

TILMÆLI FRAMKVÆMDASTJÓRNARINNAR**frá 30. júlí 1997****um viðskipti með rafrænum greiðslumiðlum og
einkum samband útgefanda og handhafa(*)**

(97/489/EB)

FRAMKVÆMDASTJÓRN EVRÓPUBANDALAGANNA HEFUR,

með hliðsjón af stofnsáttmála Evrópubandalagsins, einkum 8. og 15. gr.,

og að teknu tilliti til eftirfarandi:

- 1) Eitt helsta markmið bandalagsins er að tryggja fulla starfsemi innri markaðarins og eru greiðslukerfi órjúfanlegur hluti hans. Hlutfall rafræna greiðslumiðla að því er varðar fjölda og andvirði greiðslna innanlands og yfir landamæri eykst sífellt. Þar eð nýjungar koma nú ört fram og stórstígar tækni framfarir verða má búast við því að breytingarnar verði enn örari vegna hins mikla fjölda nýstárlegra fyrirtækja, markaða og verslunarsamtaka sem rafræn viðskipti ala af sér.
- 2) Einstaklingum og fyrirtækjum er mikilvægt að geta notað rafræna greiðslumiðla alls staðar í bandalaginu. Með þessum tilmælum er leitast við að fylgja eftir þeim framförum sem orðið hafa í átt að endanlegri myndun innri markaðarins, einkum með tilliti til afnáms hafta á fjármagnsflutningum, og einnig að stuðla að framkvæmd Efnahags- og peningabandalagsins.
- 3) Þessi tilmæli ná til viðskipta sem fara fram með rafrænum greiðslumiðlum. Í þessum tilmælum merkir rafrænir greiðslumiðlar einnig greiðslumiðla fyrir fjaraðgang að reikningi neytanda, einkum greiðslukort og síma- og heimabankaþjónusta. Viðskipti með greiðslukorti eiga við rafrænar og órafrænar greiðslur með greiðslukorti, einnig aðgerðir þar sem krafist er undirskriftar og gefin er kvittun. Í þessum tilmælum merkir greiðslumiðlar einnig hlaðanlegur rafeyrir í formi reiðufjárkorta og rafræna greiðslueininga sem geymdar eru í minni nettölva. Eiginleikar hlaðanlegs rafeyris, einkum möguleg tenging hans við reikning handhafa, gera það að verkum að þörfin fyrir neytendavernd er mest þar sem hann er annars vegar. Því ná þessi tilmæli eingöngu til hlaðanlegs rafeyris.
- 4) Þessum tilmælum er ætlað að stuðla að tilkomu upplýsingaþjófélagsins, einkum rafrænum viðskiptum, með því að efla trú neytenda á þessum miðlum og stuðla að því að söluaðilar veiti þeim viðtöku. Í þessu augnamiði mun framkvæmdastjórnin einnig íhuga möguleikann á að færa tilmæli 87/598/EBE⁽¹⁾ til nútímahorfs og uppfæra þau, til þess að móta skýran ramma fyrir samband handhafa og viðtakenda að því er varðar rafræna greiðslumiðla. Í samræmi við þessi markmið er í þessum tilmælum mælt fyrir um lágmarksupplýsingar sem eiga að koma fram í skilmálum og skilyrðum fyrir viðskiptum sem fara fram með rafrænum greiðslumiðlum, svo og lágmarksskuldbindingar og –ábyrgð hlutaðeigandi aðila. Setja skal slíka skilmála og skilyrði fram skriflega, á rafrænan hátt ef við á, og sjá til þess að jafnvægi sé milli hagsmuna hlutaðeigandi aðila. Samkvæmt tilskipun ráðsins 93/13/EBE frá 5. apríl 1993 um óréttmæta skilmála í neytendasamningum⁽²⁾ skulu slíkir skilmálar og skilyrði vera á skýru, skiljanlegu máli.

