



KOMMISSIONEN FOR DE EUROPÆISKE FÆLLESSKABER

Bruxelles, den 29.11.2002  
KOM(2002) 663 endelig

**RAPPORT FRA KOMMISSIONEN TIL EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET**

**om anvendelse af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/5/EF  
af 27. januar 1997 om grænseoverskridende pengeoverførsler**

## REFERAT

Kommissionens rapport om gennemførelsen af direktivet om grænseoverskridende pengeoverførsler (97/5/EF) skal fremlægges for Europa-Parlamentet og Rådet som bestemt i artikel 12 i denne fællesskabstekst.

I denne rapport beskrives, hvordan direktivets bestemmelser gennemføres i medlemsstaterne. Dette omfatter både den retslige gennemførelse i national lovgivning og den egentlige anvendelse af disse bestemmelser af banksektoren i medlemsstaterne.

Generelt gælder det, at direktiv 97/5/EF er blevet gennemført fornuftigt i samtlige medlemsstater. Visse områder giver dog anledning til bekymring: for eksempel har visse medlemsstater ikke taget fuld højde for tidligere og efterfølgende informationskrav i direktivet, visse medlemsstater har desuden ikke helt indført de bestemmelser, hvorefter de skal sikre, at der findes tilstrækkelige og effektive klage- og erstatningsprocedurer. Alt i alt er den retslige indførelse af direktivet i national lovgivning dog ganske tilfredsstillende.

Hvad angår den reelle situation vedrørende grænseoverskridende kreditoverførsler i de enkelte medlemsstater, er situationen dog langt fra tilfredsstillende. Selv om transaktionstiden for overførsler er acceptabel (dette punkt blev taget specielt op i artikel 12), er der grund til bekymring over den udbredte tendens til dobbeltgebyrer, manglende oplysning til kunderne og visse kreditinstitutters modvilje mod at godtgøre for forsinkede betalinger eller erstatte tabte betalinger eller ulovlige fraregninger.

I konklusionen til dette dokument foreslås mulige foranstaltninger, der kan træffes for at gøre de grænseoverskridende betalinger mere effektive. Princippet om, at der ikke må diskrimineres mellem grænseoverskridende og nationale pengeoverførsler er allerede opnået ved forordningen om grænseoverskridende betalinger i euro (2560/2001/EF). I denne forordning fastsættes ensartede gebyrer for gebyrer for grænseoverskridende og nationale betalinger, hvilket burde føre til lavere gebyrer for grænseoverskridende betalinger, især grænseoverskridende pengeoverførsler, som var af særlig interesse for offentligheden. I denne rapport tages der derudover stilling til yderligere nødvendige forbedringer inden for grænseoverskridende pengeoverførsler, og der stilles forslag om ændring af direktivet.

Med det overordnede mål om bedre regulering for øje foreslås det imidlertid i rapporten, at der skal arbejdes på mere sammenhængende og omfattende lovgivning om betalinger, og at ændringsforslagene til direktivet indarbejdes i konsoliderede rammebestemmelser for betalinger inden for det indre marked. Et sådant initiativ kan forventes at omfatte alle lovgivningsinitiativer vedrørende detailbetalinger på det indre marked. På denne måde undgås den nuværende ukoordinerede fremgangsmåde, og målet bliver en enkelt retsakt på dette område.

|        |   |    |
|--------|---|----|
| 1.     | Indledning .....  | 6  |
| 2.     | Generelle bemærkninger om gennemførelsen af direktivet.....                                   | 7  |
| 2.1.   | Baggrund for direktivet.....  | 7  |
| 2.2.   | Formålet med direktivet .....   | 7  |
| 2.3.   | Direktivets indflydelse .....   | 8  |
| 2.4.   | Forbindelser med anden EF-lovgivning.....   | 8  |
| 2.5.   | Gennemførelse af direktivet inden for EØS-aftalen.....  | 8  |
| 3.     | Gennemførelse af de enkelte artikler i direktivet i medlemsstaterne.....                      | 8  |
| 3.1.   | Generelt.....   | 8  |
| 3.2.   | Hensigtsmæssig gennemførelse – Generelt .....   | 9  |
| 3.3.   | Artikel 1 – Anvendelsesområde.....  | 9  |
| 3.3.1. | Gennemførelse i medlemsstaterne .....   | 9  |
| 3.3.2. | Praktisk anvendelse af bestemmelsen i medlemsstaterne .....                                   | 10 |
| 3.3.3. | Problemområder.....   | 10 |
| 3.4.   | Artikel 2 – Definitioner.....   | 10 |
| 3.4.1. | Gennemførelse i medlemsstaterne .....   | 10 |
| 3.4.2. | Praktisk anvendelse af bestemmelsen i medlemsstaterne .....                                   | 11 |
| 3.4.3. | Problemområder.....   | 12 |
| 3.5.   | Artikel 3 – Forhåndsoplysninger om vilkårene for grænseoverskridende<br>pengeoverførsler..... | 12 |
| 3.5.1. | Gennemførelse i medlemsstaterne .....   | 12 |
| 3.5.2. | Praktisk anvendelse af bestemmelsen i medlemsstaterne .....                                   | 12 |
| 3.5.3. | Problemområder.....   | 13 |
| 3.6.   | Artikel 4 – Oplysninger efter en grænseoverskridende pengeoverførsel.....                     | 13 |
| 3.6.1. | Gennemførelse i medlemsstaterne .....   | 13 |
| 3.6.2. | Praktisk anvendelse af bestemmelsen i medlemsstaterne .....                                   | 14 |
| 3.6.3. | Problemområder.....   | 14 |
| 3.7.   | Artikel 5 – Instituttets særlige forpligtelser .....  | 14 |
| 3.7.1. | Gennemførelse i medlemsstaterne .....   | 15 |
| 3.7.2. | Praktisk anvendelse af bestemmelsen i medlemsstaterne .....                                   | 15 |

|          |  |    |
|----------|--|----|
| 3.7.3.   | Problemområder .....   | 16 |
| 3.8.     | Artikel 6 – Forpligtelser i forbindelse med overførselstiden .....   | 16 |
| 3.8.1.   | Gennemførelse i medlemsstaterne .....  | 16 |
| 3.8.2.   | Praktisk anvendelse af bestemmelsen i medlemsstaterne .....  | 17 |
| 3.8.3.   | Problemområder .....   | 17 |
| 3.9.     | Artikel 7 – Pligt til at effektuere den grænseoverskridende pengeoverførsel i overensstemmelse med instruktionerne ..... | 17 |
| 3.9.1.   | Gennemførelse i medlemsstaterne .....  | 18 |
| 3.9.2.   | Praktisk anvendelse af bestemmelsen i medlemsstaterne .....  | 18 |
| 3.9.3.   | Problemområder .....   | 18 |
| 3.10.    | Artikel 8 – Institutternes tilbagebetalingspligt ved ikke-gennemførte pengeoverførsler .....                             | 19 |
| 3.10.1.  | Gennemførelse i medlemsstaterne .....  | 19 |
| 3.10.2.  | Praktisk anvendelse af bestemmelsen i medlemsstaterne .....  | 20 |
| 3.10.3.  | Problemområder .....   | 20 |
| 3.11.    | Artikel 9 – Force majeure .....  | 20 |
| 3.11.1.  | Gennemførelse i medlemsstaterne .....  | 20 |
| 3.11.2.  | Praktisk anvendelse af bestemmelsen i medlemsstaterne .....  | 21 |
| 3.11.3.  | Problemområder .....   | 21 |
| 3.12.    | Artikel 10 – Bilæggelse af tvister .....   | 21 |
| 3.12.1.  | Gennemførelse i medlemsstaterne .....  | 22 |
| 3.12.2.  | Praktisk anvendelse af bestemmelsen i medlemsstaterne .....  | 23 |
| 3.12.3.  | Problemområder .....   | 23 |
| 3.13.    | Øvrige emner .....   | 23 |
| 3.13.1.  | Sanktioner .....   | 23 |
| 3.13.2.  | Retten til at ophæve eller afbryde en overførsel .....   | 24 |
| 4.       | Konklusion .....   | 24 |
| 4.1.     | Vurdering af gennemførelsen i medlemsstaterne .....  | 24 |
| 4.1.1.   | Væsentligste forskelle mellem nationale systemer og direktiv 97/5/EF .....   | 24 |
| 4.1.1.1. | Artikel 2 - definitioner .....   | 24 |
| 4.1.1.2. | Artikel 3 - kundeoplysninger forud for en grænseoverskridende pengeoverførsel....  | 24 |
| 4.1.1.3. | Artikel 4 - kundeoplysninger efter en grænseoverskridende pengeoverførsel.....   | 25 |

|          |   |    |
|----------|---|----|
| 4.1.1.4. | Bankernes forpligtelser i forbindelse med anmodninger om grænseoverskridende pengeoverførsler i henhold til artikel 5 ..... | 25 |
| 4.1.1.5. | Artikel 9 - “force majeure” .....   | 25 |
| 4.1.1.6. | Artikel 10 - “klage- og ankeprocedurer” .....   | 25 |
| 4.2.     | Vurdering af medlemsstaternes anvendelse af bestemmelserne .....  | 26 |
| 4.2.1.   | Kundeoplysninger før og efter en grænseoverskridende overførsel .....   | 26 |
| 4.2.2.   | Udførelsestid .....   | 26 |
| 4.2.3.   | Kompensationspligt ved for sen betaling .....   | 26 |
| 4.2.4.   | Pligt til at effektuere den grænseoverskridende pengeoverførsel i overensstemmelse med instrukserne .....                   | 26 |
| 4.2.5.   | Refusion af ulovligt opkrævede gebyrer .....  | 26 |
| 4.2.6.   | “Refusionsgaranti” .....  | 27 |
| 4.3.     | Forslag til revision af direktivet .....  | 27 |

# RAPPORT FRA KOMMISSIONEN TIL EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET

## om anvendelse af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/5/EF af 27. januar 1997 om grænseoverskridende pengeoverførsler

### 1. INDLEDNING

Direktiv 97/5/EF om grænseoverskridende pengeoverførsler<sup>1</sup> trådte i kraft den 14. august 1999, to år efter offentliggørelsen i De Europæiske Fællesskabers Tidende den 14. februar 1997 (se bilag 1).

Ifølge direktivets artikel 12 skal Kommissionen fremlægge en rapport til Europa-Parlamentet og Rådet om anvendelsen af dette direktiv, "eventuelt ledsaget af forslag til revision af direktivet". I artiklens andet stk. lægges der særlig vægt på overførelstiden for betalinger [tidsfrist i artikel 6, stk. 1].

Kommissionen opfylder hermed sin forpligtelse og aflægger rapport om, hvorvidt bestemmelserne i direktiv 97/5/EF er blevet fuldt gennemført i national lovgivning ved tilstrækkelige nationale retsforanstaltninger i de 15 medlemsstater. Desuden indeholder rapporten en vurdering af, hvordan direktivet for indeværende anvendes i hver medlemsstat i praksis. Endelig rummer rapporten en række forslag til ændringer af direktiv 97/5/EF og til den fremtidige lovgivningsmæssige udvikling inden for betalinger på det indre marked.

En konsulent har foretaget en undersøgelse af gennemførelsen af direktiv 97/5/EF for at kunne underbygge denne rapport<sup>2</sup>. Medlemmerne af "Payment Systems Government Expert Group", en gruppe betalingsekspertter fra medlemsstaterne, som er oprettet med det formål at diskutere emner inden for betalinger og at overvåge gennemførelsen af betalingslovgivningen, blev underrettet om resultaterne af undersøgelsen og bedt om at fremsætte bemærkninger. Adskillige medlemsstater fremsatte yderligere kommentarer. Kommissionen har antaget, at konsulentens konstateringer, som medlemsstaterne først fremsatte bemærkninger til den 30. september 2001, var korrekte.

Undersøgelsen viser, at den *retlige* gennemførelse af direktivet i national lovgivning gennemgående var tilstrækkelig. Det har imidlertid også vist sig, at den faktiske anvendelse af direktivet i dagligdagen var langt fra tilfredsstillende. Undersøgelsen afslørede, at på trods af Kommissionens og Europa-Parlamentets fortsatte bestræbelser og henstillinger til bankvæsenet om at forbedre situationen er bankernes gebyrer for grænseoverskridende pengeoverførsler stadig på et urimeligt højt niveau.

