



Bruxelles, den 23.3.2017
COM(2017) 139 final

MEDDELELSE FRA KOMMISSIONEN Meddelelse fra Kommissionen til Europa-Parlamentet, Rådet, Den Europæiske Centralbank, Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg og Regionsudvalget

Handlingsplan for finansielle tjenesteydelser til forbrugerne: bedre produkter, større udvalg

Handlingsplan for finansielle tjenesteydelser til forbrugerne: bedre produkter, større udvalg

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	INDLEDNING	3
2.	FORBRUGERNES TILLID OG OPLYSNING	4
2.1.	Territoriale begrænsninger	5
2.2.	Gennemsigtighed og gebyrer i forbindelse med grænseoverskridende transaktioner	5
2.2.1.	Transaktionsgebyrer	5
2.2.2.	Omregningskurser	6
2.3.	Forbedring af gennemsigtigheden og lempelse af adgangen til at skifte udbyder af finansielle tjenesteydelser eller produkter	7
2.4.	Forbedring af motorkøretøjsforsikringer	8
2.5.	Gennemsigtig prissætning af forsikring for billeje	8
2.6.	Et stærkere og mere sikkert indre marked for forbrugerkredit	9
3.	HINDRINGER FOR VIRKSOMHEDER, SOM FØLGER AF LOVKRAV OG BESTEMMELSER	10
3.1.	Nationale lovgivningsmæssige begrænsninger	10
3.2.	Fremme af grænseoverskridende kredit	11
4.	PÅ VEJ IMOD EN INNOVATIV DIGITAL VERDEN	12
4.1.	Et teknologibaseret indre marked for finansielle tjenesteydelser i detailledet	13
4.2.	Digitale kunderelationer	14
4.2.1.	Fjernidentifikation	14
4.2.2.	Digitalt fjernsalg	15
5.	KONKLUSION	16

1. INDLEDNING

EU's indre marked gør det muligt for mennesker, varer, tjenesteydelser og kapital at bevæge sig frit i en økonomi, der genererer omkring 15 billioner EUR om året. Herved skabes der nye muligheder for europæiske virksomheder, hvilket styrker konkurrencen og afføder større udvalg, bedre tjenesteydelser og lavere priser for over 500 mio. forbrugere. Det er en kerneprioritet for Juncker-Kommissionen, at det indre marked bliver stærkere og mere retfærdigt, bl.a. ved hjælp af digitale midler.

Finansielle tjenesteydelser i detailledet udgør en integreret del af folks dagligdag. Disse tjenesteydelser omfatter bankkonti, betalingskort, forbrugslån, realkredit, forsikring og langsigtede opsparingsprodukter, navnlig som forberedelse til pensionering. Markederne for disse tjenesteydelser er fortsat fragmenterede til trods for den høje grad af harmonisering, der er opnået i de senere år. Kun 7 % af forbrugerne har købt en finansiell tjenesteydelse i et andet EU-land¹. Lettere adgang til finansielle tjenesteydelser i andre medlemsstater ville give forbrugerne større udvalg. Kunderne ville drage hurtigere fordel af innovation, priserne ville falde og tjenesteydelsernes kvalitet ville blive højnet. Selv dem, der ikke køber deres finansielle tjenesteydelser i udlandet, ville få gavn af et mere integreret marked for forbrugsfinansiering med større udvalg. Innovative onlinetjenester er ved at ændre den måde, hvorpå mennesker benytter finansielle tjenesteydelser. De medfører også en udmærket mulighed for at lade fordelene ved et bedre integreret indre marked for finansielle tjenesteydelser i detailledet komme alle europæere til gode.

I anerkendelse af dette momentum for forandring fremlagde Kommissionen i december 2015 en grøn bog om finansielle tjenesteydelser i detailledet med henblik på en høring om mulighederne for et mere integreret marked for disse tjenesteydelser og om, hvilke initiativer der kræves for at nå dette mål². Denne handlingsplan bygger på Kommissionens konklusioner fra høringen. Den er én af forpligtelserne i handlingsplanen for etablering af en kapitalmarkedsunion³, og den tager fat på mange af de problemstillinger, som Europa-Parlamentet påpegede i sin betænkning om grønbogen om finansielle tjenesteydelser i detailledet⁴.

Handlingsplanen indeholder yderligere skridt hen imod et reelt teknologibaseret indre marked for finansielle tjenesteydelser i detailledet, hvor forbrugerne kan få de bedste tilbud og samtidig være godt beskyttet. Tanken er, at sondringen mellem indenlandske og grænseoverskridende udbydere af finansielle tjenesteydelser på lang sigt ikke længere skal spille nogen rolle. Dette har også konsekvenser for udbyderne, som fuldt ud vil kunne udnytte det potentiale, der ligger i et stort indre marked.