(*) Þessi EB-gerð, sem birtist í Stjtið. EB L 208, 2.8.1997, bls. 52, var nefnd í ákvörðun sameiginlegu EES-nefndarinnar nr. 74/98 frá 17. júlí 1998 um breytingu á IX. viðauka (Fjármálaþjónusta) við EES-samninginn, sjá þessa útgáfu af EES-viðbæti við Stjórnartíðindi Evrópubandalagsins.

(1) Stjtið. EB nr. L 365, 24. 12. 1987, bls. 72.

(2) Stjtið. EB nr. L 95, 21. 4. 1993, bls. 29.

- 5) Með það fyrir augum að tryggja gagnsæi er í þessum tilmælum mælt fyrir um lágmarkskröfur til að tryggja að neytandinn fái nægilegar upplýsingar við gerð samnings, svo og eftir að viðskipti hafa farið fram með greiðslumiðli, þar á meðal upplýsingar um gjöld, gengi og vexti. Til að upplýsa handhafa um það hvernig vextir eru reiknaðir er vísað til tilskipunar ráðsins 87/102/EBE frá 22. desember 1986 um samræmingu á lögum og stjórnsýslufyrirmælum aðildarríkjanna varðandi neytendalán ⁽¹⁾, eins og henni var breytt með tilskipun 90/88/EBE ⁽²⁾.
- 6) Í þessum tilmælum er mælt fyrir um lágmarkskröfur um skuldbindingar og ábyrgð hlutaðeigandi aðila. Meðal upplýsinga, sem handhafi fær, skal vera skýr yfirlýsing um skuldbindingar neytandans sem handhafa rafræns greiðslumiðils, er gerir honum kleift að inna af hendi greiðslur til þriðja aðila og að framkvæmda tilteknar færslur í eigin þágu.
- 7) Til þess að auðvelda neytandanum að leggja fram kvartanir eru aðildarríkin hvött í þessum tilmælum til að sjá fyrir fullnægjandi og skilvirkum leiðum til að leysa deilumál milli handhafa og útgefanda. Hinn 14. febrúar 1996 gaf framkvæmdastjórnin út aðgerðaáætlun um að neytendur fái notið réttar síns og um lausn deilumála á innri markaðinum. Í þeirri aðgerðaáætlun felast sérstök framtaksverkefni til að stuðla að málsmeðferð utan réttar. Lagðar eru til hlutlægar viðmiðanir (II. viðauki) til að tryggja að málsmeðferðin sé áreiðanleg og kveðið er á um notkun staðlaðra kvörtunareyðublaða (III. viðauki).
- 8) Í þessum tilmælum er leitast við að tryggja umfangsmikla neytendavernd á sviði rafrænna greiðslumiðla.
- 9) Mikilvægt er að skrá viðskipti sem fara fram með rafrænum greiðslumiðlum til að unnt sé að rekja viðskiptin og leiðrétta villur. Sönnunarbyrðin varðandi rétta skráningu og færslu viðskiptanna og það að tæknibilun eða annar galli hafi ekki haft áhrif á þau, hvílir á útgefanda.
- 10) Með fyrirvara um réttindi handhafa samkvæmt innlendum lögum skulu fyrirmæli handhafa um greiðslu fyrir viðskipti með rafrænum greiðslumiðli vera óafturkræf, nema fjárhæðin hafi ekki verið ákveðin þegar fyrirmælin voru gefin.
- 11) Setja þarf reglur um ábyrgð útgefanda ef fyrirmælum handhafa um greiðslu er ekki fylgt eða ekki fylgt til hlítar og vegna viðskipta sem handhafi hefur ekki samþykkt, þó ætíð með fyrirvara um eigin ábyrgð handhafa þegar rafrænn greiðslumiðill hefur týnst eða verið stolið.
- 12) Framkvæmdastjórnin hefur eftirlit með framkvæmd þessara tilmæla og telji hún framkvæmdina ekki viðunandi hyggst hún gera tillögur um nauðsynlega bindandi löggjöf um þau efni sem fjallað er um í tilmælunum.