Disse stærkt bekymrende undersøgelsesresultater gav anledning til, at der snarest skulle tages lovgivningsinitiativer. Den 25. juli 2001 forelagde Kommissionen derfor Europa-Parlamentet og Rådet en forordning om grænseoverskridende betalinger i euro (2560/2001/EF). Denne forordning blev vedtaget af Europa-Parlamentet og Rådet den 19. december 2001 og trådte i kraft den 1. januar 2002. Formålet er at mindske gebyrerne for grænseoverskridende betalinger i euro, således at gebyrerne

---

<sup>1</sup> EFT L 43 af 14.2.1997, s. 25.

<sup>2</sup> Nærmere detaljer kan findes på Kommissionens websted:  
[http://europa.eu.int/comm/internal\\_market/en/finances/payment/directives/97-5study.pdf](http://europa.eu.int/comm/internal_market/en/finances/payment/directives/97-5study.pdf)

henholdsvis den 1. juli 2002 (for elektroniske betalingstransaktioner) og den 1. juli 2003 (for grænseoverskridende overførsler) svarer til de gebyrer, der beregnes for tilsvarende betalinger på nationalt plan.

## **2. GENERELLE BEMÆRKNINGER OM GENNEMFØRELSEN AF DIREKTIVET**

### **2.1. Baggrund for direktivet**

I 1990 udsendte Kommissionen sit første generelle dokument om, hvordan betalingssystemerne på det indre marked fungerede: I "Debatoplæg – betalingssystemer i det indre marked"<sup>3</sup> blev det konstateret, at betalingssystemerne fungerer ganske godt i de enkelte medlemsstater, men utilfredsstillende ved grænseoverskridende transaktioner. Samme år blev der i Kommissionens "henstilling om gennemsigtighed med hensyn til bankvilkår for gennemførelsen af grænseoverskridende finansielle transaktioner"<sup>4</sup> stillet forslag om en række principper og foranstaltninger med det formål at effektivisere de grænseoverskridende betalinger.

I 1993 og 1994 iværksatte Kommissionen undersøgelser (se fodnote 4) med det formål at kontrollere, om henstillingen blev fulgt, og at undersøge banksektorens kundeoplysningspraksis. På grund af undersøgelsesresultaterne, som afslørede mange utilstrækkeligheder ved grænseoverskridende overførsler, og Europa-Parlamentets resolution af 12. februar 1993<sup>5</sup> besluttede Kommissionen at foreslå juridisk bindende foranstaltninger vedrørende grænseoverskridende pengeoverførsler.

I 1994 offentliggjorde Kommissionen en meddelelse om overførsler<sup>6</sup>, som indeholdt to meget vigtige tekster: et foreløbigt udkast til et direktiv (som blev til direktiv 97/5) og et udkast til en udtalelse om anvendelse af konkurrencereglerne for denne type overførsler<sup>7</sup>.

Direktivet blev efter langvarige drøftelser vedtaget den 27. januar 1997. Da nogle medlemsstater fandt det meget vanskeligt at gennemføre direktivet i den nationale lovgivning, blev der fastsat en særlig lang gennemførelsesperiode på 30 måneder.

Direktivet om grænseoverskridende pengeoverførsler fik virkning for tre år siden, den 14. august 1999.

### **2.2. Formålet med direktivet**

I direktivet om grænseoverskridende pengeoverførsler fastsættes mindstekrav til oplysning og effektivitet ved grænseoverskridende overførsler, så det sikres, at penge kan overføres på tværs af EF's landegrænser hurtigt, sikkert og med lave omkostninger.

Med dette formål for øje indeholder direktivet regler om

---

<sup>3</sup> KOM(90) 447, endelig udgave af 26.9.1990.

<sup>4</sup> Henstilling 90/109/EØF, EFT L 67 af 15.3.1990, s. 39.

<sup>5</sup> EFT C 72 af 15.3.1993.

<sup>6</sup> KOM(94) 436 af 18.11.94.

<sup>7</sup> Senere blev dette til Kommissionens meddelelse om anvendelse af EF's konkurrenceregler på grænseoverskridende pengeoverførsler (EFT C 251 af 27.9.1995, s. 3).

- **Gennemsigtighed:** Direktivet rummer krav om oplysninger før og efter en transaktion. Med sådanne oplysninger om betingelserne for grænseoverskridende pengeoverførsler kan betalingssystemernes brugere bedre sammenligne de vilkår, der gives på markedet, og således styrkes konkurrencen mellem forskellige systemer, og unaturligt høje priser forsvinder.
- **Effektivitet:** I direktivet fastsættes visse principper, der gælder som standardvilkår ved overførsler, dvs. transaktionsperioden, fordelingen af udgifter, og det ansvar, som ordregiverens bank har for "tabte" overførsler. Generelt forventes disse regler at sikre, at grænseoverskridende pengeoverførsler følger kravene på et ægte indre marked, idet der indføres standardprincipper for hele Fællesskabet.
- **Klagemuligheder:** Med direktivet indføres bestemmelser om klageprocedurer. Idet medlemsstaterne forpligtes til at sørge for hensigtsmæssige og effektive ankesystemer, får forbrugerne de nødvendige redskaber til at udøve deres rettigheder ifølge direktivet.

### 2.3. Direktivets indflydelse

Direktivet ville have fået en umådelig indflydelse på, hvordan grænseoverskridende pengeoverførsler foregår inden for EU, hvis dets bestemmelser var blevet fulgt korrekt af samtlige banker. Selv om grænseoverskridende pengeoverførsler nu foregår langt hurtigere, kan målet om at gøre disse overførsler billigere og sikrere ikke betragtes som nået. Det er bankernes utilfredsstillende praksis, der for nylig har ført til vedtagelsen af forordningen om grænseoverskridende betalinger i euro<sup>8</sup>.

### 2.4. Forbindelser med anden EF-lovgivning

Direktivet om grænseoverskridende pengeoverførsler var det første retsligt bindende instrument på EU-plan om betalinger i almindelighed og overførsler i særdeleshed. Siden da har man med forordningen om grænseoverskridende betalinger i euro yderligere reguleret grænseoverskridende pengeoverførsler ved bl.a. at indføre princippet om, at gebyret for henholdsvis grænseoverskridende pengeoverførsler og tilsvarende nationale overførsler skal være de samme.

### 2.5. Gennemførelse af direktivet inden for EØS-aftalen

Direktivet omfatter Island, Liechtenstein og Norge i henhold til EØS-aftalen. EFTA-Tilsynsmyndigheden er ved at udarbejde en rapport om gennemførelsen af direktivet i disse lande.

## 3. GENNEMFØRELSE AF DE ENKELTE ARTIKLER I DIREKTIVET I MEDLEMSSTATERNE

### 3.1. Generelt

I overensstemmelse med den lange overgangsperiode for gennemførelse af nationale foranstaltninger på 30 måneder skulle direktivet først være gennemført den 14. august 1999. Medlemsstaterne fandt det imidlertid hensigtsmæssigt, at direktivet

---

<sup>8</sup> Forordning 2560/2001 af 19.12.2001, EFT L 344 af 28. 12.2001, s. 13.

blev gennemført før tredje fase af Den Økonomiske og Monetære Union (1. januar 1999). Derfor indførte medlemsstaterne følgende erklæring i Rådets protokol: *“Europa-Parlamentet, Rådet og Kommissionen noterer sig medlemsstaternes vilje til at bestræbe sig på at sætte de nødvendige love og administrative bestemmelser i kraft for at efterkomme dette direktiv fra den 1. januar 1999.”* På trods af denne hensigtserklæring var der ingen af medlemsstaterne, der opfyldte den politiske forpligtelse til at gennemføre direktivet senest den 1. januar 1999.

Et flertal af medlemsstaterne (11) havde gennemført direktivet i den nationale lovgivning inden den retlige frist den 14. august 1999 (jvf. bilag 3). Adskillige medlemsstater havde vedtaget lovgivning inden den retlige frist (og i Nederlændenes tilfælde endda før datoen i den fælles erklæring), selv om ikrafttrædelsesdatoen først lå på et senere tidspunkt.

Fire medlemsstater (Belgien, Grækenland, Italien og Portugal) nåede ikke at gennemføre direktivet før den retlige frist. I et enkelt tilfælde (Grækenland) blev der gjort forsøg på at råde bod på den sene gennemførelse ved at give den nationale lovgivning tilbagevirkende kraft.

Således har samtlige medlemsstater nu vedtaget gennemførelseslovgivning (jvf. bilag 2).

### **3.2. Hensigtsmæssig gennemførelse – Generelt**

Der er konstateret et begrænset antal retlige problemer, f.eks. vedrørende oplysningskravene og bestemmelserne om klagemekanismer. Derudover har gennemførelsen af direktivet i medlemsstaternes lovgivning været i overensstemmelse med medlemsstaternes forpligtelser.

I denne rapport gives der også eksempler på en række forskelle (i modsætning til deciderede konflikter) mellem medlemsstaternes gennemførelseslovgivning og direktivet. I fremtiden kan disse forskelle i teorien<sup>9</sup> skabe tvivl om, hvorvidt mindstekravene til gennemførelsen af grænseoverskridende pengeoverførsler bliver opfyldt i en eller flere medlemsstater.

### **3.3. Artikel 1 – Anvendelsesområde**

Anvendelsesområdet defineres i artikel 1. Direktivet gælder for grænseoverskridende pengeoverførsler på op til 50 000 EUR (uanset om de foretages i medlemsstatens valuta eller i euro). Ved “grænseoverskridende pengeoverførsel” forstås i direktivet en transaktion, der udføres på en ordregivers initiativ via et kreditinstitut i en medlemsstat med henblik på at stille midler til rådighed for en modtager i et institut i en anden medlemsstat. Ordregiver og modtager kan godt være én og samme person.

#### *3.3.1. Gennemførelse i medlemsstaterne*

En række medlemsstater (Finland, Tyskland og Portugal) vedtog ved denne lejlighed lovgivning, der også omfattede nationale pengeoverførsler og ikke kun grænseoverskridende transaktioner.

---

<sup>9</sup> Der er endnu ingen retspraksis i medlemsstaterne, som indeholder fortolkninger af bestemmelserne i direktiv 97/5/EF eller af den nationale gennemførelseslovgivning.

Da direktivet på grund af EØS-aftalen og de dermed forbundne procedurer anvendes inden for EØS, har de fleste medlemsstater udtrykkelig anført i deres gennemførelseslovgivning, at den også finder anvendelse på det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområdes territorium ("EØS"). Den danske lovgivning gik endnu længere, idet der blev givet beføjelse til at udvide gennemførelseslovgivningen til øvrige lande (såfremt de har lignende regler).

Tyskland har udvidet sin gennemførelseslovgivning til at omfatte grænseoverskridende pengeoverførsler ud over direktivets loft på 50 000 EUR. I de tyske bestemmelser er maksimum fastsat til 75 000 EUR.

### 3.3.2. *Praktisk anvendelse af bestemmelsen i medlemsstaterne*

Der er ikke konstateret problemer med den praktiske gennemførelse af direktivets anvendelsesområde.

### 3.3.3. *Problemområder*

Ingen.

## 3.4. **Artikel 2 – Definitioner**

I denne artikel gives 12 definitioner af begreber, der anvendes i direktivet. Der opstilles deltagerne i en grænseoverskridende pengeoverførsel ("institut": kreditinstitut, andet institut, finansieringsinstitut, formidlende institut samt "kunde": ordregiver og modtager) og derudover begreber vedrørende en grænseoverskridende pengeoverførsel (grænseoverskridende pengeoverførsel, ordre om grænseoverskridende pengeoverførsel, referencerentesats, acceptdato).

Det er vigtigt at understrege, at direktivet gælder for alle juridiske eller naturlige personer, der udfører grænseoverskridende pengeoverførsler som erhverv. Hvis en medlemsstat tillader virksomheder uden for banksektoren eller endda uden for finansbranchen at udføre betalingstransaktioner, er disse virksomheder omfattet af direktivet. Medlemsstaterne kan (hvad mange også gør) forbeholde overførselstransaktioner for visse institutkategorier, især banker.