Der er allerede i dag mange innovative virksomheder, der "tænker europæisk", og deres brug af digital teknologi vil gøre det nemt at nå ud til kunder i samtlige medlemsstater.

¹ Special Eurobarometer 446, juli 2016:
<http://ec.europa.eu/COMMFrontOffice/PublicOpinion/index.cfm/Survey/getSurveyDetail/instruments/SPECIAL/surveyKy/2108>. Yderligere dokumentation vedrørende den aktuelle tilstand for EU's indre marked for finansielle tjenesteydelser i detailledet findes i grønbogen om finansielle tjenesteydelser i detailledet på adressen:
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/?uri=COM:2015:630:FIN>.

² Se <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/?uri=COM:2015:630:FIN>.

³ Se <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/?uri=CELEX%3A52015DC0468>.

⁴ 2016/2056(INI) vedtaget den 17.10.2016.

Men teknologi alene er ikke nok til at fjerne alle hindringer på vejen mod et indre marked for finansielle tjenesteydelser.

Kommissionen har udpeget følgende tre hovedindsatsområder, som bør være det primære fokus i de resterende år af det nuværende mandat, for at komme et skridt nærmere opnåelsen af den vision, der er beskrevet ovenfor:

- at **styrke forbrugernes tillid og oplyse forbrugerne** i forbindelse med købet af tjenesteydelser i hjemlandet eller andre medlemsstater
- at **minske hindringer for virksomheder, som følger af lovkrav og bestemmelser**, når de leverer finansielle tjenesteydelser i udlandet, og
- at **støtte fremvæksten af en innovativ digital verden**, som kan fjerne nogle af de eksisterende hindringer for det indre marked.

Hvert af initiativerne i handlingsplanen vil blive udarbejdet i overensstemmelse med proceduren for bedre regulering, herunder offentlige høringer og konsekvensanalyser. Kommissionen vil afholde sig fra lovgivningsmæssige tiltag, hvis markedskræfterne selv kan skabe mere integrerede og konkurrenceprægede markeder for finansielle tjenesteydelser, men den er rede til at benytte konkurrencereglerne til at træffe korrigerende foranstaltninger, hvis det skulle vise sig nødvendigt. Denne handlingsplan er således også en opfordring til markedsdeltagere — udbydere og forbrugere — til at bidrage til skabelsen af et stærkere indre marked for finansielle tjenesteydelser i detailledet.

2. FORBRUGERNES TILLID OG OPLYSNING

At den grænseoverskridende handel med finansielle tjenesteydelser har så lille et omfang, kan have sin årsag både på efterspørgsels- og udbudssiden. Mange forbrugere er tilfredse med deres indenlandske udbydere af finansielle tjenesteydelser. Selv de forbrugere, der muligvis kunne være interesserede i tjenesteydelser fra andre medlemsstater, mangler den fornødne tillid og bekymrer sig om:

- risikoen for uforholdsmæssigt høje gebyrer
- hvilken type produkter, der er tilgængelige i de andre lande
- klageprocedurer i udlandet
- ugennemskuelige aftalevilkår og betingelser (navnlig hvis aftalen er affattet på et fremmedsprog).

EU har allerede taget betydelige skridt hen imod et konkurrencepræget og sikkert marked for finansielle tjenesteydelser i detailledet omfattende hele EU. Disse skridt omfatter sikring af retten til adgang til basale bankkonti i hele EU, lettelse af det grænseoverskridende salg af forsikringer og realkredit, beskyttelse af forbrugernes rettigheder i kontrakter om forbrugercredit samt forbedring af forbrugerbeskyttelsesreglerne vedrørende investering i værdipapirer, realkredit og forsikringer. Mange af disse lovgivningsmæssige foranstaltninger er imidlertid stadig så nye, at deres virkning endnu ikke er slået fuldt igennem. Sektoren for finansielle tjenesteydelser er desuden genstand for generelle EU-regler om forbrugerbeskyttelse, hvilket sikrer et ensartet, højt niveau for forbrugerbeskyttelse i alle sektorer, navnlig hvor der ikke findes sektorspecifikke bestemmelser. Mange af disse regler er i øjeblikket under evaluering som led i Kommissionens program for målrettet og effektiv regulering (Refit)⁵.

⁵ Se http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/review.

Men veludbyggede retlige rammer i sig selv er ikke nok. Lovgivningen skal også håndhæves effektivt. Kommissionen arbejder tæt sammen med de europæiske tilsynsmyndigheder (ESA'erne) for at undersøge, hvordan sammenhængen i og effektiviteten af håndhævelses- og tilsynspraksis i EU kan forbedres. Kommissionen koordinerer også arbejdet i netværket for forbrugerbeskyttelsessamarbejde, som navnlig gennemfører fælles håndhævelsesforanstaltninger (bl.a. ved biludlejning, se nedenfor). Endvidere har Kommissionen indført netværket FIN-NET, som hjælper forbrugerne med at håndhæve deres rettigheder uden at skulle i retten ved at finde et kompetent alternativt tvistbilæggelsesorgan⁶. Kommissionen planlægger at iværksætte en oplysningskampagne om FIN-NET.