⁽¹⁾ Stjórnartíðindi EB nr. L 42, 12. 2. 1987, bls. 48.

⁽²⁾ Stjórnartíðindi EB nr. L 61, 10. 3. 1990, bls. 14.

LAGT TIL EFTIRFARANDI:

I. ÞÁTTUR

GILDISSVIÐ OG SKILGREININGAR

1. gr.

Gildissvið

1. Þessi tilmæli gilda um eftirfarandi viðskipti:
 - a) flutning fjármagns með rafrænum greiðslumiðli, nema fjármálastofnanir mæli fyrir um hann og framkvæmi,
 - b) úttekt reiðufjár með rafrænum greiðslumiðli og hleðslu (og afhleðslu) rafræns seðils með búnaði á borð við hraðbanka og seðlavélar og hjá útgefanda eða stofnun sem er bundin af samningi um að taka við greiðslumiðlinum.
2. Þrátt fyrir 1. mgr. gilda 4. gr. (1. mgr.), 5. gr. (annar og þriðji undirliður b-liðar), 6. gr., 7. gr. (c- og d-liður og fyrsti undirliður e-liðar 2. mgr.), 8. gr. (1., 2. og 3. mgr.) og 9. gr. (2. mgr.) ekki um viðskipti sem fara fram með rafeyri. Þó gilda tilmælin í heild sinni ef rafeyririnn er hlaðinn (og afhlaðinn) með fjaraðgangi að reikningi handhafa.
3. Þessi tilmæli gilda ekki um:
 - a) greiðslur með ávísunum,
 - b) þá tryggingu sem felst í sumum kortum þegar greitt er með ávísun.

2. gr.

Skilgreiningar

Í þessum tilmælum er merking eftirfarandi hugtaka sem hér segir:

- a) „rafrænn greiðslumiðill“: miðill sem gerir handhafa kleift að stunda viðskipti af því tagi sem tilgreint er í 1. mgr. 1. gr. Þetta nær bæði til fjargreiðslumiðla og rafeyris;
- b) „fjargreiðslumiðill“: miðill sem gerir handhafa kleift að taka út fjármuni af reikningi sínum í stofnun og að inna af hendi greiðslu til viðtakanda og allajafna krefst persónulegs auðkennisnúmers og/eða annarrar á móta sönnunar. Þar á meðal eru einkum greiðslukort (kreditkort, debetkort, debetkort með greiðslufresti eða kreditkort án hámarks) og síma- og heimabankaþjónusta;
- c) „rafeyrir“: hlaðanlegur greiðslumiðill annar en fjargreiðslumiðill, hvort sem er reiðufjárkort eða tölvuminni, sem greiðslueiningar eru geymdar á með rafrænum hætti, þannig að handhafi hans getur stundað viðskipti af því tagi sem tilgreint er í 1. mgr. 1. gr.;
- d) „fjármálastofnun“: stofnun eins og hún er skilgreind í 1. mgr. 4. gr. reglugerðar ráðsins (EB) nr. 3604/93 ⁽¹⁾;
- e) „útgefandi“: einstaklingur sem vegna starfsemi sinnar fær öðrum einstaklingi greiðslumiðil samkvæmt samningi sem þeir gera með sér;
- f) „handhafi“: einstaklingur sem er handhafi greiðslumiðils samkvæmt samningi við útgefanda.

⁽¹⁾ Stjútíð. EB nr. L 332, 31. 12. 1993, bls. 4.

II. ÞÁTTUR

GAGNSÆI VIÐSKIPTASKILYRÐA

3. gr.