### 3.4.1. *Gennemførelse i medlemsstaterne*

I en række medlemsstaters lovgivning (Østrig, Danmark, Tyskland, Portugal og Sverige) er de fleste definitioner i direktiv 97/5/EF udeladt. I praksis vurderes de manglende definitioner i konkrete tilfælde ikke til at give anledning til væsentlige juridiske problemer. Ved eventuelle tvister gælder den nationale lovgivning ud over det overordnede EF-retsprincip, at nationale foranstaltninger bør fortolkes i overensstemmelse med tilsvarende bestemmelser i fællesskabsretten.

Der er ikke konstateret væsentlige juridiske problemer som følge af, at enkelte medlemsstater anvender anderledes eller yderligere definitioner.

Et begrænset antal definitionsforskelle har givet anledning til mere generelle principspørgsmål:

"*Kreditinstitut*": gennemførelseslovgivningen i en række medlemsstater (f.eks. Italien og Sverige) gælder ikke for "kreditinstitutter" (som de forekommer i

direktivet), men for andre definerede institutter. I Italien gælder gennemførelseslovgivningen for "banker". I Sverige omfatter gennemførelseslovgivningen "banker" og "andre virksomheder". Dette kan ikke forventes at få væsentlige konsekvenser i praksis.

*"Finansieringsinstitut"*: denne definition findes ikke i adskillige staters gennemførelseslovgivning (Østrig, Italien, Portugal, Nederlandene, Tyskland og Danmark), selv om dette ikke vurderes til at have retlig betydning, hvad angår forbrugernes og kreditinstitutternes rettigheder og pligter.

*"Bankdag"*: at direktivet ikke indeholder en definition af en bankdag er blevet kritiseret i mindst én medlemsstat (Belgien). En række medlemsstater har indføjet en definition af en "bankdag" (Belgien), "bankforretningsdag" (Italien), "bankarbejdsdag" (Østrig), "bankdag" (Sverige) eller lignende i deres gennemførelseslovgivning vedrørende direktiv 97/5/EF. I disse definitioner tages der hensyn til særlige nationale krav eller traditioner.

*"Grænseoverskridende pengeoverførsel"*: i visse medlemsstater (Finland, Tyskland og Portugal) har man ud over at gennemføre direktivet benyttet lejligheden til at lovgive om interne eller indenlandske pengeoverførsler. Hvor dette er tilfældet, ledsages definitionerne i direktivet af yderligere definitioner. I Belgien bruges begrebet "valutaoverførsel" i stedet for "pengeoverførsel". En af konsekvenserne af denne forskel er, at der lægges vægt på, at bestemmelserne i gennemførelseslovgivningen kun gælder overførsler, der indledes med et indskud eller et udtræk fra en eksisterende konto i modsætning til f.eks. debetoverførsler. Dette er imidlertid ikke i uoverensstemmelse med bestemmelsen i direktiv 97/5/EF.

*"Acceptdato"*: i én medlemsstat (Spanien) suppleres definitionen af en "acceptdato" med en antagelse om, at der foreligger accept én dag fra det tidspunkt, hvor kunden har afgivet ordre. I andre medlemsstater har man ikke anvendt definitionen i direktivet (Portugal, Tyskland, Danmark og Østrig). I Det Forenede Kongerige defineres "påbegyndelsesdato" som den dato, hvor en række forskellige betingelser er opfyldt. Ud over betingelserne i direktivet giver den britiske lovgivning også kunden og instituttet mulighed for at aftale en senere acceptdato. Denne mulighed er ikke eksplicit angivet i direktivet.

Direktiv 97/5/EF indeholder ingen specifikke bestemmelser med definition af *valørdato* (dvs. den dato, hvor midlerne bliver godskrevet og er til rådighed på modtagerens kontor). Visse medlemsstater giver en definition af "valørdato" (Danmark, Tyskland, Portugal og Det Forenede Kongerige),<sup>10</sup> men der er forskellig praksis i de enkelte medlemsstater.

### 3.4.2. *Praktisk anvendelse af bestemmelsen i medlemsstaterne*

Der er ikke oplyst om praktiske problemer med definitionerne i direktivet i forbindelse med anvendelsen af direktivet i medlemsstaterne, heller ikke i forbindelse med medlemsstaternes forskellige eller særlige definitioner.

---

<sup>10</sup> I Tyskland er denne regel, som foreskriver en højere grad af forbrugerbeskyttelse end direktivet, en følge af en afgørelse fra forbundsrepublikkens højesteret fra 1997. I denne afgørelse bestemmes det, at hvis valørdatoen fastsættes til dagen efter den dag, hvor midlerne stilles til rådighed på modtagerens konto, krænkes forbrugernes rettigheder i henhold til den tyske lov om generelle vilkår og betingelser.

Dermed kan det dog ikke udelukkes, at der fremover kan opstå forviklinger mellem de forskellige systemer for grænseoverskridende overførsler i medlemsstaterne. Selv om det kan virke paradoksalt, er det juridisk set muligt, at samtlige medlemsstater opfylder betingelserne i fællesskabsretten. Et eksempel kunne være i forbindelse med udførelsesperioderne: "bankdag" er ikke defineret i direktivet, men visse medlemsstater definerer "bankdag" som et forbundet begreb i deres gennemførelseslovgivning. Forskelligartede definitioner er ikke i uoverensstemmelse med direktivet, men giver anledning til problemer, da beregningen af udførelsesperioderne er baseret på idéen om "bankdage".

### 3.4.3. *Problemområder*

Den anderledes definition af "acceptdato" i Spanien kan give anledning til problemer, da man i Spanien går ud fra, at der først foreligger accept på den åbningsdag, der følger efter ordren, hvilket har konsekvenser for beregningen af udførelsestiden.

## 3.5. **Artikel 3 – Forhåndsoplysninger om vilkårene for grænseoverskridende pengeoverførsler**

Ifølge artikel 3 i direktiv 97/5/EF skal institutterne stille oplysninger til rådighed for kunderne "i en let forståelig form", før de foretager grænseoverskridende pengeoverførsler. Disse oplysninger skal som minimum indeholde en angivelse af, hvor lang tid overførslen tager, hvordan gebyrer og provision beregnes, anvendt valørdato, detaljer om anke- og klagemuligheder og eventuelt anvendte referencekurser.

### 3.5.1. *Gennemførelse i medlemsstaterne*

I visse medlemsstater kan der opstå fortolkningsspørgsmål. I Østrig er der for eksempel ingen henvisning til begrebet "i en let forståelig form" (men dette kan betragtes som indforstået i den østrigske administrationsret). I samme medlemsstat findes ingen henvisning til "valørdato" som en del af de forudgående oplysninger. Desuden henviser Østrig ikke til klage- eller ankeordninger.

I visse medlemsstaters gennemførelseslovgivning (Italien, Østrig, Det Forenede Kongerige, Sverige og Frankrig) anvender man ikke begrebet "referencevekselkurser" som foreskrevet i artikel 3, sidste led, i direktiv 97/5/EF, men henviser i stedet til for eksempel "anvendt vekselkurs".

I den danske gennemførelseslovgivning stilles strengere krav til kundeoplysninger end i direktivet, idet kreditinstitutterne forud for transaktionen ikke blot skal oplyse om referencevekselkursen, men også om vekseldatoen. Desuden skal kreditinstitutterne ifølge dansk gennemførelseslovgivning ikke blot oplyse kunderne om ankemuligheder, men også om deres ret til erstatning i forbindelse med sådanne procedurer.

### 3.5.2. *Praktisk anvendelse af bestemmelsen i medlemsstaterne*

Kun 16 ud af de 40 kreditinstitutter, der blev testet, udleverede brochurer/materiale til kunderne. Samtlige brochurer og trykt materiale indeholdt oplysninger om gebyrer. Der blev kun givet oplysninger om de andre områder i seks tilfælde, og oplysninger om klage- og ankeprocedurer var de mest sjældne og forekom kun i tre

tilfælde. Kun tre brochurer indeholdt alle de oplysninger, der bedes om i artikel 3 i direktiv 97/5/EF (2 banker i Det Forenede Kongerige og 1 i Belgien).

Hvad angår kvaliteten af brochurer og trykte materialer, kunne kun oplysningerne om gebyrer beskrives som tilstrækkelige eller gode. Oplysninger i brochurer om tidsforløb, vekselkurser og valørdatoer var generelt ringe, og oplysningerne om klage- og ankeprocedurer var nærmere ubrugelige end ringe.

### 3.5.3. *Problemområder*

I den østrigske gennemførelseslovgivning er institutterne ikke forpligtet til at oplyse kunderne om klage- og ankeprocedurer. Dette må betragtes som en ufuldstændig gennemførelse af artikel 3 i direktiv 97/5/EF.

De øvrige problemområder har ikke forbindelse med utilstrækkelig eller ufuldstændig gennemførelse, men ukorrekt anvendelse af national lovgivning i de institutter, der udfører grænseoverskridende pengeoverførsler. Den undersøgelse, der blev gennemført som støtte til denne rapport, viser klart, at bestemmelserne om forudgående oplysninger i direktivet og i national gennemførelseslovgivning ikke følges af et stort antal institutter.

## 3.6. **Artikel 4 – Oplysninger efter en grænseoverskridende pengeoverførsel**

Efter en grænseoverskridende pengeoverførsel skal kunderne have skriftlig dokumentation om forskellige detaljer vedrørende overførslen: en henvisning, der gør det muligt at identificere overførslen, overførselens oprindelige beløb, samlede gebyrer og omkostninger, valørdato og eventuelt vekselkursen. Hvis beløbsmodtageren helt eller delvis skal betale gebyret, bør han informeres om dette af sit institut.

### 3.6.1. *Gennemførelse i medlemsstaterne*

Artikel 4 i direktivet indeholder bestemmelser om “klare, skriftlige oplysninger i en let forståelig form, eventuelt ad elektronisk vej”. Visse medlemsstater (Østrig, Danmark og Irland) stiller ikke udtrykkeligt krav om, at sådanne oplysninger skal være: (a) klare og/eller (b) skriftlige, og/eller (c) eventuelt i elektronisk form.

I Irland er der intet udtrykkeligt krav om at give den slags oplysninger, som er specificeret, men kun en generel bestemmelse om at “stille dem til rådighed”.

I artikel 4 gives kunderne mulighed for at give afkald på deres ret til efterfølgende oplysninger. Denne bestemmelse genfindes ikke altid i medlemsstaternes gennemførelseslovgivning. Der er ikke mulighed for at frasige sig en sådan rettighed i Tyskland, Danmark, Spanien eller Frankrig, og der gives kun en begrænset mulighed i Sverige og Belgien. Denne manglende gennemførelse kan formentlig siges at medføre en højere grad af beskyttelse af kunden.

I Det Forenede Kongerige har man indført bestemmelser, der specifikt afgrænser institutternes pligt til at give oplysninger efter en pengeoverførsel. I Det Forenede Kongerige er kreditinstitutterne underlagt en “long-stop periode” på én måned, hvor der skal gives oplysninger. Denne bestemmelse giver mere forbrugerbeskyttelse end i direktivet. I Danmark er mindstekravene i artikel 4 i direktiv 97/5/EF gjort til absolutte krav (selv om denne bestemmelse ikke i sig selv går videre end

bestemmelserne i direktivet). Den danske lovgivning pålægger yderligere kreditinstitutterne at give efterfølgende oplysninger - ifølge dansk lov skal sådanne oplysninger gives "omgående".

### 3.6.2. *Praktisk anvendelse af bestemmelsen i medlemsstaterne*

Ved 97,6 % af alle overførsler, der blev udført inden for gennemførelsesundersøgelsen, modtog ordregiverne bag de grænseoverskridende pengeoverførsler oplysninger om overførslerne enten i separate meddelelser (82 %) eller i deres kontoudtog.