2.1. Territoriale begrænsninger

Kommissionen modtager talrige klager fra forbrugere, der hindres i at købe finansielle tjenesteydelser i udlandet på grund af territoriale begrænsninger (såsom geografisk blokering eller bopælskrav). Mange af forbrugernes reaktioner på grønbogen fokuserede netop på disse hindringer for grænseoverskridende handel. Geografisk blokering udgør en hindring for markedsintegration. Ifølge det forslag om geografisk blokering, som Kommissionen vedtog den 25. maj 2016, kan de erhvervsdrivende fortsætte med at beslutte, hvor og hvornår de udbyder deres varer eller tjenesteydelser til kunderne. I forslaget lægges der imidlertid op til, at der indføres målrettede forpligtelser for erhvervsdrivende til ikke at forskelsbehandle kunderne på grundlag af bopæl i bestemte situationer. Dette forslag beskæftiger sig ikke med prissætning som sådan, og de erhvervsdrivende skal derfor fortsat have frihed til at fastsætte deres priser, dog uden at forskelsbehandle kunderne.

Der bør derfor ikke være en uberettiget forskelsbehandling af kunder på grundlag af bopæl, navnlig hvis dette indebærer, at forbrugere skal købe en mindre attraktiv tjenesteydelse fra samme udbyder i deres eget land. Direktivet om betalingskonti behandler allerede problemet med geografisk blokering for betalingskonti. Kommissionen vil overvåge direktivets virkninger samt brugen af geografisk blokering i forbindelse med andre finansielle tjenesteydelser. Såfremt der opdages beviser for uberettiget forskelsbehandling, vil Kommissionen overveje passende foranstaltninger, som kan opfylde deres formål uden at lægge alt for store lovgivningsmæssige byrder på udbyderne.

2.2. Gennemsigtighed og gebyrer i forbindelse med grænseoverskridende transaktioner

De indkomne reaktioner på grønbogen viste, at ugenomsommelige og muligvis uforholdsmæssigt høje gebyrer udgør en hindring for grænseoverskridende transaktioner inden for EU, ikke mindst hvis de involverer valutaer uden for euroområdet.

2.2.1. Transaktionsgebyrer

Ved forordningen om grænseoverskridende betalinger⁷ blev der indført lige store gebyrer for grænseoverskridende og indenlandske betalinger i euro inden for EU. Betalinger med andre EU-valutaer end euro er ikke omfattet af forordningen. Gebyrerne for denne type grænseoverskridende transaktioner ligger typisk fortsat meget højt — og langt over

⁶ Se http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index_en.htm.

⁷ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 924/2009 af 16. september 2009 om grænseoverskridende betalinger i Fællesskabet og om ophævelse af forordning (EF) nr. 2560/2001 (EUT L 266 af 9.10.2009, s. 11-18).

niveauet for gebyrerne for rent indenlandske transaktioner i andre valutaer end euro — og høje minimumsgebyrer gør, at små transaktioner bliver meget dyre. En eventuel udvidelse af forordningens anvendelsesområde til at omfatte samtlige valutaer i EU ville nedbringe omkostningerne ved grænseoverskridende transaktioner i samtlige medlemsstater.

Foranstaltning 1

Som tidligere bebudet vil Kommissionen efter en Refit-evaluering foreslå en ændring af forordningen om grænseoverskridende betalinger med henblik på at reducere gebyrerne for grænseoverskridende transaktioner i samtlige medlemsstater.

2.2.2. Omregningskurser

Omregningskursen er normalt ikke umiddelbart gennemsigtig for forbrugerne, når de betaler med kort eller via mobiludstyr i en butik eller hæver penge i en pengeautomat. Denne kurs svinger i takt med valutakurserne, og den interne bankmargen på omregningskursen varierer fra bank til bank.

Gennemsigtheden forringes endnu mere, eftersom stadig flere handlende giver forbrugerne mulighed for at betale i deres egen valuta. Dette kaldes "dynamisk valutaomregning". Når forbrugerne får denne valgmulighed, vil det kunne stimulere konkurrencen inden for valutaomregning. I praksis er det imidlertid meget vanskeligt for forbrugerne at vide, hvilket tilbud om valutaomregning der er mest fordelagtigt.

