffektivitet eller hindra uppbyggnaden av den infrastruktur och den ytterligare konsolidering som krävs för att minska transaktionskostnaderna. En strategi med inriktning på en större betalningsmarknad än den nationella skulle kunna leda till samarbeten om upphandling (*collaborative sourcing*) och stordriftsfördelar. Det finns även andra företeelser såsom att lägga ut delar av verksamheten på entreprenad och att koncentrera betalningsverksamhet till s.k. *transaction factories*. Nya aktörer vill komma in på betalningsmarknaden, och eftersom de inte är banker stöter de ofta på problem i form av "rättsliga hinder" eller "osäkerhet om rättsläget". Dessa frågor behöver analyseras.
- Utvecklingen av informationstekniken (IT) har i hög grad påverkat framväxten av betalningsmedel och infrastrukturer och marknader för betalningar. De stora IT-kostnaderna för denna överföringsverksamhet kräver välmotiverade strategibeslut då man överväger hur infrastrukturen skall utformas (standarder, tekniska plattformar osv.) och möjligheter till samarbete. E-penninginstitut och den snabba framväxten av en mängd förslag till nya elektroniska betalningsmedel är företeelser vars konsekvenser på det rättsliga området måste undersökas noggrannare.
- Som en reaktion på framför allt förordningen om gränsöverskridande betalningar i euro presenterade de europeiska bankerna nyligen en gemensam vision, vitboken *Euroland – our Single Payment Area*. I denna uppmanas till en gemensam kraftsamling till förmån för de europeiska konsumenterna, näringslivet och bankerna, och den innehåller en uppmaning till lagstiftarna att de skall dra sitt strå till stacken. Denna "skiss" av det gemensamma europeiska betalningsområdet förväntas innehålla en rad krav på det rättsliga området samt önskemål riktade till myndigheterna, även EU-institutionerna. Då dessa idéer blivit offentliga avser kommissionen att ta upp dem i diskussionen om den rättsliga ramen.

Kommissionens avdelningar har i samband med en informell diskussion redan på bred front spridit dokument för att samla in idéer och förslag till en framtida ram, enligt andemeningen i meddelandet om bättre lagstiftning. På basis av dessa bidrag skall kommissionen utarbeta en samrådsrapport med en utvärdering av möjliga bestämmelser för ett lagförslag till rådet och parlamentet under 2003.

¹⁹

Rekommendation 97/489 av den 30 juli 1997 (EGT L 208, 2.8.1997, s. 52).

BILAGA 1 – Nationella genomförandebestämmelser – Läget den 27 september 2002

Tabell 1: Tabell över nationella genomförandebestämmelser (namn och eventuella ytterligare upplysningar)