Ordregiveren blev generelt informeret på et tilfredsstillende niveau. Der blev næsten altid oplyst om det oprindelige overførselsbeløb og gebyrer. Referencenummeret blev oplyst i 74 % af alle tilfælde, men kun i halvdelen af tilfældene i Belgien, Irland og Det Forenede Kongerige, og det blev ikke oplyst i Portugal. Valørdatoen blev oplyst ved 75 % af alle overførsler, hvilket dog ikke var tilfældet i alle lande (især i Belgien, hvor ingen banker oplyste om valørdatoen på ordregiverens dokumentation, og i Det Forenede Kongerige, hvor kun én ud af fire banker gav sådanne oplysninger). Vekselkursen blev oplyst ved 95,1 % af de samlede overførsler, men der manglede sådanne oplysninger fra én bank i henholdsvis Tyskland og Det Forenede Kongerige.

Der blev ikke givet oplysninger på samme niveau til modtagerne som til ordregiverne: 86,5 % af beløbsmodtagerne fik oplysninger på betalingsadvis *eller* kontoudtog. Oplysningsniveauet om det oprindelig overførte beløb var meget ringe. Disse oplysninger manglede på mere end halvdelen af de udsendte betalingsadvis/udtog. Oplysningskvaliteten vedrørende de øvrige aspekter var væsentlig højere. Referencen blev nævnt ved 74 % af indgående overførsler. Det Forenede Kongerige og Irland skiller sig ud, idet der kun blev givet sådanne oplysninger ved færre end 50 % af transaktionerne. Ved 87 % af de overførsler, hvor der blev trukket fra, blev gebyret oplyst. Hvis dette ikke oplyses, kan modtageren ikke vide, om banken har beregnet gebyr, eller om afsenderen ikke har sendt det rette beløb. Valørdatoen blev oplyst i 77 % af tilfældene.

### 3.6.3. *Problemområder*

Hvad angår den praktiske anvendelse af artikel 4, gælder stort set det samme som ved artikel 3: selv om oplysningsniveauet fra de institutter, der udfører grænseoverskridende overførsler, er højere efter en transaktion end før, er situationen stadigvæk langt fra tilfredsstillende. Ifølge den undersøgelse, der blev gennemført til støtte for denne rapport, stod det klart, at institutterne ikke gav visse oplysninger, der skulle gives efter en grænseoverskridende pengeoverførsel.

## 3.7. **Artikel 5 – Instituttets særlige forpligtelser**

I artikel 5 bestemmes det, at ved en grænseoverskridende pengeoverførsel skal institutterne på kundens anmodning forpligte sig med hensyn til tidsfrist, provision og gebyr. Instituttet er naturligvis ikke forpligtet til at indgå en kontrakt med enhver, som ønsker dette, men hvis det påtager sig en sådan forpligtelse med det formål at indgå et kontraktforhold, er instituttet bundet af dette tilbud.

### 3.7.1. *Gennemførelse i medlemsstaterne*

Italien har ikke gennemført denne bestemmelse fuldt ud. I gennemførelseslovgivningen henvises kun til ansvar for ikke at gennemføre transaktionen inden for en tidsfrist, men institutterne forpligtes kun, hvad angår udførelsesperiode, provision og gebyr.

De omstændigheder, under hvilke et kreditinstitut kan nægte "at indgå i forretningsforbindelse med en kunde", er et element, der også findes i artikel 5 i direktiv 97/5/EF: dette omfattes normalt af andre lovgivningsinstrumenter uden forbindelse med gennemførelseslovgivningen. I Frankrig har forbrugerne for eksempel ret til at have en bankkonto og at modtage grundlæggende banktjenester. I visse medlemsstater (Portugal, Østrig, Frankrig, Italien, Spanien og Sverige) er dette element i artikel 5 slet ikke blevet gennemført. Dette vurderes dog ikke til at give problemer med korrekt gennemførelse.

Den østrigske gennemførelseslovgivning er mere vidtgående end direktivet, idet der bestemmes, at kreditinstitutterne ikke må opkræve gebyr eller provision for en pengeoverførsel, hvis de specifikke forpligtelser, som parterne har aftalt, ikke er opfyldt.

### 3.7.2. *Praktisk anvendelse af bestemmelsen i medlemsstaterne*

#### 3.7.2.1. Overholdelse af opgivne tidsfrister

I løbet af undersøgelsen blev institutterne på forhånd spurgt af konsulenten, hvor lang tid overførslerne ville tage. De fleste institutter opgav en øvre tidsfrist på fem til syv dage. De væsentligste undtagelser var banker i Frankrig og Italien, som hævdede, at overførslerne kun ville tage én dag. Banker i Nederlandene indtog en mere forsigtig holdning, og to banker opgav henholdsvis 10 og 15 dage.

Næsten 90 % af pengeoverførslerne ankom inden for den tidsfrist, som det overførende institut havde opgivet. Yderligere 8 % ankom inden for tre dage efter den angivne dato.

Omkring 50 % af modtagerbankerne anvendte en valørdato, der lå før den dato, hvor overførslen blev krediteret modtagerens konto. Dette var tilfældet ved 12,2 % af de modtagne overførsler. Denne praksis lader til at være anvendt oftere ved overførsler, der tog længere tid end oprindeligt opgivet. Ved at fastsætte valørdatoen for en indkommende overførsel inden for den periode, der er opgivet af ordregiverens bank, forsøger bankerne at overholde direktivets bestemmelse om, at modtager bør have kompensation for tabte renter ved forsinkede overførsler.

#### 3.7.2.2. Nøjagtighed i forhold til oplyste gebyrer

På grundlag af de oplysninger, som blev givet til ordregiverne, kunne de samlede omkostninger ved en overførsel i gennemsnit forventes at ligge på omkring 20 EUR. Dette tal er ca. 20 % lavere end de faktiske gennemsnitsomkostninger på 24,09 EUR.

Denne forskel på den pris, der opgives på forhånd, og de faktiske gebyrer skyldes, at bankerne ikke på forhånd kender til modtagergebyrerne, eller at institutterne kun delvis oplyser ordregivers bank om overførselsomkostningerne.

Omkring halvdelen af ordregiverne fik oplyst omkostninger inden for en margen af 20 % af det faktiske beløb. I yderligere en fjerdedel af tilfældene var det faktiske beløb mellem 20 % og 60 % højere end opgivet. For de øvrige ordregivere (ca. 25 %) var de faktiske omkostninger mere end 60 % højere end opgivet af deres bank, normalt fordi modtagergebyret ikke var blevet medregnet i tilbuddet.

### 3.7.3. *Problemområder*

Italien har ikke indført artikel 5 i sin nationale lovgivning. Der foreskrives ingen særlig forpligtelse fra instituttets side, hvad angår tid, provision eller gebyr.

Selv om institutternes forpligtelser vedrørende udførelsestiden er ganske tilfredsstillende, gælder dette ikke for bankernes (bindende) tilbud vedrørende provision og gebyrer. Dette forhold står i forbindelse med bankernes problemer med at kende den modtagende banks gebyrer.

## 3.8. **Artikel 6 – Forpligtelser i forbindelse med overførelstiden**

Artikel 6 omhandler tidsfristen for behandling af en grænseoverskridende pengeoverførsel. I stk. 1 behandles overførselsperioden mellem ordregivers og beløbsmodtagers "institut", mens stk. 2 omhandler forholdet mellem henholdsvis ordregivers og beløbsmodtagers institut. I første sætning i hvert stykke lægges der vægt på, at det er den aftalte tidsfrist som er afgørende, hvilket er i overensstemmelse med princippet om aftalefrihed. Kun hvis der ikke er fastsat en sådan tidsfrist, anvendes lovbestemte tidsfrister automatisk: henholdsvis 5 dage (ordregivers/modtagers institut) og 1 dag (modtagers institut/modtagers konto).

Ordregiver skal have kompensation fra sit eget institut, hvis den aftalte tidsfrist eller perioden på fem dage for første fase af overførslen (ordregiver/modtagers institut) overskrides. Omvendt skal beløbsmodtageren kompenseres af sit institut, hvis der forekommer forsinkelse under anden fase af overførslen (modtagers institut/modtagers konto). Hvis ordregiver eller modtager selv er skyld i forsinkelsen, skal der ikke betales kompensation (artikel 6, stk. 3).

Kompensation er renter for forsinket betaling. Mere omfattende ansvar, især for indirekte skade, er hverken påbudt eller udelukket i direktivet. Det afhænger af den generelle lovgivning om forholdet mellem ordregiver, modtager og deres respektive institutter (se artikel 6, stk. 4). Renteberegning ved for sen betaling skal foregå i henhold til en "referencerentesats" (artikel 2, stk. k). Denne sats skal fastsættes af medlemsstaterne på et niveau "svarende til kompensation"; den skal med andre ord udgøre en normal strafrentesats, som kan være fastsat ved lov eller på grundlag af den sats, som bankerne opkræver for nødlån med henblik på at dække forsinkede overførsler.

### 3.8.1. *Gennemførelse i medlemsstaterne*

Der er ikke konstateret problemer med utilstrækkelig eller ufuldstændig gennemførelse i medlemsstaternes nationale lovgivning.

### 3.8.2. *Praktisk anvendelse af bestemmelsen i medlemsstaterne*

I gennemsnit tog overførslerne 2,97 dage. 95,4 % af overførslerne ankom inden for seks arbejdsdage, hvilket er udgangspunktet i direktivet. 99,7 % af overførslerne ankom inden for 15 arbejdsdage.

Den længste gennemsnitlige overførselstid var i Sverige (4,61 dage), Det Forenede Kongerige (4,19 dage) og Danmark (4,07 dage). De korteste fandtes i Irland (1,67 dage), Grækenland (1,82 dage) og Frankrig (1,99 dage).

Hvad angår de tidsfrister, som bankerne opgav, ankom 89,8 % af alle overførsler til tiden og 98,4 % inden for tre dage fra den dato, som ordregivers bank havde opgivet.

I de fleste tilfælde var den valørdato, som blev krediteret modtagers konto samme dag (eller én dag efter) som den dato, hvor beløbet blev registreret på modtagers bankkonto; dette var imidlertid ikke altid tilfældet. I 12,2 % af alle tilfælde (især overførsler, som var længere om at ankomme) lå valørdatoen adskillige dage før registreringsdatoen. I sådanne tilfælde undervurderede ordregivers bank den tid, som det tog, før pengene ankom, og midlerne var reelt ikke til modtagers rådighed på valørdatoen.

I de tilfælde, hvor overførslerne var mere end én dag forsinket (sammenlignet med den aftalte tidsfrist), kontaktede ordregiverne deres bank for at få besked om, hvorfor overførslerne var forsinket, og hvorvidt de havde ret til kompensation. Bankerne gav en række forskellige svar, men det mest hyppige var, at beløbsmodtagerne burde kontakte deres egen bank, da ordregivers bank ikke havde indflydelse på den bogførings- eller valørdato, hvor modtagers bank blev krediteret. Ingen banker tilbød ordregiver kompensation for forsinkede overførsler.

Der blev gået videre med sagen hos de institutter, hvor pengeoverførslerne tog særlig lang tid. En enkelt bank betalte til slut en kompensation "for at vise sin gode vilje". I et andet tilfælde ønskede ordregiver ikke at kontakte sin bank igen, "fordi de havde behandlet hende utrolig dårligt, sidste gang hun forsøgte at følge op på sagen".

### 3.8.3. *Problemområder*

Bortset fra enkeltstående og helt særlige tilfælde, hvor overførslen tog meget lang tid, er situationen i forbindelse med overførselstider ganske tilfredsstillende.

Imidlertid indtog institutterne en meget uheldig holdning, når de blev bedt om at betale kompensation for forsinkede betalinger: enten var bankerne uvidende om deres pligt til at betale kompensation, eller de var ikke villige til at gøre det.

## 3.9. **Artikel 7 – Pligt til at effektuere den grænseoverskridende pengeoverførsel i overensstemmelse med instruktionerne**

Ordregivers institut, eventuelle formidlende institutter og modtagers institut har pligt til at overføre det fulde beløb (medmindre ordregiver har gjort det klart, at modtager helt eller delvis skal bære omkostningerne). Derfor anvendes som udgangspunkt "OUR-metoden" (dvs. at alle omkostninger afholdes af ordregiver), mens de andre

overførselsmuligheder<sup>11</sup> bør forblive undtagelser. Derfor er alle øvrige fratræk generelt ulovlige, og de pågældende beløb bør betales tilbage. Formålet med denne bestemmelse i direktiv 97/5/EF er at skabe klarhed om fordelingen af gebyrer mellem ordregiver og beløbsmodtager, og dobbelt gebyrberegning forbydes.