Lágmarksupplýsingar í skilmálum og skilyrðum fyrir útgáfu og notkun rafræna greiðslumiðla

1. Þegar samningur er undirritaður eða í síðasta lagi með góðum fyrirvara áður en rafrænn greiðslumiðill er afhentur skal útgefandi tilkynna handhafa um samningsskilmála og skilyrði (sem nefnast hér á eftir „skilmálarnir“) sem gilda um útgáfu og notkun rafræna greiðslumiðilsins. Koma skal fram í skilmálunum hvaða lög gilda um samninginn.
2. Skilmálarnir eru settir fram skriflega, ef við á með rafrænum hætti, á eðlilegu og skiljanlegu máli, og liggja fyrir að minnsta kosti á opinberu máli eða málum aðildarríkisins þar sem rafræni greiðslumiðillinn stendur til boða.
3. Í skilmálunum skal að minnsta kosti vera:
 - a) lýsing á rafræna greiðslumiðlinum, ef við á ásamt tæknilegum kröfum að því er varðar viðurkenndan samskiptabúnað handhafa, og notkun hans, ásamt hámarksfjárhæðum ef um þær er að ræða;
 - b) lýsing á gagnkvæmum skyldum og ábyrgð handhafa og útgefanda; þar á meðal skal vera lýsing á ráðstöfunum sem eðlilegt er að handhafi geri til að gæta rafræna greiðslumiðilsins og lykla (svo sem persónulegs leyninúmers eða annarra tákna) sem þarf til að nota hann;
 - c) þar sem við á, venjulegt greiðslutímabil fyrir reikning handhafa, ásamt gildisdegi, eða reikningstímabil ef handhafi á ekki reikning hjá útgefanda;
 - d) upplýsingar um hvers konar gjöld handhafa ber að greiða, einkum, ef við á, nákvæmar upplýsingar um eftirfarandi:
 - stofngjald og árgjald,
 - þóknanir og gjöld sem handhafi greiðir útgefanda fyrir tiltekna tegundir viðskipta,
 - vexti, ásamt því hvernig þeir eru reiknaðir;
 - e) sá tími sem handhafi getur vefengt tiltekin viðskipti og upplýsingar um aðferðir sem handhafa standa til boða til að setja fram kvartanir og hvernig hann getur nýtt sér þær.
4. Ef nota má rafræna greiðslumiðilinn fyrir viðskipti erlendis (utan útgáfulands/tengds lands) skal einnig veita handhafa eftirfarandi upplýsingar:
 - a) upplýsingar um þóknanir og gjöld sem innheimt eru vegna viðskipta í erlendri mynt, ásamt gengi ef við á;
 - b) viðmiðunargengi sem notað er til að umreikna viðskipti í erlendri mynt, ásamt dagsetningunni sem gengið er miðað við.

4. gr.

Upplýsingar að loknum viðskiptum

1. Útgefandi veitir handhafa upplýsingar um viðskipti sem fram fara með rafrænum greiðslumiðli. Í þessum upplýsingum, sem skulu vera skriflegar og ef við á settar fram með rafrænum hætti á skýru og skiljanlegu máli, skal að minnsta kosti koma fram eftirfarandi:

- a) tilvísun sem gerir handhafa kleift að átta sig á því um hvaða viðskipti er að ræða og, ef við á, upplýsingar um viðtakanda greiðslunnar;
- b) upphæðin sem skuldfærð er hjá handhafa í gjaldmiðli reiknings og, ef við á, upphæðin í erlendri mynt;
- c) þóknarir og gjöld sem innheimt eru fyrir tiltekna tegundir viðskipta.

Útgefandi skal einnig gefa handhafa upp gengið sem notað er til að umreikna viðskipti í erlendri mynt.

2. Útgefandi rafeyris skal gefa handhafa kost á að skoða fimm síðustu viðskiptaaðgerðir sem fram hafa farið með greiðslumiðlinum og hve há innistæða er enn á honum.

III. ÞÁTTUR

SKULDBINDINGAR OG ÁBYRGÐ SAMNINGSADILA

5. gr.