Større gennemsigthed i forbindelse med de to omregningsmuligheder (henholdsvis den handlendes kurs og kundens betalingstjenesteudbyders kurs) ville give forbrugerne mulighed for at træffe informerede valg og vil kunne nedbringe omkostningerne. Betalingstjenestedirektiverne (betalingstjenestedirektiv 1⁸, som erstattes af betalingstjenestedirektiv 2⁹) indeholder oplysningskrav i forbindelse med transaktioner i fremmed valuta. Supplerende retningslinjer for de nationale myndigheders korrekte håndhævelse af gennemsigthedskravene vil kunne forbedre gennemsigtheden i forbindelse med sådanne gebyrer.

Inden der træffes afgørelse om yderligere foranstaltninger, vil Kommissionen iværksætte en undersøgelse med henblik på at tilvejebringe en bredere dokumentation for og en bedre forståelse af, hvilke praksisser og kurser der gælder for dynamisk valutaomregning.

Foranstaltning 2

Kommissionen vil klarlægge, hvad der er god og dårlig praksis i forbindelse med dynamisk valutaomregning, og vil på dette grundlag overveje den mest hensigtsmæssige fremgangsmåde (håndhævelse af eksisterende lovgivning, frivillige tiltag, skærpet lovgivning) for at give forbrugerne mulighed for at vælge den bedste kurs.

⁸ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2007/64/EF af 13. november 2007 om betalingstjenester i det indre marked og om ændring af direktiv 97/7/EF, 2002/65/EF, 2005/60/EF og 2006/48/EF og om ophævelse af direktiv 97/5/EF (EUT L 319 af 5.12.2007, s. 1-36).

⁹ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/2366 af 25. november 2015 om betalingstjenester i det indre marked, og om ændring af direktiv 2002/65/EF, 2009/110/EF og 2013/36/EU og forordning (EU) nr. 1093/2010 og om ophævelse af direktiv 2007/64/EF (EUT L 337 af 23.12.2015, s. 35-127).

2.3. Forbedring af gennemsigtigheden og lempelse af adgangen til at skifte udbyder af finansielle tjenesteydelser eller produkter

Forbrugerne skifter kun sjældent udbyder af finansielle tjenesteydelser, enten af bekvemmelighed (administrativt besvær) eller på grund af loyalitet eller manglende kendskab til mere fordelagtige tilbud¹⁰. Dette udgør en hindring for nye markedsaktørers adgang til markedet og for udviklingen af grænseoverskridende markeder¹¹ med den konsekvens, at forbrugerne får færre valgmuligheder og ringere aftalevilkår.

For at gøre det lettere at flytte betalingskonto indførte EU ved direktivet om betalingskonti¹² en ret for forbrugerne til at flytte betalingskonto inden for 14 dage, idet udbyderen pålægges at sørge for det praktiske. Hertil kommer, at forbrugerne skal have adgang til mindst ét websted, der sammenligner gebyrer for betalingskonti på nationalt plan.

Der findes ikke nogen lignende rettigheder i EU-retten vedrørende andre finansielle tjenesteydelser. I disse tilfælde kan det være vanskeligt at skifte udbyder, ofte på grund af indviklede kontraktvilkår, som pålægger høje exitgebyrer eller begrænser forbrugernes mulighed for at meddele opsigelse til udbyderen. Sommetider kan forbrugeren ikke engang vælge et andet produkt, der udbydes af samme udbyder.

Selv hvis de har ret til at det, er forbrugerne alligevel tilbøjelige til ikke at skifte til et mere fordelagtigt produkt. Dette kan ikke udelukkende forklares med forbrugeradfærd, men skyldes tillige en mangel på objektive og troværdige oplysninger om, hvilke finansielle produkter der udbydes. Den type sammenligningswebsteder, der er fastlagt i direktivet om betalingskonti, kan være til stor hjælp for forbrugerne, når de skal finde upartiske oplysninger og sammenligne priser. For at højne sammenligningswebstedernes kvalitet har en gruppe med flere interessenter om sammenligningsværktøjer under ledelse af Kommissionen opstillet nogle nøgleprincipper, jf. "*Key Principles for Comparison Tools*"¹³. Det fortsatte arbejde vil bygge videre på disse principper.

I forbindelse med det gennemsyn af direktivet om betalingskonti, der er planlagt i 2019, vil Kommissionen analysere, hvilke adfærdsmæssige, juridiske og handelsmæssige hindringer der afholder forbrugerne fra at skifte udbyder¹⁴. Denne analyse vil også omfatte andre finansielle tjenesteydelser end betalingskonti.

Foranstaltning 3

Kommissionen vil sondere, hvilke yderligere skridt der kan tages for at gøre det lettere for forbrugerne at skifte til mere fordelagtige finansielle tjenesteydelser i detalilledet, og som bygger på det, der allerede er opnået i kraft af direktivet om betalingskonti.

¹⁰ Eurobarometer 446, sammenfatning på s. 12 ff.