### 3.9.1. *Gennemførelse i medlemsstaterne*

Der er ikke konstateret problemer med utilstrækkelig eller ufuldstændig retlig gennemførelse i medlemsstaternes nationale lovgivning.

### 3.9.2. *Praktisk anvendelse af bestemmelsen i medlemsstaterne*

Ifølge undersøgelsen modtog 81,7 % af samtlige beløbsmodtagere det fulde overførselsbeløb. 16,2 % af beløbsmodtagerne modtog mindre end det oprindelige overførselsbeløb, fordi der blev beregnet gebyr i den modtagende bank eller et formidlende institut.

2,0 % af beløbsmodtagerne modtog et større beløb end forventet. Dette skyldtes generelt, at ordregivers bank sendte et større beløb for at dække den modtagende banks gebyrer. Hvis modtagers bank ikke opkrævede sådanne gebyrer, blev modtager således godskrevet et højere beløb end forventet.

Den mest almindelige årsag til, at der blev opkrævet gebyr hos modtagerne, var, at overførslerne ikke blev sendt som "OUR-overførsler". Visse banker sendte ikke "OUR-overførsler" på trods af, at ordregiveren havde bedt om det. Visse banker fortalte deres kunder, at de ikke var i stand til at sende "OUR-overførsler". Andre banker havde ikke foretaget "OUR-overførsler" som udgangspunkt som foreskrevet i direktivet.

I de 239 tilfælde, hvor der var opkrævet gebyr hos modtager, henvendte ordregiver sig til sin bank for at spørge, om overførslen var foretaget efter "OUR-metoden". Langt størstedelen af disse overførsler blev ikke sendt efter "OUR-metoden", selv om dette kræves, medmindre det modsatte udtrykkeligt er aftalt. Kun tre banker (ved 37 overførsler) indvilgede i omgående at godtgøre modtagers gebyrer.

16 af ordregivernes banker (ved 42 overførsler) bekræftede, at overførslerne var sendt som "OUR" og foreslog modtagerne at kontakte deres egen bank. Ved nærmere forespørgsel svarede modtagernes banker typisk, at den pågældende overførsel ikke var sendt som "OUR", hvilket var i modstrid med, hvad ordregivers bank havde fortalt ordregiver. Andre modtagende banker hævdede, at de ikke havde opkrævet gebyr, og at en formidlende bank formentlig havde fratrukket et yderligere gebyr. Endelig godtgjorde én bank i henholdsvis Tyskland, Det Forenede Kongerige og Spanien modtagerne for samtlige fratrukne beløb.

### 3.9.3. *Problemområder*

Selv om situationen vedrørende dobbelt gebyrberegning er væsentligt forbedret, respekterer banksektoren endnu ikke bestemmelserne i direktivet, hvis formål er at afskaffe gebyrberegning på modtagersiden (medmindre ordregiver udtrykkeligt beder

---

<sup>11</sup> Herunder især "SHARE", hvor hver part afholder sine egne omkostninger, og "BEN", hvor modtager afholder alle gebyrer.

om dette). I lighed med bemærkningerne i punkt 1.7.3 skyldes dette forhold, at bankerne er uvidende om, hvad den modtagende bank reelt vil beregne i gebyr.

Det giver imidlertid anledning til bekymring, at visse institutter ignorerer eller overtræder pligten til at refundere fejlagtigt opkrævede gebyrer. Denne pligt er fastlagt i både direktivet og den nationale gennemførelseslovgivning.

### **3.10. Artikel 8 – Institutternes tilbagebetalingspligt ved ikke-gennemførte pengeoverførsler**

Med denne artikel indføres princippet om, at ordregivers bank har utvetydigt ansvar for at betale erstatning, hvis en overførsel går tabt. Denne garanti er begrænset til 12 500 EUR og kan ikke fraviges ved kontrakt. Denne forpligtelse vedrører ikke civilretligt ansvar og er derfor ikke begrænset til fejl eller ulovlig adfærd fra de involverede bankers side; det eneste, der kræves for at udløse denne mekanisme, er, at en pengeoverførsel ikke når frem. Ordregiver godtgøres af sin bank, som har mulighed for at søge godtgørelse fra det ansvarlige institut. Med denne mekanisme behøver brugerne af betalingssystemer ikke at kontakte en række banker i overførselsprocessen for at kunne fastslå, hvem der er ansvarlig. Bankerne er i væsentlig bedre stand til at gennemføre denne procedure end deres kunder.

Et større ansvar, specielt for følgetab, er hverken indeholdt eller udelukket i direktivet. I artikel 8 hedder det klart, at denne refusionsgaranti ikke “berører eventuelle andre krav”. En sum over 12 500 EUR og andre tab, der skyldes manglende udførelse af en overførsel, skal derfor indhentes gennem normalt søgsmål og vil være afhængig af den normale lovgivning om forholdet mellem ordregiver, modtager og deres respektive institutter.

#### *3.10.1. Gennemførelse i medlemsstaterne*

I Nederlandene er der en anden refusionsgrænse end i direktivet (12 500 EUR). Refusionsgarantien svarer til det generelle omfang i den nederlandske gennemførelseslovgivning, dvs. 50 000 EUR.

I henhold til spansk lovgivning er et formidlende institut kun omfattet af forpligtelsen i artikel 8 til at betale refusion, hvis det selv har “modtaget” overførselsbeløbet (i modsætning til direktivets bestemmelse “accepteret en ordre om grænseoverskridende pengeoverførsel”). Anden national gennemførelseslovgivning henviser til tilfælde, hvor overførslen “ikke er nået frem” (Østrig), “ikke er udført” (Tyskland), “hvor betalingen ikke blev overført” (Finland), og “hvor midlerne ikke blev krediteret” (Det Forenede Kongerige).

Direktivet rummer ingen specifikke bestemmelser om betingelserne, under hvilke et formidlende kreditinstituts fejl (f.eks. ved forsinkede overførsler) vil medføre et erstatningsansvar for det afsendende kreditinstitut. I visse medlemsstater (Tyskland, Det Forenede Kongerige) findes specifikke bestemmelser herom. I Tyskland er det afsendende kreditinstitut for eksempel ansvarligt for fejl, der begås af et formidlende

kreditinstitut, medmindre årsagen overvejende findes hos det formidlende kreditinstitut, som kunden har valgt<sup>12</sup>.

Blandt eksempler på ikke-udførte pengeoverførsler, som beskrives i direktivet, lægges der i artikel 8 særlig vægt på, at hvis en grænseoverskridende pengeoverførsel ikke udføres, fordi et formidlende kreditinstitut, der er valgt af modtageren, ikke har udført ordren, skal dette institut "i videst muligt omfang" betale overførselsbeløbet tilbage. Med andre ord bestemmes det ikke i direktivet, at det formidlende institut har ansvar over for ordregiveren. Tysklands gennemførelseslovgivning medfører desuden, at det formidlende institut er direkte ansvarligt over for kunden. Dette betyder en højere grad af beskyttelse end i direktiv 97/5/EF. Den tyske lovgivning indeholder lignende bestemmelser om formidlende institutters direkte ansvar over for afsendende institutter.

### 3.10.2. *Praktisk anvendelse af bestemmelsen i medlemsstaterne*

Af de 1 480 udførte overførsler, der indgik i undersøgelsen til denne rapport, nåede to aldrig frem til modtageren.

Refusionsgarantien fungerede ikke: én af de tabte overførsler var ikke blevet refunderet til modtager seks måneder efter, ordregiveren havde anmodet om refusion, og den anden tabte overførsel er – modvilligt – blevet udbetalt til ordregiver.

### 3.10.3. *Problemområder*

Selv om bestemmelsen om garanteret tilbagebetaling på tilstrækkelig vis er blevet gennemført i national lovgivning, viser resultaterne af undersøgelsen, at ved alle tabte overførsler var de institutter, der udførte disse grænseoverskridende overførsler, enten uvidende om deres pligt til at refundere tabte betalinger eller uvillige til at gøre dette.

Tærsklen i den nederlandske tilbagebetalingsgaranti ligger væsentligt højere end i de andre medlemsstater, hvilket kan medføre en situation, som skal analyseres nærmere.

## 3.11. **Artikel 9 – Force majeure**

I denne artikel hedder det, at institutter, der medvirker i en overførselstransaktion, fritages for deres forpligtelser i to tilfælde: for det første ved mistanke om *hvidvaskning af penge* og for det andet ved *force majeure*.

### 3.11.1. *Gennemførelse i medlemsstaterne*

En række medlemsstater har indført definitionen af "force majeure" på en måde, der klart afviger fra direktivteksten, som lyder "forstås usædvanlige eller uforudsigelige omstændigheder, som den, der påberåber sig dem, ikke har nogen indflydelse på, og som han ikke har mulighed for at afværge". I lande med anderledes bestemmelser (Italien, Portugal og Sverige) kan beskyttelsen af forbrugere, der foretager grænseoverskridende overførsler være både større eller mindre end tilsigtet i

---

<sup>12</sup> Medmindre der er tale om en bevidst eller groft uagtsom handling eller om risici, der specifikt accepteres af et kreditinstitut.

fællesskabsretten. I Tyskland er der for eksempel pligt til at betale refusion, selv om overførselsbeløbet ikke længere er til rådighed.

Visse medlemsstater (Belgien, Finland, Grækenland, Irland, Portugal, Sverige og Det Forenede Kongerige) henviser i deres gennemførelseslovgivning direkte til direktiv 91/308/EØF om forebyggende foranstaltninger mod anvendelse af det finansielle system til hvidvaskning af penge eller lignende bestemmelser ved gennemførelsen af artikel 9 i direktiv 97/5/EF. I to tilfælde (Finland og Det Forenede Kongerige) fastsætter gennemførelsesbestemmelserne specifikt en ansvarsbegrænsning, hvis et institut ikke har opfyldt bestemmelserne i direktiv 97/5/EF på grund af mistanke om hvidvaskning af penge. Én medlemsstat (Sverige) giver institutterne mulighed for at bruge længere tid til overførslen.

Andre medlemsstater (Østrig, Danmark, Frankrig, Tyskland, Italien, Luxembourg, Nederlandene og Spanien) henviser ikke specifikt til lovgivning om hvidvaskning i deres gennemførelseslovgivning vedrørende artikel 9. I praksis medfører den manglende henvisning til national lovgivning om hvidvaskning af penge ikke juridisk tvivl, og den vurderes heller ikke at betyde utilstrækkelig gennemførelse af direktiv 97/5/EF.

Direktiv 91/308/EØF er fuldt ud gennemført i medlemsstaterne. På trods af manglende henvisninger til direktiv 91/308/EØF i visse gennemførelseslove i forbindelse med direktiv 97/5/EF er vilkårene obligatoriske og angår almenvellet. Når en forpligtelse i henhold til direktiv 97/5/EF ikke bliver opfyldt på grund af berettiget mistanke om, at der er tale om hvidvaskning af penge, vil instituttet formentlig påberåbe almenvellet, som ligger til grund for direktiv 91/308/EØF. Om et sådant forsvar lykkes, afhænger af, hvilke konkrete facts, omstændigheder og nationale bestemmelser der henvises til, da overholdelse af reglerne om hvidvaskning ikke bør blive en generel undskyldning for at undgå at overholde forpligtelserne i direktiv 97/5/EF.

### *3.11.2. Praktisk anvendelse af bestemmelsen i medlemsstaterne*

Der er ikke konstateret problemer med anvendelsen af direktivets artikel 9 i medlemsstaterne.

### *3.11.3. Problemområder*

Ingen

## **3.12. Artikel 10 – Bilæggelse af tvister**

I direktivet fastlægges en række krav til udførelsen af grænseoverskridende pengeoverførsler. Hvis bankkunder kun kan håndhæve disse standarder ad rettens vej, betyder direktivet ingen ændringer for dem, da de færreste vil gå rettens vej for en klages skyld (f.eks. i en sag om dobbelt gebyr på 20 EUR).

