KOMMISSIONENS HENSTILLING

af 17. november 1988

om betalingssystemer, herunder navnlig om forholdet mellem kortindehaver og kortudsteder

(88/590/EØF)

KOMMISSIONEN FOR DE EUROPÆISKE FÆLLESSKABER HAR —

som henviser til Traktaten om Oprettelse af Det Europæiske Økonomiske Fællesskab, særlig artikel 155, andet led, og

som tager følgende i betragtning:

Et af Fællesskabets hovedformål er, at man senest i 1992 skal have gennemført det indre marked, inden for hvilket betalingssystemer er af stor betydning;

i punkt 18 i bilaget til Rådets resolution af 14. april 1975 om Det Europæiske Fællesskabs første program for en politik vedrørende forbrugerbeskyttelse og -oplysning [1] fastsættes det, at beskyttelsen af forbrugernes økonomiske interesser skulle baseres på følgende principper [2], nemlig principperne om, i) at køberen af varer og tjenesteydelser skal beskyttes mod standardkontrakter, herunder navnlig mod udelukkelse i kontrakter af væsentlige rettigheder, ii) at forbrugeren skal beskyttes mod det økonomiske tab, som utilstrækkelige tjenesteydelser påfører ham, og iii) at emballering af og salgsfremmende foranstaltninger for varer eller tjenesteydelser — herunder finansielle tjenesteydelser — ikke må være udformet på en sådan måde, at de direkte eller indirekte vildleder dem, som tilbuddet gælder, eller som har anmodet om tilbud; under punkt 24 i bilaget til det nævnte første program specificeres det, at beskyttelse af forbrugerne mod urimelige forretningsmetoder, bl.a. hvad angår kontraktvilkår, skal tillægges prioritet ved gennemførelsen af samme program;

i Kommissionens Hvidbog om Gennemførelse af det interne marked [3] henvises der i punkt 121 til de nye teknologier, der vil ændre de europæiske markedsførings- og distributionssystemer og nødvendiggøre en passende forbrugerbeskyttelse, og i punkt 122 henvises der endvidere til de elektroniske banktransaktioner, betalingskort og videotext;

Kommissionens politiske dokument, der har titlen »Fremstød på det Forbrugerpolitiske Område«, og som blev forelagt Rådet i juli 1985 [4], og hvorom der blev vedtaget en rådsresolution den 23. juni 1986 [5], henviser i punkt 34 til elektronisk pengeoverførsel og annoncerer i den som bilag vedlagte tidsplan et direktivforslag om dette emne, der skal vedtages af Rådet i 1989; det er hensigtsmæssigt at fremskynde den finansielle beskyttelse af forbrugeren i forbindelse med betalingssystemer og visse andre former for tjenesteydelser, der står til rådighed for forbrugeren; de former for finansielle tjenesteydelser, herunder finansiel selvbetjening, og de midler til at købe varer og tjenesteydelser, som nu er i brug på markedet i medlemsstaterne (hvoraf nogle endda i forbrugernes hjem), leveres på kontraktvilkår og med en forbrugerbeskyttelse, der er forskellig fra medlemsstat til medlemsstat;

der er sket mange ændringer inden for de seneste år med hensyn til de former for finansielle tjenesteydelser, der stilles til rådighed for og benyttes af forbrugerne, navnlig med hensyn til betalingsmetoder og med hensyn til køb af varer og tjenesteydelser; nye former for finansielle tjenesteydelser er opstået og vil fortsat udvikle sig;

adskillige kontraktvilkår, der for øjeblikket benyttes på dette område i medlemsstaterne, er ikke alene forskellige fra medlemsstat til medlemsstat (og endog inden for den enkelte medlemsstat), men også i visse tilfælde ufordelagtige for forbrugeren; en mere effektiv beskyttelse af forbrugeren kan opnås ved at indføre ensartede vilkår, der skal finde anvendelse på alle disse former for finansielle tjenesteydelser;

forbrugeren skal gives fyldestgørende information om kontraktvilkår, herunder om eventuelle gebyrer og andre omkostninger, som forbrugeren skal betale for disse tjenesteydelser, ligesom han også skal have fyldestgørende information om sine rettigheder og pligter i henhold til kontrakten; denne information skal utvetydigt fastslå, hvilke forpligtelser forbrugeren har som indehaver af et kort eller anden indretning, (i det følgende benævnt »den kontraherende kortindehaver«), ved vis hjælp han kan foretage betalinger til fordel for tredjemand eller foretage visse finansielle transaktioner for sig selv;