¹¹ European Commission, Study on the role of digitalisation and innovation in creating a true Single Market for retail financial services and insurance, Executive Summary, juli 2016, tilgængeligt på: https://ec.europa.eu/info/publications/study-impact-digitalisation-eu-single-market-consumer-financial-services_en (Digitalisation study), s. 5.

¹² Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/92/EU af 23. juli 2014 om sammenlignelighed af gebyrer i forbindelse med betalingskonti, flytning af betalingskonti og adgang til betalingskonti med basale funktioner (EUT L 257 af 28.8.2014, s. 214-246).

¹³ Se http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/comparison-tools/index_en.htm.

¹⁴ Undersøgelsen vil bygge på resultaterne af en igangværende adfærdundersøgelse vedrørende tjenesteydelser på forsikringsområdet, som bl.a. tager sigte på at tilvejebringe solid, kvantitativ dokumentation om forbrugernes erfaringer på forsikringsmarkedet, virkningen af de forskellige kontraktvilkår, virkningen af de forskellige måder at give oplysninger på samt hindringer for grænseoverskridende køb af forsikringer.

Foranstaltning 4

Kommissionen vil i samarbejde med de interesserede parter søge at højne kvaliteten og pålideligheden af sammenligningswebsteder for finansielle tjenesteydelser ved at fremme udbredelsen af eksisterende principper og gennem frivillige certificeringsordninger.

2.4. Forbedring af motorkøretøjsforsikringer

Ofre for trafikulykker har i henhold til de gældende regler ret til erstatning for personskade eller materiel skade, selv hvis skaden er forårsaget af et uforsikret køretøj eller af en flugtbilist, og uanset hvor i EU ulykken finder sted. Der eksisterer imidlertid ingen harmoniserede grænseoverskridende kompensationsordninger, hvis et forsikringsselskab bliver insolvent. Kommissionen vil efter en Refit-evaluering af motorkøretøjsforsikringsdirektivet¹⁵ undersøge, hvordan det bedst kan sikres, at ofre for trafikulykker ydes erstatning, hvis et forsikringsselskab bliver insolvent.

Et andet spørgsmål i forbindelse med motorkøretøjsforsikring vedrører muligheden for at overføre bonus ("flytbar bonus") for skadefri kørsel. Forsikringstagere har ret til at få udstedt en erklæring fra deres forsikringsselskab om deres erstatningskrav fra tredjemand, eller hvis ingen sådanne krav findes, en erklæring for de foregående fem år. Gode førere kan derefter fremlægge disse erklæringer for deres nye forsikringsselskab for at få en rabat, som kan være på op imod 50-60 %, på deres præmie ("bonus-malus-ordning" eller "skadefri rabat"). Men i nogle tilfælde ser andre forsikringsselskaber bort fra denne type erklæringer, navnlig ved skift til et forsikringsselskab i en anden medlemsstat. Anerkendelse af erklæringer om skadeshistorik vil ligeledes blive taget op til revision efter Refit-evalueringen af motorkøretøjsforsikringsdirektivet.

Foranstaltning 5

Kommissionen vil gennemføre Refit-evalueringen af motorkøretøjsforsikringsdirektivet og træffe afgørelse om, hvilke ændringer der eventuelt måtte være nødvendige for at styrke beskyttelsen af ofre for trafikulykker og øge den grænseoverskridende anerkendelse af erklæringer om skadeshistorik (som anvendes til at beregne bonusser for skadefri kørsel).

2.5. Gennemsigtig prissætning af forsikring for billeje

Mange forbrugere klager over, at det er vanskeligt at danne sig overblik over den samlede pris for at leje en bil, inden de når frem til udlejningsskranken, selv hvis de bestiller online. En typisk tillægsomkostning, som ofte opkræves, vedrører et supplerende "damage waiver"-produkt, som omfatter eventuelle skader, der ikke er dækket af den grundforsikring, som indgår i den annoncerede lejepris. Disse tillægsomkostninger varierer betydeligt (mellem henholdsvis biludlejningsfirmaer, mellemlid og forsikringsudbydere), og forbrugerne kunne spare penge, hvis de fik tydeligere information. I direktivet om forsikringsdistribution¹⁶ er der fastsat undtagelser fra dets anvendelsesområde og oplysningskrav for "accessoriske forsikringsformidlere", herunder også biludlejningsfirmaer, som sælger tillægsforsikringer.

¹⁵ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2009/103/EF af 16. september 2009 om ansvarsforsikring for motorkøretøjer og kontrollen med forsikringspligtens overholdelse (EUT L 263 af 7.10.2009, s. 11-31).

¹⁶ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2016/97 af 20. januar 2016 om forsikringsdistribution (omarbejdning) (EUT L 26 af 2.2.2016, s. 19-59).