Formålet med artikel 10 i direktiv 97/5/EF er at give kunderne et effektivt instrument til at gøre deres rettigheder ifølge direktivet gældende ved at forpligte medlemsstaterne til at sørge for, "at der findes fyldestgørende og effektive klage- og ankeprocedurer til bilæggelse af eventuelle tvister" mellem kunder og kreditinstitutter. Eksisterende procedurer skal anvendes i videst muligt omfang.

Procedurene bør være *fyldestgørende og effektive*: det bør være hurtigere og mindre omkostningskrævende for kunderne at klage til en alternativ instans vedrørende grænseoverskridende overførsler end at gå til en domstol, således at den procedure, der tilbydes, udgør et reelt alternativ.

### 3.12.1. *Gennemførelse i medlemsstaterne*

Der er forskellig praksis i medlemsstaterne for klage- og ankeordninger. Disse forskelle vedrører adgang til klage- og ankeordninger (f.eks. når alle eksisterende retsmidler er opbrugt, på hvilke betingelser der er direkte adgang), formalia ved indgivelse af en klage, eventuelle konsekvenser for særskilte retssager, om sådanne afgørelser er bindende m.v. Disse forskelle skaber imidlertid ikke problemer, så længe selve procedurerne er “fyldestgørende og effektive”. Bilag 3 indeholder nærmere detaljer om de enkelte ordninger i medlemsstaterne.

Ved gennemførelsen af direktivets artikel 10 har medlemsstaterne for det meste anvendt de eksisterende procedurer for banker eller for finanssektoren generelt. De har ikke skabt anke- eller klageordninger, der specielt gælder grænseoverskridende pengeoverførsler. En undtagelse er Italien, hvor et dekret<sup>13</sup> fastlægger, at der skal oprettes særlige ordninger til at håndtere tvister i forbindelse med grænseoverskridende pengeoverførsler. Den tyske ordning er ligeledes delvis skræddersyet til grænseoverskridende overførsler (og omfatter samtidig endelig afvikling af betalings- og værdipapirtransaktioner (direktiv 98/26/EF)).

Forbrugerne er kun repræsenteret i et lille antal anke- eller klageordninger, som er blevet indført i medfør af artikel 10.

Oprindeligt fortsatte Frankrig med de ordninger, der var oprettet af individuelle banker; dette dækkede imidlertid ikke alle institutter, der udfører grænseoverskridende pengeoverførsler. Frankrig var derfor længe om at gennemføre lovgivning. I mellemtiden vil man med “loi Murcef”<sup>14</sup> gøre mægling obligatorisk i konflikter mellem forbrugere og kreditinstitutter, herunder i forbindelse med sager om grænseoverskridende overførsler.

Østrig har endnu ikke oprettet en ankeordning, men har kun nedsat en arbejdsgruppe med henblik på at oprette en sådan ordning. Østrig er derfor forsinket med sin gennemførelse.

Portugal har endnu ikke oprettet en ombudsmandsordning for bankvæsenet. Ifølge gennemførelseslovgivningen kan parterne anvende voldgift, men i praksis er dette ofte urealistisk på grund af de store omkostninger, som kan forventes. De eksisterende portugisiske ombudsmandsordninger for finansielle tjenesteydelser har kun begrænset geografisk kompetence og kan kun behandle klager med lav værdi. Portugal er derfor forsinket med sin gennemførelse.

---

<sup>13</sup> Ministerielt dekret nr. 456 af 13. december 2001 om gennemførelse af artikel 10 i direktiv 97/5/EF (EFT af 3. januar 2002) i italiensk lov.

<sup>14</sup> Lov nr. 2001-1168 af 11. december 2001 (EFT af 12. december 2001).

### 3.12.2. *Praktisk anvendelse af bestemmelsen i medlemsstaterne*

Indtil december 2001 er der kun indbragt ganske få tvister vedrørende grænseoverskridende pengeoverførsler for nationale klage- og ankeordninger. Dette skyldes til dels, at kunderne tilsyneladende er uvillige til at gå længere end til gentagne gange at klage mundtligt eller skriftligt til banken. I flere tilfælde er det omstridte beløb forholdsvis lille i forhold til administrationstiden og gebyrerne; dette forhindrer kunderne i at gå videre med sagen. Mange kunder lader desuden til at være bange for at skabe en dårlig stemning hos deres bankforbindelse eller skade det fremtidige forretningsforhold med banken.

Omvendt er det kun et fåtal blandt kunderne, der kender til klage- og ankeordningerne. På dette område giver institutterne stort set ingen oplysninger til deres kunder (jvf. punkt 3.5.2).

### 3.12.3. *Problemområder*

Mangelen på hensigtsmæssige ankeprocedurer i Østrig og Portugal giver særlig anledning til bekymring.

Der mangler generelt oplysninger om klage- og ankeordninger: hvis kunderne ikke kender til de muligheder, de har for at håndhæve deres rettigheder i henhold til direktivet og den nationale gennemførelseslovgivning, ved de heller ikke, hvordan de skal forholde sig, hvis de relevante bestemmelser ikke fungerer eller anvendes forkert. Det er overvejende usandsynligt, at de vil gå rettens vej med deres klager, som normalt vedrører tvister om mindre beløb. Bedre oplysning om de rettigheder og procedurer, som er fastlagt i direktivet, burde imidlertid øge konkurrencen og forbedre den nuværende situation, som er utilfredsstillende.

## 3.13. **Øvrige emner**

### 3.13.1. *Sanktioner*

Direktivet forpligter ikke udtrykkeligt medlemsstaterne til at fastlægge sanktioner, hvis den nationale gennemførelseslovgivning ikke følges. Det bør dog ikke glemmes, at pligten til at fastsætte passende sanktioner ikke behøver indgå i en EU-retsakt. Det er allerede fastslået i en dom fra Domstolen<sup>15</sup>, at medlemsstaterne er forpligtet til at fastsætte sanktioner i deres gennemførelseslovgivning, uanset om det oprindelige direktiv udtrykkeligt nævner sanktioner.

Kun få medlemsstater som Østrig, Det Forenede Kongerige og Danmark henviser decideret til sanktioner i deres lovgivning. Derudover indeholder den østrigske lovgivning ud over specifikke forpligtelser over for kunden en yderligere "sanktion": hvis specifikke forpligtelser, som kunden har bedt om, ikke opfyldes, må østrigske kreditinstitutter ikke opkræve gebyrer/provision for udførelsen af en overførsel.

Et øvrigt vigtigt spørgsmål (som er opstået pga. den belgiske lovgivning) er, om der bør anvendes sanktioner, såfremt ingen eller kun nogle af forpligtelserne i medfør af direktiv 97/5/EF ikke opfyldes. I Belgien pålægges kreditinstitutterne i

---

<sup>15</sup> C-354/99 af 18. oktober 2001.

gennemførelseslovgivningen for eksempel ingen udtrykkelige sanktioner for manglende oplysning til kunderne efter en grænseoverskridende pengeoverførsel.

Visse medlemsstater (f.eks. Danmark) henviser til strafferetlige sanktioner i henhold til anden lovgivning, der ikke specielt gælder for grænseoverskridende overførsler. Af letforståelige grunde kan der ikke findes bestemmelser i EF-lovgivningen, der vedrører strafferetlige sanktioner, og de findes heller ikke i direktiv 97/5/EF.

### 3.13.2. *Retten til at ophæve eller afbryde en overførsel*

Direktivet indeholder ingen bestemmelser vedrørende kreditinstitutters ret til at ophæve pengeoverførsler, som en kunde har anmodet om på korrekt vis. I Tyskland har man inkluderet specifikke bestemmelser for at dække denne mulighed.

Den tyske lovgivning indeholder ligeledes detaljerede bestemmelser, hvorved kunden får mulighed for at ophæve en pengeoverførsel, og både kreditinstituttet og kunden har mulighed for at afbryde en overførsel.

## 4. **KONKLUSION**

### 4.1. **Vurdering af gennemførelsen i medlemsstaterne**

Fristen for at gennemføre direktiv 97/5/EF var den 14. august 1999. De fleste medlemsstater overholdt fristen, og direktivet er siden blevet gennemført i alle medlemsstater.

Der er visse forskelle mellem de nationale ordninger og systemet i direktiv 97/5/EF. Disse forskelle er allerede kortlagt i del 3.

#### 4.1.1. *Væsentligste forskelle mellem nationale systemer og direktiv 97/5/EF*

##### 4.1.1.1. Artikel 2 - definitioner

Forskellene kan være de manglende **definitioner i artikel 2** i direktivet eller brugen af definitioner, der afviger fra direktivet. De fleste udeladelser eller forskelle forventes ikke at medføre utilstrækkelig gennemførelse. Den anderledes definition af "acceptdato" i Spanien kan medføre problemer; her formodes der at foreligge accept på bankdagen efter ordren og ikke på den dato, hvor alle betingelser vedrørende ordren er opfyldt. Udførelsestiden beregnes således først en dag efter det tidspunkt, der er fastlagt i direktivet.

##### 4.1.1.2. Artikel 3 - kundeoplysninger forud for en grænseoverskridende pengeoverførsel

Der blev også set på en række emner i forbindelse med **oplysninger forud for en ordre om grænseoverskridende pengeoverførsel jf. artikel 3** i direktiv 97/5/EF. Dette punkt angår specielt Østrig: Ifølge østrigsk lovgivning er der ingen pligt til at stille oplysninger til rådighed "i en let forståelig form", der er ingen henvisning til "valørdato" eller oplysninger om klage- og ankeordninger (hvilket afspejler mangelen på sådanne ordninger i Østrig).

#### 4.1.1.3. Artikel 4 - kundeoplysninger efter en grænseoverskridende pengeoverførsel

**Pligten til at give oplysninger efter transaktionen i henhold til artikel 4** i direktiv 97/5/EF er ikke blevet fuldt gennemført i Østrig, Danmark og Irland. I hvert enkelt tilfælde er der tale om udeladelse eller begrænsning af rettigheder, hvilket afspejler en utilstrækkelig gennemførelse, og hvilket kan få en væsentlig betydning, f.eks. delvis eller manglende gennemførelse i Østrig og Irland af kravet om klare skriftlige oplysninger og eventuelt i elektronisk form (i Danmarks tilfælde er det kun henvisningen til “eventuelt”, som er blevet udeladt, og den er formentlig *de minimis*).

#### 4.1.1.4. Bankernes forpligtelser i forbindelse med anmodninger om grænseoverskridende pengeoverførsler i henhold til artikel 5

- Utilstrækkelig gennemførelse i Italien: på trods af den generelle forpligtelse i den italienske lovgivning om at stille oplysninger til rådighed før en overførsel, indeholder den italienske gennemførelseslovgivning ingen bestemmelser om, at instituttet er bundet af eventuelle forpligtelser vedrørende tid, provisioner og gebyrer.

#### 4.1.1.5. Artikel 9 - “force majeure”

Hvad angår **hvidvaskning af penge**, skal der gøres opmærksom på, at flere medlemsstater ikke har indført specifikke henvisninger til direktiv 91/308/EØF, da de indførte **force majeure-bestemmelserne** fra **artikel 9** i direktiv 97/5/EF. Institutter, der står over for valget mellem at opfylde deres forpligtelser efter nationale bestemmelser om gennemførelse af direktiv 97/5/EF og nationale bestemmelser om gennemførelse af direktiv 91/308/EØF, vil formentlig vægte hvidvaskning af penge højere. Dermed kan de forsvare sig med hensynet til den offentlige interesse, hvis der opstår et krav på grundlag af bestemmelserne om grænseoverskridende pengeoverførsler. Dette emne behandles i del 2.6.5.

#### 4.1.1.6. Artikel 10 - “klage- og ankeprocedurer”

Tre medlemsstater har tilsyneladende ikke gennemført **artikel 10** i tilstrækkelig grad, dvs. sikring af “fyldstgørende og effektive **klage- og ankeprocedurer**”, som følger:

- Frankrig fortsætter med individuelle ordninger. Dette problem er i mellemtiden blevet afhjulpet med vedtagelsen af “loi Murcef”, som gør mægling obligatorisk i tvister mellem forbrugere og kreditinstitutter.
- Østrig har udelukkende oprettet en arbejdsgruppe for at etablere en ordning. Dette er ikke tilstrækkelig gennemførelse.
- Portugal har generelle mæglingsordninger, men på baggrund af problemerne med at mægle i tvister om beløb, der ofte er forholdsvis beskedne, har landet reelt ingen ordning, der er bemyndiget til at behandle klager over grænseoverskridende pengeoverførsler i henhold til direktiv 97/5/EF. Den ordning, der midlertidigt er blevet anmeldt til at behandle klager over grænseoverskridende pengeoverførsler, har kun bemyndigelse til at udføre voldgift og mægling i Lissabon.