MEDLEMSSTAT	GENOMFÖRANDEBESTÄMMELSER
Österrike	Federal lag om gränsöverskridande betalningar, nr 123: <i>Bundesgesetz über grenzüberschreitende Überweisungen</i> , antagen av parlamentet och offentliggjord den 22 juli 1999 (<i>Überweisungsgesetz – Bundesgesetzblatt</i> , del I, s. 159).
Belgien	Lag om gränsöverskridande penningöverföringar: <i>Loi relative aux virements d'argent transfrontaliers</i> , antagen den 9 januari 2000, offentliggjord och kompletterad genom kunglig förordning om ändring av kunglig förordning av den 23 mars 1995 om prisangivelser för homogena finansiella tjänster.
Danmark	Nr 237: <i>Lov om grænseoverskridende pengeoverførsler</i> av den 21 april 1999.
Finland	Lag om betalningsöverföringar, nr 821/1999, antagen den 28 juli 1999, offentliggjord den 4 augusti 1999.
Frankrike	Lag om besparingar och finansiell säkerhet, nr 99-532: <i>Loi relative à l'épargne et à la sécurité financière</i> (avsnitt 78, del II, kapitel V), offentliggjord den 29 juni 1999 (<i>JORF</i> , s. 9507), kompletterad av tillämpningsförfordning nr 99-09, offentliggjord den 27 juli 1999 (<i>JORF</i> , s. 11160–11161), med korrigendum av den 21 augusti 1999 (<i>JORF</i> , s. 12559–12560), och kodifierad i den franska monetära och finansiella lagen såsom avsnitt L 133-1.
Tyskland	Lag om banköverföringar: <i>Überweisungsgesetz</i> , antagen den 21 juli 1999 (<i>Überweisungsgesetz, BGBl, Teil IS. 1642</i>).
Grekland	Presidentiell förordning 33/2000, antagen den 8 februari 2000 och offentliggjord den 16 februari 2000 (Officiella tidningen, nr 27, volym A).
Irland	Rättsakt nr 231: Europeiska gemenskapernas (Gränsöverskridande betalningar) förordningar 1999: <i>Statutory Instrument N°. 231: The European Communities (Cross-Border Credit Transfers) Regulations 1999</i> .
Italien	Förordning nr 253: <i>Attuazione della direttiva 97/5/CEE sui bonifici transfrontalieri</i> , antagen den 28 juli 2000, offentliggjord den 11 september 2000 (<i>Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, Serie General, N° 212</i>).
Luxemburg	Lag antagen den 29 april 1999, om ändring av lag av den 5 april 1993 om den finansiella sektorn. Offentliggjord i <i>Mémorial</i> av den 12 maj 1999. Ikraftträdande den 16 maj 1999.
Nederländerna	Lag om gränsöverskridande transaktioner: <i>Wet grensoverschrijdende betaaldiensten</i> , antagen i oktober 1998 och offentliggjord den 12 november 1998 (Officiella tidningen 686/1998), genomförd genom kunglig förordning av den 28 juli 1999 (<i>Stb. 1999, 341</i>).
Portugal	Lag 41/2000 av den 17 mars 2000: <i>Decreto-Lei n° 41/2000 de 17 de Março</i> , offentliggjord den 17 mars 2000 (<i>Diário da república, Serie A, N° 65, page 1022</i>).
Spanien	Lag 9/1999: <i>Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre estados miembros de la unión Europea</i> , antagen den 12 april 1999 och offentliggjord den 13 april 1999 (Officiella tidningen nr 88, s. 13653), kompletterad av ministeriell lag av den 16 november 2000: <i>Orden de 16 de noviembre de desarrollo de la Ley 9/1999, de 12 de abril por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados Miembros de la Unión Europea así como otras disposiciones en materia de gestión de transferencias en general</i> .

MEDLEMSSTAT	GENOMFÖRANDEBESTÄMMELSER
Sverige	Lag (1999:268) om betalningsöverföringar inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet, antagen den 12 maj 1999 och offentliggjord den 1 juni 1999.
Förenade kungariket	Rättsakt nr 1876: Förordningar om gränsöverskridande överföringar 1999 av den 30 juni 1999: <i>Statutory Instrument N°. 1876: The Cross-Border Credit Transfers Regulations 1999, made on June 30, 1999.</i>

Tabell 2: Genomförandebestämmelser (efter genomförandedatum):

MEDLEMSSTAT	DATUM FÖR GENOMFÖRANDE	SISTA DATUM ENLIGT LAG (14 AUGUSTI 1999)	POLITISKT ÅTAGANDE (1 JANUARI 1999)
Österrike	13 augusti 1999	Ja	Nej
Belgien	9 februari 2000	Nej ²⁰	Nej
Danmark	21 april 1999	Ja	Nej
Finland	14 augusti 1999	Ja	Nej
Frankrike	14 augusti 1999	Ja	Nej
Tyskland	14 augusti 1999	Ja	Nej
Grekland	8 februari 2000 ²¹	Nej	Nej
Irland	14 augusti 1999	Ja	Nej
Italien	26 september 2000 ²²	Nej	Nej
Luxemburg	16 maj 1999	Ja	Nej
Nederländerna	14 augusti 1999	Ja	Nej
Portugal	23 mars 2000	Nej	Nej
Spanien	3 maj 1999	Ja	Nej
Sverige	14 augusti 1999	Ja	Nej
Förenade kungariket	14 augusti 1999	Ja	Nej

²⁰ Det är dock värt att notera att redan innan den belgiska lagen trädde i kraft, så utfärdade den belgiska bankföreningen en rekommendation till sina medlemmar om att tillämpa direktiv 97/5/EG redan innan det rättsligt bindande kravet trätt i kraft.