beskyttelsen af forbrugeren som kontraherende kortindehaver forbedres yderligere, hvis sådanne kontrakter udfærdiges skriftligt og indeholder en vis minimumsinformation om kontraktvilkårene, herunder med angivelse af, hvilket tidsrum der normalt vil gå, før kortindehaverens transaktioner krediteres, debiteres eller faktureres;

ingen betalingsindretning, hvad enten der er tale om et plastkort eller andet, må sendes til en person, medmindre det sker som svar på en ansøgning fra vedkommende; den kontrakt, der indgås mellem vedkommende person og udstederen af betalingsindretningen, skal først være bindende, når ansøgeren har modtaget betalingsindretningen og også er blevet gjort bekendt med de gældende kontraktvilkår;

---

[1] EFT nr. C 92 af 25. 4. 1975, s. 1.
[2] Bekræftet under punkt 28 i det andet program (EFT nr. C 133 af 3. 6. 1981, s. 1).
[3] KOM(85) 310 endelig udg. af 14. 6. 1985.
[4] KOM(85) 314 endelig udg. af 27. 6. 1985.
[5] EFT nr. C 167 af 5. 7. 1986, s. 1.

på grund af karakteren af den teknologi, der for øjeblikket benyttes i forbindelse med betalingsindretninger, herunder både med hensyn til fremstillingen og brugen heraf, er det vigtigt med en opgørelse over de transaktioner, der foretages ved hjælp af disse indretninger, således at transaktioner kan efterspores og fejl berigtiges; da den kontraherende kortindehaver ikke har nogen mulighed for at få adgang til sådanne opgørelser, må bevisbyrden for, at en transaktion har været korrekt registreret og konteret, og at der ikke har været tale om teknisk maskinsvigt eller andre fejl, følgelig påhvile den person, der i henhold til den kontrakt udleverer betalingsindretningen til den kontraherende part, dvs. kortudstederen;

betalingsinstruktioner, der meddeles elektronisk af den kontraherende kortindehaver, bør være uigenkaldelige, således at betaling foretaget i henhold til instruktionerne ikke kan tilbageføres; den kontraherende kortindehaver skal have udleveret en udskrift af de transaktioner, han foretager ved hjælp af betalingsindretningen;

der må fastsættes ensartede regler for kortudstederens ansvar for manglende eller ukorrekt udførelse af den kontraherende kortindehavers betalingsinstruktioner og dertil knyttede transaktioner samt for transaktioner, som den kontraherende kortindehaver ikke har autoriseret, alt under forbehold af den kontraherende kortindehavers egne forpligtelser i tilfælde af, at betalingsindretningen bortkommer, bliver stjålet eller kopieret;

der må også fastsættes ensartede kontraktvilkår vedrørende konsekvenserne for den kontraherende kortindehaver, dersom han mister sin betalingsindretning, eller den bliver stjålet eller kopieret;

for at sikre, at elektroniske betalingsnet kan fungere, og betalingsindretninger kan benyttes internationalt, er det nødvendigt, at et vist minimum af oplysninger vedrørende den kontraherende kortindehaver kan videregives på tværs af landegrænserne, dog under forbehold af visse betingelser;

Kommissionen vil overvåge gennemførelsen af denne henstilling, og hvis den efter tolv måneder finder, at gennemførelsen ikke har fundet sted på tilfredsstillende måde, vil Kommissionen træffe de fornødne foranstaltninger —

HENSTILLER,

at:

1. udstedere af betalingsindretninger og systemleverandører — senest tolv måneder efter henstillingens dato — udøver deres virksomhed i overensstemmelse med de i bilaget indeholdte bestemmelser
2. medlemsstaterne — senest tolv måneder efter henstillingens dato — med henblik på at lette udførelsen af de i bilaget anførte transaktioner sikrer, at oplysninger vedrørende kontraherende kortindehavere kan videregives, dog under forbehold af:
   - at de kun videregives i det omfang, det er strengt nødvendigt
   - at de behandles som fortrolige af alle de personer, der har fået kendskab til de pågældende oplysninger i forbindelse med udførelsen af sådanne transaktioner.

Udfærdiget i Bruxelles, den 17. november 1988.

På Kommissionens vegne

Grigoris VARFIS

Medlem af Kommissionen

BILAG

1. Dette bilag finder anvendelse på følgende transaktioner:

   — elektroniske betalinger ved brug af et kort, navnlig i forretninger
   — når kontanter hæves, når kontanter og checks sættes ind, og når der foretages lignende transaktioner via en elektronisk indretning, som f.eks. pengeautomater og automatiske tællemaskiner
   — ikke-elektroniske betalinger ved hjælp af et kort, herunder transaktioner, hvor en underskrift er nødvendig, og hvor der gives kvittering, men ikke kort, hvis eneste funktion er at tjene som sikkerhed for betaling foretaget ved hjælp af check
   — elektroniske betalinger foretaget af en person uden brug af kort, som f.eks. homebanking.