## 4.2. Vurdering af medlemsstaternes anvendelse af bestemmelserne

### 4.2.1. Kundeoplysninger før og efter en grænseoverskridende overførsel

Institutterne fuldførte ikke deres opgaver i forbindelse med **kundeoplysning** tilfredsstillende:

Kun 16 ud af 40 ordregivere fik udleveret en brochure eller andre former for trykte **oplysninger, før** overførslerne blev udført. Det trykte materiale, der blev udleveret, indeholdt oplysninger om omkostningerne, men manglede typisk oplysninger om tidsforbrug, valutakurser og ankeprocedurer som fastsat i direktivet.

De **oplysninger**, der blev givet til ordregivere og modtagere **efter overførslen**, var generelt af høj kvalitet. Den hyppigste mangel var, at mindre end halvdelen af modtagerne fik oplyst det oprindelige overførselsbeløb.

### 4.2.2. Udførelsestid

Institutterne **udførte** i gennemsnit overførslerne klart inden for direktivets tidsfrister: 95,4 % af overførslerne ankom inden for seks arbejdsdage og 99,7 % inden for 15 arbejdsdage. Overførslerne tog gennemsnitlig 2,97 dage. Dette er et væsentligt fald i forhold til tidligere undersøgelser.

### 4.2.3. Kompensationspligt ved for sen betaling

Imidlertid blev **kompensationspligten** ved forsinkede overførsler ikke opfyldt af institutterne; der var ingen banker, der tilbød ordregiver kompensation for forsinkede overførsler. Institutter, der blev bedt om at udbetale kompensation, ignorerede eller afviste, at de havde pligt til at betale kompensation for forsinkede betalinger.

### 4.2.4. Pligt til at effektuere den grænseoverskridende pengeoverførsel i overensstemmelse med instrukserne

Hvad angår **fordeling af omkostninger**, opførte institutterne sig ligeledes mere korrekt sammenlignet med tidligere studier. I 16,2 % af tilfældene blev modtager imidlertid stadig opkrævet uventede beløb, for det meste på grund af **dobbelt gebyrberegning**. Langt de fleste af disse overførsler var ikke sendt som "OUR" (dvs. at alle omkostninger afholdes af modtager).

### 4.2.5. Refusion af ulovligt opkrævede gebyrer

Generelt var kunderne nødt til at insistere meget kraftigt for at få **ulovligt opkrævede gebyrer refunderet**. Mens visse af de banker, der medvirkede til dobbelt gebyrberegning, rettede op på de pågældende overførsler ved igen at kreditere modtagernes gebyrer, hjalp andre banker på ingen måde deres kunder, som de er forpligtet til. I stedet hævdede de, at modtageren eller de formidlende banker havde overtaget gebyret. Ofte opgav kunderne at gå videre med sagen på grund af den uforskammede behandling, deres institutter udsatte dem for.

#### 4.2.6. “Refusionsgaranti”

Bankerne handlede ikke på tilfredsstillende vis i forbindelse med “**refusionsgarantien**”. De to tilfælde i undersøgelsen, som burde have udløst en refusionsgaranti, er ikke blevet behandlet, som det var tænkt i direktivet. Den ene manglende overførsel er aldrig blevet refunderet, og den anden blev kun modvilligt refunderet efter flere måneder og “som tegn på goodwill”.

### 4.3. Forslag til revision af direktivet

Som kommissær Bolkestein allerede meddelte Europa-Parlamentet i efteråret 2000 (drøftelse af Peijs-rapporten<sup>16</sup> på plenarmøde), agter Kommissionen at reducere den normale maksimumsperiode for udførelsen fra de nuværende seks bankdage til en væsentlig kortere periode. Med de tekniske muligheder, som en forbedret infrastruktur har åbnet for, er en kortere tidsfrist – som svarer bedre til den nuværende standard på nationalt plan – en logisk konsekvens. Når der tages højde for det nuværende gennemsnit på 2,97 dage for at gennemføre en grænseoverskridende overførsel, bør kortere frister ikke være et stort problem for banksektoren.

Desuden har Kommissionen lovet at hæve tærsklen for refusionsgarantien til 50 000 EUR, så den kommer i overensstemmelse med direktivets generelle anvendelsesområde.

Formålet med begge initiativer er at udvikle det indre marked for detailbetalinger yderligere og skabe overensstemmelse mellem betingelserne for henholdsvis nationale og grænseoverskridende betalinger. Parlamentet har allerede meddelt, at det agter at støtte Kommissionen, hvad angår disse ændringer til direktiv 97/5/EF i Europa-Parlamentets resolution om Kommissionens meddelelse om detailbetalinger i det indre marked<sup>17</sup>.

Herudover er der i denne rapport blevet konstateret yderligere problemområder, som det er nødvendigt at tage stilling til.

Kommissionen mener imidlertid ikke, at det er hensigtsmæssigt at foreslå en revision af direktivet alene på grundlag af de få emner, der er blevet kortlagt i denne rapport. Der er adskillige andre grunde til at revidere EU’s lovgivning om betalinger på det indre marked generelt med henblik på at opnå et ægte indre betalingsområde inden for Den Europæiske Union. Der bør i første omgang foretages en vidtgående høring om et sammenhængende og omfattende regelsæt, der går videre end nogle få isolerede forslag. Derudover er de væsentligste bevæggrunde for et sådant initiativ:

- Med vedtagelsen af forordningen om grænseoverskridende betalinger i euro<sup>18</sup> er det i høj grad lagt fast, hvordan betalingstjenester (både nationalt og over grænserne) skal tilbydes kunderne: prisdiskrimination er ulovligt, og det indre marked for betalinger skal betragtes som et “hjemmemarked”. I direktivet pålægges bankerne imidlertid visse krav vedrørende grænseoverskridende overførsler, som ikke gælder for indenlandske overførsler. For eksempel er

---

<sup>16</sup> Europa-Parlamentets resolution om Kommissionens meddelelse til Rådet og Europa-Parlamentet om detailbetalinger i det indre marked af 26. oktober 2000, KOM(2000) 36 - C5-0103/2000-2000/2018(COS).

<sup>17</sup> KOM(2000) 36 endelig.

<sup>18</sup> Forordning 2560/2001 af 19. december 2002 (EFT 344 af 28. december 2001, s.13.)

“OUR-overførsler” i direktivet fastsat som standard, medmindre ordregiver giver specifikke instruktioner. I langt de fleste medlemsstater er “OUR-muligheden” ikke en metode, der anvendes særlig ofte ved indenlandske overførsler. Kommissionen bør derfor gå videre med at undersøge, hvordan disse forhold kan forlignes, og foreslå en konsekvent betalingsmetode for det indre marked.

- I en undersøgelse fra 2001 om gennemførelsen og anvendelsen af Kommissionens “henstilling om transaktioner med elektroniske betalingsmidler”<sup>19</sup> hedder det i konklusionen, at der skal rettes op på en række væsentlige mangler. Kommissionen udtaler i henstillingen, at hvis den finder gennemførelsen utilfredsstillende, agter den at foreslå hensigtsmæssig, bindende lovgivning.
- Kommissionen agter at fremsætte forslag om “refusioner”, som er omfattet af henstilling nr. 97/489 og andre EU-retsakter.
- Betalingsinstrumenter og -systemer er stadig i udstrakt grad underlagt forskellige nationale regler. Denne situation kan være en forhindring for et effektivt fælles betalingsområde på det indre marked, hvilket medfører ineffektivitet eller forhindrer indførelsen af den nødvendige infrastruktur og yderligere konsolidering, som danner grundlag for lavere transaktionsomkostninger. En strategi om at gå efter et større betalingstransaktionsmarked end det nationale kan føre til “pooling” og “stordrift”. Der er derudover fænomener som outsourcing og samling af betalingstransaktioner i såkaldte “transaktionscentre”. Desuden er der nye aktører, som ønsker adgang til betalingsmarkedet, og som i lighed med andre virksomheder uden for banksektoren ofte står over for “tilsynsmæssige forhindringer” eller “juridisk usikkerhed”. Disse spørgsmål skal der tages stilling til.
- Udviklingen inden for informationsteknologi (IT) har en tydelig indvirkning på udviklingen af betalingsinstrumenter, -infrastrukturer og -markeder. De betydelige omkostninger til IT ved denne transaktionsforretning gør det nødvendigt at træffe velbegrundede strategiske beslutninger, når der foretages overvejelser om videreudvikling af infrastruktur (standarder, tekniske platforme m.v.) og muligheder for samarbejde. Institutter for elektroniske penge og de mange forslag til elektroniske betalingsinstrumenter har konsekvenser for de retlige rammer, som skal undersøges nærmere.

---

<sup>19</sup> Henstilling 97/489 af 30. juli 1997 (EFT L 208 af 2. august 1997, s. 52)

- Især på grund af forordningen om grænseoverskridende betalinger i euro er de europæiske banker for nylig gået sammen om en fælles vision for "Euroland - our Single Payment Area". Deri opfordres der til en fælles indsats til fordel for de europæiske forbrugere, erhvervslivet og bankerne, og derudover opfordres der til, at tilsynsmyndighederne også spiller en aktiv rolle. Deres plan for et fælleseuropæisk betalingsområde (Single European Payment Area - SEPA) forventes at indeholde en lang række retlige forudsætninger eller ønskelige fremskridt, som forventes af de offentlige myndigheder, herunder de europæiske institutioner. Når disse idéer er blevet offentliggjort, agter Kommissionen at tage stilling til dem som led i diskussionen af dette retlige projekt.

Kommissionens tjenestegrene har - i lyset af udtalelsen om bedre regulering - allerede udsendt et uformelt diskussionsoplæg til vide kredse med henblik på at indsamle idéer og forslag til et muligt regelsæt. Med udgangspunkt i indkomne bidrag vil Kommissionen udarbejde et høringsdokument, der indeholder en vurdering af mulige bestemmelser, der kan indgå i forslag til en retsakt til Rådet og Parlamentet i 2003.

