

Vergaderjaar 2002–2003

28 650

Wijziging van de Wet grensoverschrijdende betaaldiensten in verband met de uitvoering van de verordening betreffende grensoverschrijdende betalingen in euro

Nr. 5

NOTA NAAR AANLEIDING VAN HET VERSLAG

Ontvangen 4 maart 2003

Met belangstelling en erkentelijkheid heb ik kennis genomen van de vragen die in het verslag zijn neergelegd. Hierbij doe ik u de volgende reactie toekomen.

Algemeen

Het stemt mij tot voldoening dat de leden van de vaste commissie voor Financiën van mening zijn dat na adequate beantwoording van de gestelde vragen en opmerkingen de openbare behandeling voldoende zal zijn voorbereid. Daarbij merk ik als aandachtspunt vooraf op dat de achterliggende verordening betreffende grensoverschrijdende betalingen in euro rechtstreekse werking heeft en derhalve niet hoeft te worden geïmplementeerd. Zoals ook is aangegeven in de Memorie van Toelichting beoogt het wetsvoorstel slechts een aanpassing van de Wet grensoverschrijdende betaaldiensten en de Wet op de economische delicten die er toe strekt de overlap en tegenstrijdigheid tussen bepalingen in de wet en de verordening weg te nemen en de strafbaarheid te regelen. Nederland heeft eind 2001 met deze verordening ingestemd, waarbij is gewezen op verschillende onderwerpen die ook in het verslag aan de orde komen.

Inleiding

De opmerking van de leden van de fractie van het CDA dat het aanwezig zijn van een klachten- en beroepsprocedure voor de Europese markt een noodzakelijke voorwaarde lijkt kan worden onderschreven. De verordening schrijft ook voor dat lidstaten moeten voorzien in een adequate klachten- en beroepsprocedure, waarbij in voorkomend geval van bestaande procedures gebruik kan worden gemaakt. Daartoe is in het wetsvoorstel geregeld dat de op grond van de Wet grensoverschrijdende betaaldiensten reeds bestaande geschillencommissie tevens geschillen regelt tussen een opdrachtgever in de zin van de verordening en zijn instelling, alsmede geschillen tussen een begunstigde in de zin van de verordening en zijn instelling, voor zover deze geschillen betrekking hebben op het in de verordening bepaalde.

In de regel geldt dat nationale klachtenorganen zich bezighouden met dienstverleners die werkzaam zijn in en vanuit het land waar het orgaan bestaat. Tegen deze achtergrond heeft de Europese Commissie nationale klachtenorganen ertoe bewogen zich aaneen te sluiten in een samenwerkingsverband, aangeduid als FIN-NET. FIN-NET heeft tot doel de consument een snelle, goedkope en relatief gemakkelijke manier te verschaffen om een geschil te beslechten. De consument kan bijvoorbeeld voor klachten over een buitenlandse dienstverlener in de eigen taal contact opnemen met het nationale klachtenorgaan, dat vervolgens behulpzaam is met doorverwijzing en verdere informatieverstrekking. Alle deelnemende instanties hebben zich inmiddels in een Memorandum ertoe verbonden zich te zullen houden aan de in Aanbeveling 98/257/EG neergelegde kernbeginselen die op de instelling en de werking van buitengerechtelijke procedures van toepassing zijn, teneinde de billijkheid en doeltreffendheid van hun procedures te waarborgen.¹

Overigens wijs ik erop dat het wetsvoorstel er ook in voorziet dat overtredingen van het in de verordening bepaalde onder de Wet op de economische delicten wordt gebracht. Hierdoor wordt het mogelijk om banken ook strafrechtelijk te vervolgen indien zij voor pinnen en girale overboekingen in euro's in een andere lidstaat van de EU andere tarieven zouden hanteren dan voor gelijksoortige transacties binnen Nederland.