Netværket for forbrugerbeskyttelsessamarbejde har under ledelse af den britiske forbrugermyndighed og med støtte fra Kommissionen indhentet tilsagn fra de fem største biludlejningsfirmaer (som står for 65 % af markedsdækningen) om, at de vil forbedre deres handelspraksis¹⁷. Disse selskaber burde derfor nu offentliggøre fuldstændige oplysninger om, hvilke produkter kunderne kan vælge mellem ved billeje, herunder også hvilke "damage waiver"-produkter og andre accessoriske forsikringsprodukter, der udbydes.

Foranstaltning 6

Kommissionen vil nøje overvåge gennemførelsen af aftalen med de største biludlejningsfirmaer, navnlig med hensyn til gennemsigtig prissætning for forsikringsrelaterede elementer, og vil overveje, hvorvidt der er behov for yderligere lovgivningsmæssige og ikke-lovgivningsmæssige foranstaltninger for at udbrede gennemsigtige praksisser til hele markedet.

2.6. Et stærkere og mere sikkert indre marked for forbrugercredit

Markedet for forbrugercredit har i de senere år været under hastig udvikling, også på tværs af grænserne, navnlig via platforme for online-lån og peer-to-peer-lån. EU's lovgivning (navnlig forbrugercreditdirektivet¹⁸) er udformet med mere traditionel långivning for øje og kan ikke altid i tilstrækkelig grad tage højde for disse nye långivningsformer, især grænseoverskridende online-långivning. Også manglen på harmoniserede godkendelses- og tilsynskrav på EU-plan (som findes for mange andre finansielle tjenesteydelser) vil kunne hæmme udviklingen af markedet for forbrugercredit, idet forbrugere og långivere ikke med sikkerhed kan vide, hvilke krav der gælder og hvilken myndighed der eventuelt måtte føre tilsyn med forbrugercreditaktiviteter, uanset om disse udføres i hjemlandet eller på tværs af grænserne.

I takt med at den øgede tilgængelighed af og lettere adgang til forbrugercredit skaber nye muligheder for virksomheder og giver lavere omkostninger for låntagere, opstår der samtidig en øget risiko for uansvarlig långivning og låntagning, som forårsager overdreven gældsætning. Denne risiko skal reduceres.

De vurderinger af kreditværdighed, som er fastsat i både forbrugercreditdirektivet og realkreditdirektivet¹⁹, sigter mod at modvirke uansvarlig långivning og låntagning. Ikke desto mindre er overdreven gældsætning fortsat et alvorligt problem i EU. Ifølge Eurostats statistikker over indkomstforhold og levevilkår (SILC) er omkring 10 % af de europæiske husstande overforgældede, og dette skyldes i vid udstrækning kreditaktiviteter. Husholdninger med lav indkomst er særligt sårbare over for økonomiske stød, hvis de er forgældede, eftersom lavere lønninger eller højere rentesatser hurtigt kan føre til en uholdbar gældsbyrde og økonomiske vanskeligheder²⁰.

¹⁷ Se http://europa.eu/rapid/press-release_IP-17-86_da.htm.

¹⁸ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2008/48/EF af 23. april 2008 om forbrugerkreditaftaler og om ophævelse af Rådets direktiv 87/102/EØF (EUT L 133 af 22.5.2008, s. 66-92).

¹⁹ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/17/EU af 4. februar 2014 om forbrugerkreditaftaler i forbindelse med fast ejendom til beboelse og om ændring af direktiv 2008/48/EF og 2013/36/EU og forordning (EU) nr. 1093/2010.

²⁰ The Eurosystem Household Finance and Consumption Survey, Eurosystem Household Finance and Consumption Network, 2013, tilgængelig på: <https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/ecbsp2en.pdf?2180f869d12ccc366869c9419b3da32e>, s. 71.

I en undersøgelse, som Kommissionen udførte i 2013, blev det bekræftet, at gældsrådgivning kombineret med kurser i privatøkonomi er et effektivt middel til at lette gældsbyrder og afhjælpe overdreven gældsætning²¹. Der er imidlertid stor forskel på, hvordan der for øjeblikket ydes gældsrådgivning i EU. I en række lande og regioner er denne type rådgivning ikke særlig veludviklet, og effektiviteten er ofte ringe på grund af begrænset viden om, hvordan rådgivningen bør gives, eller begrænset kendskab til rådgivningen blandt forbrugerne.

Foranstaltning 7

Kommissionen vil sondere mulighederne for at lette adgangen til lån på tværs af grænserne, samtidig med at der sikres et højt niveau for forbrugerbeskyttelse. I den forbindelse vil Kommissionen også overveje, hvordan man mere effektivt kan afhjælpe den overdrevne gældsætning blandt forbrugerne, som er forbundet med kreditaktiviteter.