²¹ Situationen i Grekland är mer komplicerad än i andra medlemsstater. De grekiska genomförandebestämmelserna antogs den 8 februari 2000, men det finns uttryckligen angivet att den har retroaktiv verkan, och ”trädde i kraft” den 14 augusti 1999. Strikt räknat har Grekland misslyckats med att uppfylla kravet att genomföra direktiv 97/5/EG senast den lagstadgade sista dagen den 14 augusti 1999.

²² Detta är datum för ikraftträdande för huvuddelen av den italienska genomförandelagstiftningen. Det förekommer vissa undantag från detta genomförandedatum (se även avsnitt 9 i del II i rapporten). Detta gäller, till exempel, datum för ikraftträdande för bestämmelser om krav på kreditinstitut att tillhandahålla information till konsumenter av gränsöverskridande betalningstjänster. Datum för ikraftträdande för dessa bestämmelser är det senare datumet, den 12 oktober 2000.

BILAGA 2 – Nationella instanser för reklamationer och besvär – uppdaterad den 27 september 2002

Österrike:

Arbeitskreis "Ombudsstellen der österreichischen Kreditwirtschaft"
Wirtschaftskammer Österreich
Wiedner Hauptstrasse 63
A-1045 Wien
Tfn (+43-1) 501 05 31 32
Fax (+43-1) 501 05 272
e-postadress: BSBV@WKOESK.WK.OR.AT

Belgien:

Association Belge des Banques (ABB)
Square de Meêus 35
B-1040 Bruxelles
Tfn (+32-2) 507 68 11
Fax (+32-2) 507 69 79
e-postadress: ombudsman@abb.bvb.be

Médiateur auprès de la Poste
Dienst Ombudsman De Post
W.T.C. Tour II
Chaussée d'Anvers/Antwerpsesteenweg 59
B-1000 Bruxelles/Brussel
Tfn (+32-2) 204 81 00 (FR)
Tfn (+32-2) 204 82 00 (NL)
Tfn (+32-2) 204 83 00 (DE)
Fax (+32-2) 204 84 00

Danmark:

Pengeinstitutankenævnet
Østerbrogade 64, 4
DK-2100 København Ø
Tfn (+45) 35 43 63 33
Fax (+45) 35 43 71 04

Finland:

Bankbranschens kundrådgivning
Museigatan 8 A 7
FIN-00100 Helsingfors
Tfn (+358-9) 40 56 12 30
Fax (+358-9) 40 56 12 35
e-postadress: pankkialan.asiakasneuvonta@rahoituslankl.fi

Konsumentklagonämnden
Box 306
Ekogatan 3
FIN-00531 Helsingfors
Tfn (+358-9) 77 26 79 00
Fax (+358-9) 753 48 80
e-postadress: kirjaamo@kuluttajavl.fi

Frankrike:

Vanligtvis tillsätter de enskilda bankerna en medlare – den franska bankföreningen kan hänvisa till rätt instans.