Skuldbindingar handhafa

Handhafi:

- a) skal nota rafræna greiðslumiðilinn í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun greiðslumiðils; einkum skal handhafi gera allar eðlilegar ráðstafanir til að gæta rafræna greiðslumiðilsins og lykilsins (svo sem persónulegs leyninúmers eða annarra tákna) sem þarf til að nota hann;
- b) skal tilkynna útgefanda (eða aðila sem útgefandi tilgreinir) um það án tafar verði hann var við:
 - að hann hafi glatað rafræna greiðslumiðlinum eða lyklinum sem þarf til að nota hann eða þeim hafi verið stolið.
 - að viðskipti, sem hann hefur ekki heimilað, séu færð á reikning hans,
 - einhver mistök eða annað óvenjulegt í bókhaldi útgefanda yfir reikning handhafa;
- c) skal ekki skrá persónulegt leyninúmer sitt eða önnur tákni á auðþekkjanlegan hátt, einkum á rafræna greiðslumiðilinn eða öðru sem hann geymir með rafræna greiðslumiðlinum;
- d) skal ekki ógilda pöntun sem hann hefur gert með rafræna greiðslumiðlinum nema fjárhæðin hafi ekki verið ákveðin þegar pöntunin var gerð.

6. gr.

Ábyrgð handhafa

1. Uns tilkynning berst útgefanda ber handhafi að vissu marki það tjón er hlýst af tapi eða þjófnaði á rafræna greiðslumiðlinum, og skal það ekki vera hærra en 150 evrópskar mynteiningar (ECU), nema handhafinn hafi sýnt sérstakt kæruleysi, í bága við ákvæði a-, b- og c-liðar 5. gr., eða stundað sviksamlegt athæfi, en þá fellur slíkt mark úr gildi.

2. Jafnskjótt og handhafi hefur komið tilkynningu til útgefanda (eða aðila sem hann tilgreinir), eins og krafist er í b-lið 5. gr., er hann ekki lengur ábyrgur fyrir því tjóni sem hlýst vegna taps eða þjófnaðar rafræna greiðslumiðilsins, nema hann hafi haft sviksamlegt athæfi í frammi.

3. Þrátt fyrir ákvæði 1. og 2. mgr. ber handhafi ekki ábyrgð ef greiðslumiðillinn hefur verið notaður án þess að vera framvísað eða að borin sé kennsl á hann á rafrænan hátt. Þótt notað sé leynilegt tákni eða önnur sambærileg sönnun nægir það ekki til að gera handhafa ábyrgan.

7. gr.

Skuldbindingar útgefanda

1. Útgefanda er heimilt að breyta skilmálunum, að því tilskildu að handhafa sé tilkynnt persónulega um breytinguna með nægilegum fyrirvara til að hann geti sagt upp samningnum ef honum sýnist svo. Tiltækinn er eins mánaðar lágmarkstími og ef handhafi hefur ekki sagt upp samningnum að honum liðnum telst hann hafa samþykkt skilmálana.

Verulegar breytingar á raunvöxtum eru þó ekki háðar ákvæðum fyrstu undirgreinar og gilda frá deginum sem tilgreindur er við útgáfu slíkrar breytingar. Ef þetta gerist skal útgefandi gera handhafa persónulega viðvart um það eins fljótt og auðið er, án þess að það hafi áhrif á rétt handhafa til að segja upp samningnum.

2. Útgefandi:

- a) skal ekki gefa öðrum en handhafa upp persónulegt leyninúmer hans eða annað tákni;
- b) skal ekki senda óumbeðið rafrænan greiðslumiðil nema hann komi í stað rafræns greiðslumiðils sem handhafi hefur fyrir;
- c) skal geyma nógu lengi innri skrár sem gera kleift að rekja viðskiptin sem um getur í 1. mgr. 1. gr. og leiðrétt villur;
- d) skal tryggja að handhafi eigi kost á viðeigandi leiðum til að senda tilkynninguna sem krafist er í b-lið 5. gr. Ef tilkynningin er send símleiðis skal útgefandi (eða sá sem hann tilgreinir) láta handhafa í té kvittun fyrir tilkynningunni;
- e) skal sýna fram á, í deilum við handhafa um viðskipti, sem um getur í 1. mgr. 1. gr., án þess að það hafi áhrif á gögn sem handhafi leggur fram og benda til hins gagnstæða, að viðskiptin:
 - hafi verið rétt skráð og bókfærð,
 - hafi ekki orðið fyrir áhrifum af völdum tæknibilana eða annarra galla.