2. I dette bilag forstås ved:

   »betalingsindretning«: et kort eller anden indretning, der giver brugeren mulighed for at foretage transaktioner af den under punkt 1 anførte art

   »kortudsteder«: en person, der som led i sit erhverv tilbyder offentligheden en betalingsindretning i henhold til en kontrakt, der indgås med den, til hvem indretningen udleveres

   »systemleverandør«: en person, der stiller et finansielt produkt til rådighed under et særligt handelsnavn, og som normalt også stiller et net til rådighed, således at betalingsindretningen kan benyttes til udførelsen af transaktioner af den under punkt 1 anførte art

   »den kontraherende kortindehaver«: en person, der i henhold til en kontrakt indgået mellem ham og en kortudsteder er indehaver af en betalingsindretning

   »kontokort«: et kort udstedt af en handlende til sin kunde eller udstedt af en sammenslutning af handlende til sine kunder med henblik på — uden at der gives adgang til en bankkonto — at åbne mulighed for eller lette betalingen af varer og tjenesteydelser, der udelukkende købes hos den eller de handlende, er har udstedt kortet, eller som købes hos andre handlende, som i henhold til kontrakt accepterer kortet.

3.1. Hver kortudsteder skal skriftligt udfærdige fyldestgørende og rimelige kontraktvilkår vedrørende udstedelsen og brugen af de af ham udleverede betalingsindretninger.

3.2. Sådanne kontraktvilkår skal affattes:

   — på en letforståelig måde og i en letlæselig form
   — på det eller de sprog, der normalt benyttes til et sådant eller lignende formål i det område, hvor de pågældende kontraktvilkår tilbydes.

3.3. Kontraktvilkårene skal angive grundlaget for beregningen af eventuelle gebyrer (inkl. renter), som den kontraherende kortindehaver skal betale til kortudstederen.

3.4. Kontraktvilkårene skal angive:

   — om transaktioners debitering eller kreditering sker straks eller, hvis dette ikke er tilfældet, det tidsrum inden for hvilket debitering eller kreditering vil finde sted
   — det tidsrum, inden for hvilket transaktioner faktureres, når der er tale om transaktioner, der faktureres den kontraherende kortindehaver.

3.5. Kontraktvilkårene må ikke ændres, medmindre det sker ved aftale mellem parterne; en sådan aftale anses for at foreligge, hvis kortudstederen foreslår en ændring af kontraktvilkårene, og den kontraherende kortindehaver efter at have modtaget en meddelelse herom fortsat benytter betalingsindretningen.

4.1. Kontraktvilkårene skal pålægge den kontraherende kortindehaver pligt til over for kortudstederen:

   a) at træffe alle rimelige foranstaltninger med henblik på at sikre opbevaring af betalingsindretningen og med henblik på at hemmeligholde det identifikationsmiddel (såsom personligt identifikationsnummer eller kode), der muliggør anvendelse af betalingsindretningen

   b) at anmelde dette til kortudstederen eller et centralt organ hurtigst muligt efter at have konstateret, at:

      — betalingsindretningen er bortkommet, stjålet eller kopieret, eller identifikationsmidler, der muliggør anvendelse af betalingsindretningen, er kommet til uvedkommendes kendskab
      — der på den kontraherende kortindehavers konto er registreret uautoriserede transaktioner
      — der er begået fejl eller andre uregelmæssigheder i kortudstederens forvaltning af kontoen

   c) ikke at anføre sit eventuelle personlige identifikationsnummer eller kode på betalingsindretningen, og ej heller at anføre disse identifikationsdata på noget, han normalt opbevarer eller bærer sammen med betalingsindretningen, særlig hvis der er risiko for, at de bortkommer eller bliver stjålet eller kopieret samtidig

   d) ikke at annullere en ordre, som han har afgivet ved hjælp af sin betalingsindretning.

4.2. Kontraktvilkårene skal indeholde bestemmelser om, at den kontraherende kortindehaver ikke — når han har opfyldt de forpligtelser, der er pålagt ham i henhold til nærværende punkts stk. 1, litra a), litra b), første led, og litra c), og at han ikke på anden måde har handlet groft uagtsomt eller svigagtigt ved brug af betalingsindretningen — efter at have indgivet anmeldelse er ansvarlig for tab, som et sådant brug måtte medføre.