De verordening

De leden van de VVD-fractie vragen zich af vanaf welke datum de tarieven voor verschillende soorten grensoverschrijdende betalingen gelijk worden aan die voor gelijksoortige nationale betalingen. In artikel 3 van de verordening is geregeld dat de kosten die een instelling rekent voor een grensoverschrijdende elektronische betalingstransactie (geldopnames en pinnen) reeds met ingang van 1 juli 2002 gelijk moeten zijn aan de kosten welke de instelling rekent voor dergelijke betalingen binnen een lidstaat. Met ingang van 1 juli 2003 geldt dit ook voor grensoverschrijdende overmakingen.

De leden van de fractie van het CDA merken op dat het internationale betalingsverkeer nog niet is geharmoniseerd. Zij maken zich er ernstig zorgen over dat indien de banken worden gedwongen de prijzen voor grensoverschrijdende betalingen te verlagen zonder dat de kosten navenant dalen, deze kosten toch zullen worden doorberekend in het nationale betalingsverkeer. Deze leden vragen of de regering kan garanderen dat dit niet gebeurt. Op dit moment proberen de meeste Nederlandse banken de kosten van grensoverschrijdend betalingsverkeer te dekken door het introduceren van (hogere) tarieven op betaalpassen waarmee ook in het buitenland kan worden betaald. Daarmee lijken zij een groot deel van de kosten te kunnen dekken. De overheid kan evenwel niet garanderen dat de kosten voor grensoverschrijdende betalingen niet ook op andere wijzen worden doorberekend in het nationale betalingsverkeer of in de tarieven voor andere bancaire producten.

Mede gelet op de door Nederlandse banken veelal gehanteerde indirecte tarifiering is het daarom van belang dat niet alleen de grensoverschrijdende tarieven worden gereduceerd maar dat ook de kosten voor grensoverschrijdende betalingen worden teruggebracht door gebruik te maken van geautomatiseerde verwerking. Met het oog hierop is in de verordening de bepaling opgenomen dat de prijsregel (grensoverschrijdend tarief = nationaal tarief) alleen geldt voor overmakingen waarbij gebruik wordt gemaakt van het internationale bankrekeningnummer (IBAN) en de bankidentificatiecode (BIC), waarvan de kosten aanzienlijk lager zijn dan van niet-geautomatiseerde overmakingen. Het

¹ 98/257/EG: Aanbeveling van de Commissie van 30 maart 1998 betreffende de principes die van toepassing zijn op de organen die verantwoordelijk zijn voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen, PBEG 1998, Nr. L 115, blz. 0031-0034.

IBAN en de BIC zijn nieuwe internationale ISO-normen voor grensoverschrijdende betalingen. Zij maken geautomatiseerde betalingen mogelijk, zonder dure en tijdrovende manuele behandeling. Artikel 5 van de verordening bepaalt dat de instellingen hun klanten het IBAN en BIC moeten mededelen. Verder geldt dat de klanten de instelling die de overmaking uitvoert op haar verzoek het IBAN van de begunstigde en de BIC van de instelling van de begunstigde verstrekken. Indien de klanten deze gegevens niet verstrekken, kan de instelling hun extra kosten in rekening brengen. In dat geval moet de instelling, overeenkomstig artikel 4, informatie over de extra kosten aan de klanten ter beschikking stellen.

In aanvulling hierop is het van belang dat een goed werkende en efficiënte betaalinfrastructuur voor grensoverschrijdende overmakingen totstandkomt. Inmiddels hebben de Europese banken aangekondigd de betaalsystemen voor het grensoverschrijdende betalingsverkeer te verbeteren, waardoor op termijn de kosten van grensoverschrijdend betalingsverkeer omlaag kan. Verder is het van belang om de tarieven in het Nederlandse betalingsverkeer op een redelijk peil te houden door het stimuleren van de marktwerking en de onderlinge concurrentie tussen aanbieders, bijvoorbeeld via de invoering van een verhuisservice voor het einde van dit jaar, waardoor het overstappen naar een andere bank gemakkelijker wordt. Tevens is de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa) bezig om het mededingingstoezicht op de financiële markten te verbeteren. Hiervoor zijn extra middelen uitgetrokken. Overigens geldt dat dit pas een zaak voor de NMa zou kunnen zijn indien alle banken de verliezen op de grensoverschrijdende betalingen tegelijkertijd zouden doorberekenen in de tarieven. In de praktijk hebben banken, zoals aangegeven, vooralsnog met name gekozen voor tarifiering van pinpassen waarmee ook in het buitenland kan worden betaald.