3. HINDRINGER FOR VIRKSOMHEDER, SOM FØLGER AF LOVKRAV OG BESTEMMELSER

De virksomheder, som svarede på grønbogen, påpegede, at de ikke kan skabe et forretningsmæssigt grundlag for at levere tjenesteydelser i udlandet på grund af manglende efterspørgsel kombineret med retsusikkerhed, dvs. de risici (og omkostninger), der er forbundet med at skulle opfylde en anden medlemsstats nationale lovgivning, som kan være mere vidtgående end kravene i EU-lovgivningen. Der er derfor behov for tiltag på udbudssiden for at identificere og afhjælpe nogle af de nationale lovgivningsmæssige begrænsninger, der påhviler udbyderne.

En mulig metode til at mindske den usikkerhed, der skyldes de forskellige nationale ordninger, er at udvikle et eget europæisk regelsæt for visse produkter i tillæg til de eksisterende nationale ordninger. Et relevant eksempel herpå er Kommissionens arbejde med at udvikle et enkelt, effektivt og konkurrencedygtigt europæisk personligt pensionsprodukt (PEPP) — et flytbart finansielt produkt, som kan tages med, når folk flytter på tværs af EU's indre grænser. Dette personlige pensionsprodukt vil have til formål at skabe et reelt indre marked for personlige pensionsprodukter ved at lette grænseoverskridende handel (for forsikringsselskaber og formueforvaltere) og grænseoverskridende flytbarhed af opsparing. Samtidig vil det tjene som standard for medlemsstaternes indenlandske pensionsprodukter i tredje søjle, hvis disse ikke er udviklede i tilstrækkelig grad. Det vil således bidrage til at mindske pensionsforskellen og frigive ny opsparing til investering.

3.1. Nationale lovgivningsmæssige begrænsninger

Forskellene mellem de nationale retssystemer kombineret en tendens til at tilføje nationale regler "oven i" EU's bestemmelser ved gennemførelse af EU-retten kan forvride konkurrencen til skade for nytilkomne markedsaktører, som stilles over for høje efterlevelseseomkostninger. EU-retten tager sigte på at skabe balance mellem den frie udveksling af finansielle tjenesteydelser og tilstrækkelige garantier for forbrugerne og stabiliteten på markedet. Dette, kombineret med regler om ansvar for hjemlandets og værtslandets tilsynsmyndigheder og lovvalg, giver mulighed for at indføre pasordninger ("passporting"), dvs. retten til at levere visse finansielle tjenesteydelser i andre medlemsstater. EU-lovgivningen giver medlemsstaterne en vis mulighed for at tilpasse

²¹ Undersøgelsen er tilgængelig på:
http://ec.europa.eu/consumers/financial_services/reference_studies_documents/docs/part_1_synthesis_of_findings_en.pdf.

rammerne til de særlige forhold på deres respektive markeder. Eksempelvis falder visse af bestemmelserne om forbrugerbeskyttelse ind under medlemsstaternes jurisdiktion. Det fremgår imidlertid af svarene på grønbogen, at forskellene mellem medlemsstaterne er af en sådan art, at de er til hinder for et velfungerende indre marked.

Men der er behov for mere udførlig dokumentation om de særlige regler og praksisser, som muligvis udgør uberettigede hindringer for virksomheder, der ønsker at udbyde deres tjenesteydelser på tværs af grænserne, og som ikke kan begrundes med hensynet til national forbrugerbeskyttelse. En fjernelse af hindringerne for den frie bevægelighed for kapital er allerede iværksat i samarbejde med en gruppe sammensat af eksperter fra medlemsstaterne, som p.t. kortlægger hindringer og udveksler god praksis. Resultaterne af dette arbejde vil blive offentliggjort i en rapport, som også vil indeholde en første køreplan for tiltag, som medlemsstaterne vil blive opfordret til at iværksætte senest i 2019. Grænsehindringer specifikt i forbindelse med fondes salgsaktiviteter blev taget op under en nylig høring, hvortil Kommissionen afgiver sit svar i 2017. Der mangler dog fortsat viden om de nationale regler for forbrugerbeskyttelse og god forretningsskik.

Foranstaltning 8

Kommissionen vil undersøge de nationale regler for forbrugerbeskyttelse og god forretningsskik med henblik på at vurdere, hvorvidt de skaber uberettigede hindringer for grænseoverskridende erhvervsaktiviteter.

3.2. Fremme af grænseoverskridende kredit

En grundlægende forudsætning for udstedelse af forbrugerkredit i henhold til EU-retten er vurderingen af kreditværdighed, hvilket beskytter såvel långiver som låntager. Vurderingen af kreditværdighed også er en effektiv forebyggende foranstaltning mod overdreven gældsætning. Kreditudbydere har imidlertid svært ved at vurdere kreditværdigheden af låntageres fra andre medlemsstater på grund af dårlig adgang til data fra andre lande og problemer med sammenlignelighed.