8. gr.

Ábyrgð útgefanda

1. Með fyrirvara um 5. gr., 6. gr. og 7. gr. (a- og e-lið 2. mgr.) ber útgefandi ábyrgð:
 - a) ef viðskipti handhafa, sem um getur í 1. mgr. 1. gr., fara ekki fram eða ranglega fram, jafnvel þótt stofnað sé til viðskiptanna um tækjabúnað, sem er ekki undir beinni eða algerrri stjórn útgefanda, að því tilskildu að ekki sé stofnað til viðskiptanna um tækjabúnað sem útgefandinn hefur ekki viðurkennt;
 - b) á viðskiptum sem handhafi hefur ekki heimilað, svo og öllum skekkjum eða öðru óvenjulegu sem tengist bókhaldi útgefanda á reikningi handhafa.

2. Með fyrirvara um ákvæði 3. mgr. nær ábyrgðin, sem um getur í 1. gr., til:
 - a) fjárhæðar viðskiptanna, sem ekki fóru fram eða ranglega fram, og vaxta af henni ef einhverjir eru;
 - b) fjárhæðar sem þarf til að koma handhafa aftur í þá stöðu sem hann var í áður en til heimildarlausu viðskiptanna kom.
3. Útgefandi ber allar aðrar fjárhagslegar afleiðingar, einkum þær sem varða umfang þess skaða sem bæta þarf, í samræmi við þau lög sem gilda um samninginn milli útgefanda og handhafa.
4. Efröng virkni rafeyris eða tækjabúnaðar, sem heimilt er að nota, leiðir til þess að viðskipti handhafa fara ranglega fram eða fjárhæðir tapast af greiðslumiðlinum, ber útgefandi ábyrgð á fjárhæðinni sem tapast af honum eða á viðskiptunum sem fara ranglega fram, að því tilskildu að handhafi hafi ekki valdið þessu af ásetningi eða farið í bága við a-lið 3. mgr. 3. gr.

IV. ÞÁTTUR

TILKYNNING, LAUSN DEILUMÁLA OG LOKAÁKVÆÐI

9. gr.

Tilkynning

1. Útgefandi (eða sá sem hann tilgreinir) skal sjá til þess að handhafi geti tilkynnt hvenær sem er sólarhringsins um tap eða þjófnað á rafrænum greiðslumiðli.
2. Þegar útgefandi (eða sá sem hann tilgreinir) fær slíka tilkynningu skal hann gera allar eðlilegar ráðstafanir, sem hann á kost á, til að koma í veg fyrir frekari notkun á rafræna greiðslumiðlinum, jafnvel þótt handhafi hafi sýnt af sér sérstakt kæruleysi eða sviksamlegt athæfi.

10. gr.

Lausn deilumála

Aðildarríki eru hvött til að sjá til þess að völ sé á fullnægjandi og skilvirkum leiðum til að leysa deilumál milli handhafa og útgefanda.

11. gr.

Lokaákvæði

Aðildarríki eru hvött til þess að gera nauðsynlegar ráðstafanir til þess að útgefendur rafrænna greiðslumiðla reki starfsemi sína í samræmi við 1. til 9. gr. eigi síðar en frá 31. desember 1998.

Gjört í Brussel 30. júlí 1997.

Fyrir hönd framkvæmdastjórnarinnar,

Mario MONTI

framkvæmdastjóri.