Uiteraard moet voorkomen worden dat de verordening resulteert in belangrijke tariefsverhogingen. Op verzoek van Nederland is daarom in artikel 8 van de verordening een herzieningsclausule opgenomen op grond waarvan de Europese Commissie uiterlijk op 1 juli 2004 een evaluatie moet presenteren aan het Europees Parlement en de Raad over de ontwikkeling van de infrastructuur voor grensoverschrijdende betaalsystemen en de wenselijkheid om de dienstverlening aan de consument te verbeteren door een versterking van de concurrentievoorwaarden bij het verlenen van grensoverschrijdende betaaldiensten. Daarbij wordt ook onderzoek gedaan naar eventuele negatieve effecten van de verordening op de tariefsontwikkeling in het nationale betalingsverkeer van de lidstaten.

De leden van de VVD-fractie vragen om een inschatting van de kosten die de banken op dit moment maken voor grensoverschrijdende betalingsverrichtingen en welk deel hiervan wordt doorberekend aan de klant in de tarieven voor grensoverschrijdende betalingen. De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) heeft in augustus 2001 de kosten van de individuele banken verzameld. Op basis van die gegevens wordt het jaarlijks verlies aan inkomsten van de banken in Nederland na 1 juli 2003 (het moment waarop de verordening geldt voor zowel pinnen als overmakingen) op jaarlijks circa 175 miljoen euro geschat. De NVB beschikt niet over meer recente en gepreciseerde cijfers.

De leden van de CDA-fractie vragen wie er zitting hebben in FIN-NET, hoe de samenstelling ervan wordt bepaald, wie het betaalt, hoe toegankelijk FIN-NET is en hoe de gewone klant kenbaar wordt gemaakt waar hij zijn klacht over grensoverschrijdende betalingen kan indienen. Verder vragen zij zich af hoe bindend een uitspraak is.

De EU-lidstaten hebben bij de Europese Commissie nationale organen voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting aangemeld die de beginselen van Aanbeveling 98/257/EG van de Europese Commissie naleven. FIN-NET heeft inmiddels 41 leden uit 16 landen. In Nederland zijn dit de Geschillencommissie Bankzaken, de Geschillencommissie Gedragscode Hypothecaire Financieringen, de Nederlandse Ombudsman Verzekeringen en The Dutch Securities Institute.

Deze nationale organen in de verschillende lidstaten hebben elk hun eigen financiële middelen. Sommigen ontvangen vergoedingen van ondernemingen, sommigen vanuit publieke fondsen en anderen vanuit beide bronnen. In Nederland wordt de Geschillencommissie Bankzaken bijvoorbeeld voor een deel betaald door de NVB en voor een deel door het Ministerie van Justitie. Dat laatste mede om het klachtengeld met het oog op de toegankelijkheid op een laag niveau te houden (klachtengeld ca. 35 euro). De Europese Commissie financiert deze nationale organen niet. Wel draagt de Europese Commissie een deel van de kosten die samenhangen met het functioneren van FIN-NET. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om reiskosten van FIN-NET-leden voor het bijwonen van gezamenlijke vergaderingen, de kosten van vertalingen in het geval van grensoverschrijdende geschillen, het bijdragen aan de uitgifte van folders en brochures en de ontwikkeling en instandhouding van een FIN-NET-website.