**BILAG 1 – Nationale gennemførelsesforanstaltninger – status pr. 27. september 2002**

**Skema 1: Oversigt over nationale gennemførelsesforanstaltninger (med titel og evt. øvrige detaljer)**

| Medlemsstat | Gennemførelseslovgivning   |
|-------------|--|
| Østrig      | Forbundslov om grænseoverskridende pengeoverførsler, nr. 123: <i>Bundesgesetz über grenzüberschreitende Überweisungen</i> , vedtaget af Parlamentet og offentliggjort den 22. juli 1999 ( <i>Überweisungsgesetz – Bundesgesetzblatt</i> , del I, side 159).  |
| Belgien     | Lov om grænseoverskridende pengeoverførsler: <i>Loi relative aux virements d'argent transfrontaliers</i> , vedtaget den 9. januar 2000, offentliggjort og suppleret ved kongeligt dekret om ændring af kongeligt dekret af 23. marts 1995 om prisangivelse ved homogene finansielle tjenester.   |
| Danmark     | Lov om grænseoverskridende pengeoverførsler, nr. 237: <i>Lov om grænseoverskridende pengeoverførsler</i> af 21. april 1999.  |
| Finland     | Lov om pengeoverførsler, nr. 821/1999: <i>Tilisiirtolaki</i> , vedtaget den 28. juli 1999, offentliggjort den 4. august 1999.  |
| Frankrig    | Lov om opsparing og finansiell sikkerhed, nr. 99-532: <i>Loi relative à l'épargne et à la sécurité financière</i> (sektion 78, del II, kapitel V), offentliggjort den 29. juni 1999 ( <i>JORF</i> , side 9507), suppleret ved gennemførelsesforordning nr. 99-09, offentliggjort den 27. juli 1999 ( <i>JORF</i> , side 11160-11161) med berigtigelse af 21. august 1999 ( <i>JORF</i> , side 12559-12560) og kodificeret i den franske lov om valuta og finanser som sektion L 133-1. |
| Tyskland    | Lov om bankoverførsler: <i>Überweisungsgesetz</i> , vedtaget den 21. juli 1999 ( <i>Überweisungsgesetz, BGBl</i> , del IS. 1642).  |
| Grækenland  | Præsidentielt dekret 33/2000, vedtaget den 8. februar 2000 og offentliggjort den 16. februar 2000 ( <i>Gazette</i> , nr. 27, del A).   |
| Irland      | Retsakt nr. 231: De Europæiske Fællesskaber (Cross-Border Credit Transfers) forordninger 1999.   |
| Italien     | Lovgivningsdekret nr. 253: <i>Attuazione della direttiva 97/5/CEE sui bonifici transfrontalieri</i> , vedtaget den 28. juli 2000, offentliggjort den 11. september 2000 ( <i>Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, Serie General, N° 212</i> ).  |
| Luxembourg  | Lov vedtaget den 29. april 1999, om ændring af lov af 5. april 1993 om finanssektoren. Offentliggjort i <i>Mémorial</i> den 12. maj 1999. Ikrafttræden den 16. maj 1999.   |

|                    |   |
|--------------------|---|
| Medlemsstat        | Gennemførelseslovgivning  |
| Nederlandene       | Lov om grænseoverskridende overførsler: <i>Wet grensoverschrijdende betaaldiensten</i> , vedtaget i oktober 1998 og offentliggjort den 12. november 1998 (Gazette 686/1998), gennemført ved kongeligt dekret af 28. juli 1999 ( <i>Stb.</i> 1999, 341).   |
| Portugal           | Lovdekret 41/2000 af 17. marts 2000: <i>Decreto-Lei n° 41/2000 de 17 de Março</i> , offentliggjort den 17. marts 2000 ( <i>Diario da republica, Serie A, N° 65</i> , side 1022).  |
| Spanien            | Lov nr. 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> , vedtaget den 12. april 1999 og offentliggjort den 13. april 1999 (Gazette nr. 88, side 13653), suppleret ved ministerialakt af 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> . |
| Sverige            | Lov SFS nr. 1999:268 om betalingsoverførsler inden for EØS: <i>Lag om betalningsöverföringar inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet</i> , vedtaget den 12. maj 1999 og offentliggjort den 1. juni 1999.  |
| Forenede Kongerige | Retsakt nr. 1876: The Cross-Border Credit Transfers Regulations 1999 af 30. juni 1999.  |

**Skema 2: Gennemførelseslovgivning (efter gennemførelsesdato):**

| Medlemsstat | Gennemførelsesdato | Retlig frist (14. august 1999) | Politisk forpligtelse (1. januar 1999) |
|-------------|--------------------|--------------------------------|--|
| Østrig      | 13. august 1999    | Ja                             | Nej                                    |
| Belgien     | 9. februar 2000    | Nej <sup>20</sup>              | Nej                                    |
| Danmark     | 21. april 1999     | Ja                             | Nej                                    |
| Finland     | 14. august         | Ja                             | Nej                                    |

<sup>20</sup> Det skal dog bemærkes, at før den belgiske gennemførelseslovgivning trådte i kraft, rådede den belgiske bankforening sine medlemmer til at anvende bestemmelserne i direktiv 97/5/EF, før den formelle og retligt bindende forpligtelse fik virkning.

| Medlemsstat        | Gennemførelsesdato               | Retlig frist (14. august 1999) | Politisk forpligtelse (1. januar 1999) |
|--------------------|----------------------------------|--------------------------------|--|
|                    | 1999                             |                                |  |
| Frankrig           | 14. august 1999                  | Ja                             | Nej                                    |
| Tyskland           | 14. august 1999                  | Ja                             | Nej                                    |
| Grækenland         | 8. februar 2000 <sup>21</sup>    | Nej                            | Nej                                    |
| Irland             | 14. august 1999                  | Ja                             | Nej                                    |
| Italien            | 26. september 2000 <sup>22</sup> | Nej                            | Nej                                    |
| Luxembourg         | 16. maj 1999                     | Ja                             | Nej                                    |
| Nederlandene       | 14. august 1999                  | Ja                             | Nej                                    |
| Portugal           | 23. marts 2000                   | Nej                            | Nej                                    |
| Spanien            | 3. maj 1999                      | Ja                             | Nej                                    |
| Sverige            | 14. august 1999                  | Ja                             | Nej                                    |
| Forenede Kongerige | 14. august 1999                  | Ja                             | Nej                                    |

<sup>21</sup> I Grækenland er situationen mere indviklet end i andre medlemsstater. Den græske gennemførelseslovgivning vedtoges den 8. februar 2000, men det angives udtrykkeligt, at den har tilbagevirkende kraft, og at den er "trådt i kraft" den 14. august 1999. Strengt taget betyder dette, at Grækenland ikke har opfyldt sin forpligtelse til at gennemføre direktiv 97/5/EF inden den retlige frist den 14. august 1999.

<sup>22</sup> Dette er ikrafttrædelsesdatoen for den overvejende del af den italienske gennemførelseslovgivning. Der er stadig visse undtagelser for denne gennemførelsesdato (se også sektion 9 i del II i denne rapport). Heri indgår f.eks. ikrafttrædelsesdatoen for bestemmelser om kreditinstitutters pligt til at udlevere oplysninger til kunderne om grænseoverskridende betalingstjenester. Ikrafttrædelsesdatoen for disse bestemmelser ligger senere, dvs. den 12. oktober 2000.

## **BILAG 2 - Nationale klage- og ankeordninger – pr. 27. september 2002**

Østrig:

Arbeitskreis "Ombudsstellen der österreichischen Kreditwirtschaft"  
Wirtschaftskammer Österreich  
Wiedner Hauptstrasse 63  
A-1045 Wien  
Tlf. +43.1.501.05.31.32  
Fax +43.1.501.05.272  
e-mail: [BSBV@WKOESK.WK.OR.AT](mailto:BSBV@WKOESK.WK.OR.AT)

Belgien:

Association Belge des Banques (ABB)  
Square de Meêus 35  
B – 1040 Bruxelles  
Tlf. +32.2.507.68.11  
Fax +32.2.507.69.79  
e-mail: [ombudsman@abb.bvb.be](mailto: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  
Tlf. +32.2.204.81.00 (FR)  
Tlf. +32.2.204.82.00 (NL)  
Tlf. +32.2.204.83.00 (DE)  
Fax +32.2.204.84.00

Danmark:

Pengeinstitutankenævnet  
Østerbrogade 64, 4  
DK - 2100 København Ø  
Tlf. +45.35.43.63.33  
Fax +45.35.43.71.04

Finland:

Advisory office for Bank Consumers  
Museokatu 8 A 7  
FIN - 00100 Helsinki  
Tlf. +358.9.4056.1230  
Fax +358.9.4056.1235  
e-mail: [pankkialan.asiakasneuvonta@rahoituslankl.fi](mailto:pankkialan.asiakasneuvonta@rahoituslankl.fi)

Consumer Complaint Board  
Box 306  
Kaikukatu 3  
FIN - 00531 Helsinki  
Tlf. +358.9.7726.7900  
Fax +358.9.753.4880  
e-mail: [kirjaamo@kuluttajavl.fi](mailto:kirjaamo@kuluttajavl.fi)

Frankrig:

De enkelte banker opretter for det meste en mæglingfunktion. Den franske bankforening kan henvise til den rette ordning.

Association Française des Banques  
18 rue La Fayette  
75009 Paris  
Tlf. +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  
Tlf. +49.69.9566-40.50  
Fax +49.69.9566-40.56  
email: [schlichtung@bundesbank.de](mailto:schlichtung@bundesbank.de)

Bundesverband Deutscher Banken  
Ombudsmann  
Postfach 040307  
D - 10062 Berlin  
Tlf. +49 30 16633161 (or 62)  
Fax: +49 30 16633169  
email: [ombudsmann@bdb.de](mailto:ombudsmann@bdb.de)

Bundesverband Öffentlicher Banken  
Ombudsmannsystem für den grenzüberschreitenden Überweisungsverkehr  
Postfach 110272  
D - 10832 Berlin  
Tlf. +49 30 81920  
Fax: +49 30 8192222  
email: [Postmaster@voeb.de](mailto:Postmaster@voeb.de)

Grækenland:

Commission for Consumer's Protection of Public Enterprises and Organisations  
Presided by the Secretary General of Commerce  
20, Caningos Str.  
GR - 101 81 Athens  
Tlf. + 301 383.79.82  
Tlf. + 301 384.17.73  
Fax: + 301 382.96.40

Hellenic Banking Ombudsman  
12-14 Karagiorgi Servias Street  
GR - 105 52 Athens  
Tlf. +30.1.33.76.700  
Fax: +30.1.32.38.821  
e-mail: [contact@bank-omb.gr](mailto:contact@bank-omb.gr)

Irland:

The Ombudsman for the Credit Institutions  
8 Adelaide Court  
IRL - Dublin 8  
Tlf. +353.1.478.37.55  
Fax +353.1.478.01.57

Italien:

Ombudsman Bancario  
Via delle Botteghe Oscure 46  
I - 00186 Roma  
Tlf. +39.06.67.67.353  
Fax +39.06.67.67.400  
e-mail: [abi@abi.it](mailto:abi@abi.it)

Luxembourg:

Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)  
110, Route d'Arlon  
L - 2991 Luxembourg  
Tel. +352.26.251.203  
Fax: +352.26.251.601  
e-mail: [banques@cssf.lu](mailto:banques@cssf.lu) , [direction@cssf.lu](mailto:direction@cssf.lu)

Nederlandene:

Stichting Geschillencommissie Bankzaken  
Surinamstraat 24  
NL - 2585 GJ 's Gravenhage  
Tel. +31.70.310.53.10  
Fax +31.70.365.88.14

Portugal:

Der oprettes en særlig ombudsmandsordning for banker. Indtil da kan klager rettes til:

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo  
Mercado Chão de Loureiro (1st floor)  
Largo do Chão do Loureiro  
P - 1100 Lisboa  
Tlf. +351.1.888.36.23  
Fax +351.1.888.37.67  
e-mail: [lis-arbitragem@ip.pt](mailto:lis-arbitragem@ip.pt)

Spanien:

Banco de España  
Servicio Jurídico / Servicio de Reclamaciones  
Alcalá, 50  
E - 28014 Madrid  
Tlf. +34.91.338.57.58  
Fax +34.91.338.65.22

Sverige:

The National Board for Consumer Complaints  
P.O. Box 174  
S - 101 23 Stockholm  
Tlf. +46.8.783.17.00  
Fax +46.8.783.17.01  
e-mail: [staffan.lind@arn.se](mailto:staffan.lind@arn.se)

Det Forenede Kongerige:

Financial Ombudsman Service  
South Quay Plaza  
183, Marsh Wall  
London E14 9SR  
Tlf. +44.207.942.0942  
Fax +44.207.942.0943  
e-mail: [enquiries@financial-ombudsman.org.uk](mailto:enquiries@financial-ombudsman.org.uk)

EFTA-landene

Island:

Customer Complaint Committee  
c/o Financial Supervisory Authority  
Suðurlandsbraut 32  
IS-108 Reykjavík  
Tlf. (354) 525-2700  
Fax: (354) 525-2727  
e-mail: [urskfjarm@fme.is](mailto:urskfjarm@fme.is)

Norge:

The Norwegian Banking Complaints Board  
Universitetsgaten 8  
Post Box 6855, St. Olavs Plass  
N - 0130 OSLO  
Tel. +47.22.20.30.14  
Fax +47.22.20.31.90  
e-mail: [per.fiskerud@bankklagenemnda.no](mailto:per.fiskerud@bankklagenemnda.no)

Liechtenstein:

Financial Services Authority  
Herrengasse 8  
FL-9490 Vaduz  
Principality of Liechtenstein  
Tlf. +423.236.62.21  
Fax: +423.236.62.24  
e-mail: [isolde.sigmeth@afd.llv.li](mailto:isolde.sigmeth@afd.llv.li)