Association Française des Banques
18 rue La Fayette
F-75009 Paris
Tfn (+33-1) 48 00 52 52
Fax (+33-1) 42 46 76 40

Tyskland:

Deutsche Bundesbank
Schlichtungsstelle
Postfach 10 06 02
D-60006 Frankfurt am Main
Tfn (+49-69) 95 66 40 50
Fax (+49-69) 95 66 40 56
e-postadress: schlichtung@bundesbank.de

Bundesverband Deutscher Banken
Ombudsmann
Postfach 040307
D-10062 Berlin
Tfn (+49-30) 16 63 31 61 (eller 62)
Fax (+49-30) 16 63 31 69
e-postadress: ombudsmann@bdb.de

Bundesverband Öffentlicher Banken
Ombudsmannsystem für den grenzüberschreitenden Überweisungsverkehr
Postfach 110272
D-10832 Berlin
Tfn (+49-30) 819 20
Fax (+49-30) 819 22 22
e-postadress: Postmaster@voeb.de

Grekland:

Kommissionen för offentliga företags och organisationers konsumentskydd,
vars ordförande är generalsekreteraren för handeln
20, Caningos Str.
GR-101 81 Aten
Tfn (+ 30-1) 383 79 82
Tfn (+ 30-1) 384 17 73
Fax (+ 30-1) 382 96 40

Den grekiska bankombudsmannen
12-14 Karagiorgi Servias Street
GR-105 52 Aten
Tfn (+30-1) 337 67 00
Fax (+30-1) 323 88 21
e-postadress: contact@bank-omb.gr

Irland:

The Ombudsman for the Credit Institutions
8 Adelaide Court
IRL-Dublin 8
Tfn (+353-1) 478 37 55
Fax (+353-1) 478 01 57

Italien:

Ombudsman Bancario
Via delle Botteghe Oscure 46
I-00186 Roma
Tfn (+39-6) 676 73 53
Fax (+39-6) 676 74 00
e-postadress: abi@abi.it

Luxemburg:

Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)
110, Route d'Arlon
L-2991 Luxembourg
Tfn (+352) 26 25 12 03
Fax: (+352) 26 25 16 01
e-postadress: banques@cssf.lu, direction@cssf.lu

Nederländerna:

Stichting Geschillencommissie Bankzaken
Surinamstraat 24
NL-2585 GJ 's Gravenhage
Tfn (+31-70) 310 53 10
Fax (+31-70) 365 88 14

Portugal:

En särskild bankombudsman skall tillsättas.
Fram till detta är gjort skall reklamationer ställas till:
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo
Mercado Chão de Loureiro (1st floor)
Largo do Chão do Loureiro
P-1100 Lisboa
Tfn (+351-1) 888 36 23
Fax (+351-1) 888 37 67
e-postadress: lis-arbitragem@ip.pt

Spanien:

Banco de España
Servicio Jurídico / Servicio de Reclamaciones
Alcalá, 50
E - 28014 Madrid
Tfn (+34-91) 338 57 58
Fax (+34-91) 338 65 22

Sverige:

Allmänna reklamationsnämnden

Box 174

S-101 23 Stockholm

Tfn (+46-8) 783 17 00

Fax (+46-8) 783 17 01

e-postadress: staffan.lind@arn.se

Förenade kungariket

Financial Ombudsman Service

South Quay Plaza

183, Marsh Wall

London E14 9SR

Tfn (+44) 20 79 42 09 42

Fax (+44) 20 79 42 09 43

e-postadress: enquiries@financial-ombudsman.org.uk

Eftaländerna**Island:**

Customer Complaint Committee

c/o Financial Supervisory Authority

Suðurlandsbraut 32

IS-108 Reykjavík

Tfn (+354) 525 27 00

Fax (+354) 525 27 27

e-postadress: urskfjarm@fme.is

Norge:

Bankklagenemnda

Universitetsgaten 8

Post Box 6855, St. Olavs Plass

N-0130 OSLO

Tfn (+47-22) 20 30 14

Fax (+47-22) 20 31 90

e-postadress: per.fiskerud@bankklagenemnda.no

Liechtenstein:

Financial Services Authority

Herrengasse 8

FL-9490 Vaduz

Principality of Liechtenstein

Tfn (+423) 236 62 21

Fax (+423) 236 62 24

e-postadress: isolde.sigmeth@afd.llv.li