Fin-Net is een samenwerkingsverband van nationale klachtenorganen voor de behandeling van grensoverschrijdende klachten over financiële diensten. Dit samenwerkingsverband regelt dat een consument in geval van een klacht over een buitenlandse instelling contact kan opnemen met het buitengerechtelijke klachtenorgaan in het eigen land. Het nationale orgaan helpt het bevoegde buitenlandse klachtenorgaan te vinden en geeft informatie over de belangrijkste kenmerken van het buitenlandse stelsel zodat een klacht zo snel en efficiënt mogelijk kan worden behandeld. Afhankelijk van de concrete situatie kan het FIN-NET-lid in het eigen land de klacht vervolgens doorgeven aan het bevoegde stelsel in het land van de dienstverlener. Via brochures en internet, waarbij zoals aangegeven ook de Europese Commissie een financiële bijdrage levert, en door informatieverstrekking door nationale klachtenorganen worden consumenten op de hoogte gesteld waar zij terecht kunnen.

De bindendheid van de uitspraak is afhankelijk van het bevoegde stelsel dat de klacht in behandeling neemt. Structuur, aard en bevoegdheid van de stelsels kunnen per land en per sector verschillen. Daarbij dient bedacht te worden dat FIN-NET procedures slechts een meer toegankelijk alternatief vormen voor verhaal via de rechter. De beslissingen of aanbevelingen van de buitengerechtelijke organen zijn niet in alle stelsels op dezelfde wijze afdwingbaar als de uitspraken van de rechter. In de meeste gevallen volgen de financiële instellingen de aanbevelingen van het buitengerechtelijke orgaan op, ook indien zij niet bindend zijn. Indien een instelling dit niet doet, zal de consument in het algemeen alsnog een procedure bij de rechter aanspannen.

De leden zijn aangesloten bij FIN-NET via een Memorandum waarin, naast procedures voor grensoverschrijdende samenwerking, basisbeginselen voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting zijn vastgelegd. De in Aanbeveling 98/257/EG opgenomen beginselen bieden een door de leden onderschreven gemeenschappelijk geheel van minimumgaranties. Daarbij gaat het om:

- onafhankelijkheid van het klachtenorgaan om onpartijdigheid van zijn optreden te verzekeren;
- doorzichtigheid van het stelsel zodat consumenten alle noodzakelijke informatie over de procedure hebben;

- procedure van hoor en wederhoor zodat een consument zijn standpunt uiteen kan zetten en op de hoogte is van de argumenten van de andere partij;
- doeltreffendheid van de procedure, inhoudende dat deze kosteloos of niet al te duur is en dat snel een uitspraak wordt gerealiseerd;
- wettigheid om te garanderen dat de beslissing van het orgaan voor de beslechting van geschillen een consument niet de bescherming ontnemt die de toepasselijke wetgeving inzake de consumentenbescherming biedt;
- vrijheid om ervoor te zorgen dat de beslissing van een orgaan een consument slechts kan binden als hij vooraf op de hoogte is gesteld van het bindende karakter en daarmee uitdrukkelijk heeft ingestemd nadat het geschil in kwestie is gerezen;
- vertegenwoordiging om ervoor te zorgen dat een consument de mogelijkheid heeft zich in een procedure desgewenst door een derde te doen vertegenwoordigen.

Tenslotte vragen de leden van de VVD-fractie of de regering voornemens is publiciteit te besteden aan het nationale klachtenorgaan. Vooral nog acht ik het aan de diverse klachtenorganen en haar deelnemers zelf om hun eigen publiciteit te verzorgen. De Europese Commissie draagt indirect bij aan de publiciteit van FIN-NET via financiële ondersteuning en bijdragen aan de uitgifte van folders en brochures van FIN-NET. De Europese Commissie beziet op dit moment overigens de wenselijkheid en noodzaak van uniformering van de verschillende Europese regelgeving op het terrein van het betalingsverkeer. Daarbij wordt ook gekeken naar de verschillende klachtenstelsels in de diverse lidstaten en het functioneren van FIN-NET. Zij beziet daarbij ook of de huidige opzet en juridische vorm adequaat is. Tevens komt daarbij de transparantie en kwaliteit van dit soort stelsels aan bod.

De Minister van Financiën,
J. F. Hoogervorst