4.3. Kontraktvilkårene skal pålægge kortudstederen en forpligtelse over for den kontraherende kortindehaver til ikke at give andre end denne oplysning om den kontraherende kortindehavers personlige identifikationsnummer eller kode eller eventuelle lignende oplysninger.

5. Der må ikke fremsendes en betalingsindretning til en person, medmindre det sker som svar på en ansøgning fra vedkommende; kontrakten mellem kortudstederen og den kontraherende kortindehaver anses som værende indgået på det tidspunkt, hvor ansøgeren modtager betalingsindretningen og en kopi af de af ham accepterede kontraktsvilkår.

6.1. Kortudstedere skal, for så vidt angår de i artikel 1 nævnte transaktioner, opbevare eller foranledige opbevaret interne opgørelser, der er tilstrækkeligt fyldestgørende til, at transaktioner kan efterspores og fejl berigtiges. Med henblik herpå skal kortudstederen om fornødent etablere en ordning med systemleverandørerne.

6.2. Bevisbyrden i en eventuel tvist med den kontraherende kortindehaver vedrørende en af de i punkt 1, første, andet og fjerde led, nævnte transaktioner og vedrørende ansvaret for uautoriseret elektronisk pengeoverførsel påhviler kortudstederen, således at denne skal bevise, at transaktionen har været korrekt registreret og konteret, og at der ikke har været tale om teknisk maskinsvigt eller andre fejl.

6.3. Den kontraherende kortindehaver skal, hvis han anmoder om det, have udleveret en udskrift for hver af sine transaktioner, det være sig enten straks eller kort tid efter, at han har gennemført transaktionen; er der tale om betaling i en forretning, skal den kvittering, der gives af den handlende ved købet, og hvori der henvises til betalingsindretningen, anses for at opfylde det i denne bestemmelse fastsatte krav.

7.1. Med forbehold af punkt 4 og 8 er kortudstederen over for den kontraherende kortindehaver ansvarlig:

— for manglende eller ukorrekt udførelse af den kontraherende kortindehavers transaktioner, jf. punkt 1, selv om en transaktion er iværksat på elektroniske indretninger, som kortudstederen hverken direkte eller alene kontrollerer

— for transaktioner, som ikke er blevet autoriseret af den kontraherende kortindehaver.

7.2. Med forbehold af nærværende punkts stk. 3 skal det i stk. 1 omhandlede ansvar begrænses således:

— i tilfælde af manglende eller ukorrekt udførelse af en transaktion er ansvaret begrænset til den beløbsmæssige størrelse af den transaktion, der ikke er blevet udført, eller som er blevet ukorrekt udført

— i tilfælde af en uautoriseret transaktion er der erstatningspligt helt op til det beløb, der er nødvendigt for at stille den kontraherende kortindehaver, som om den uautoriserede transaktion ikke havde fundet sted.

7.3. Spørgsmålet om yderligere økonomiske konsekvenser, herunder navnlig spørgsmålet om omfanget af det tab, der skal ydes erstatning for, reguleres efter den lovgivning, der finder anvendelse på den mellem kortudstederen og den kontraherende kortindehaver indgåede kontrakt.

8.1. Hver kortudsteder skal træffe forholdsregler, således at hans kunder på et hvilket som helst tidspunkt af døgnet kan anmelde, at deres betalingsindretning er bortkommet, stjålet eller kopieret; er der tale om kontokort, behøver denne mulighed for at foretage anmeldelse kun at stå åben inden for kortudstederens åbningstid.

8.2. Den kontraherende kortindehaver hæfter ikke længere, når han har underrettet kortudstederen, således som foreskrevet i punkt 4, stk. 1, litra b); denne bestemmelse skal dog ikke anvendes, hvis kortindehaveren har handlet groft uagtsomt eller svigagtigt.

8.3. Den kontraherende kortindehaver bærer selv det tab, der måtte være lidt indtil der tidspunkt, hvor anmeldelse finder sted, og som kan tilskrives den omstændighed, at betalingsindretningen er bortkommet, stjålet eller kopieret, dog således at erstatningsansvaret ikke må overstige et beløb svarende til 150 ECU pr. tilfælde, medmindre kortindehaveren har handlet groft uagtsomt eller svigagtigt.

8.4. Kortudstederen er ved modtagelsen af anmeldelse forpligtet til at træffe alle rimelige foranstaltninger med henblik på at forhindre yderligere brug af betalingsindretningen, selv om den kontraherende kortindehaver måtte have handlet groft uagtsomt eller svigagtigt.