Den feedback, der er indkommet fra nationale forbrugerbeskyttelsesmyndigheder og via klager, har vist, at sådanne vurderinger i forbindelse med forbrugerkredit udføres på vidt forskellig vis fra medlemsstat til medlemsstat. En standardiseret og harmoniseret vurdering af kreditværdighed ville lette grænseoverskridende långivning, hvilket vil kunne afføde lavere priser og bedre udvalg for forbrugerne. Dette ville desuden forhindre, at sårbare forbrugere bliver fanget i en gældsælde, og sikre, at forbrugere, der køber kreditter fra andre medlemsstater, nyder samme beskyttelse, som hvis de købte kreditter på hjemmemarkedet.

Ved vurderingen af en ansøgning om kredit benytter kreditorerne normalt forskellige interne og eksterne datakilder, herunder data fra kreditregistre. De kreditgivere, som svarede på grønbogen, understregede, at de ikke kan udbyde grænseoverskridende tjenesteydelser, da de ikke har adgang til relevante data i andre medlemsstater. Dette gør det vanskeligere at vurdere en låntagers kreditværdighed. Standardisering af kreditoplysninger kan gøre det lettere at udbyde online-kreditgivning i hele EU. Udviklingen inden for finansiel teknologi²² og big data har ført til brug af alternative dataelementer og -kilder, som bør vurderes nøje med hensyn til overholdelse af EU's

²² Med finansiel teknologi (også kaldet "FinTech") menes teknologibaseret levering af finansielle tjenesteydelser, herunder også af alternative udbydere, der anvender teknologiske systemer på en eller anden måde, enten for at yde finansielle tjenesteydelser eller for at gøre deres finansielle system mere effektivt.

lovgivning om beskyttelse af personoplysninger²³ og i betragtning af deres betydning for fastsættelsen af en låntagers kreditvurdering eller priserne på finansielle tjenesteydelser.

Effektive kreditoplysningssystemer kan give kreditorerne adgang til oplysninger, der supplerer de data, som låntagerne selv har indgivet, således at kreditorerne kan træffe informerede beslutninger om kreditgivning (navnlig i tilfælde af standardiserede vurderinger af kreditværdighed som nævnt ovenfor), hvilket vil føre til bedre lånemuligheder for kreditværdige låntagere. Både realkreditdirektivet og forbrugerkreditdirektivet giver allerede nu kreditorerne lige adgang til kreditregistre i andre medlemsstater. Men de tilgængelige oplysninger varierer: i nogle medlemsstaters kreditregistre oplyses der kun om betalingsmisligholdelse (dvs. negativ kreditoplysning), mens der i andre medlemsstater tillige oplyses om betalingeres regelmæssighed/rettidighed (dvs. positiv kreditoplysning). Hertil kommer, at kreditoplysninger som regel kun videregives på gensidighedsbasis, dvs. ved udveksling. Dette bevirker, at kreditregistrene ikke er interoperable, at relevansen af de tilgængelige data for vurdering af kreditværdigheden er uklar samt at kreditoplysningerne sjældent bruges på tværs af grænserne.

Der arbejdes allerede på at løse disse problemer. Der findes markedsstyrede aftaler om gensidig udveksling af oplysninger mellem kreditregistre i forskellige medlemsstater, hvis traditioner for kreditoplysning ligner hinanden. Men der er stadig mange lakuner. Den Europæiske Centralbanks arbejde med AnaCredit — et nyoprettet datasæt med detaljerede oplysninger om individuelle banklån i euroområdet — forventes at føre til yderligere standardisering på låneområdet. I henhold til handlingsplanen for kapitalmarkedsunionen er Kommissionen ved at sondere, hvordan man kan forbedre adgangen til finansielle oplysninger og kreditoplysninger vedrørende SMV'er over for (alternative) långivere og investorer. Dette vil give disse en bedre forståelse af risikoprofilen for de SMV'er, der søger om finansiering, så de kan træffe informerede valg.

Foranstaltning 9

Kommissionen vil arbejde på at indføre fælles standarder og principper for vurderingen af kreditværdighed i forbindelse med långivning til forbrugere og på at fastlægge et minimumsdatasæt, som skal udveksles mellem kreditregistre i forbindelse med grænseoverskridende vurderinger af kreditværdighed.

4. PÅ VEJ IMOD EN INNOVATIV DIGITAL VERDEN

Grønbogens respondenter så i innovation og finansiell teknologi et stort potentiale for finansielle tjenesteydelser, også i forhold til at fjerne hindringer for køb og salg af finansielle tjenesteydelser i det detaljerede på tværs af grænserne. Den tredje målsætning for denne handlingsplan er at støtte fremvæksten af en innovativ digital verden, som kan gøre det lettere for den private sektor at overvinde nogle af de eksisterende hindringer for det indre marked og samtidig opretholde et højt niveau for forbrugerbeskyttelse.

Kommissionens rolle er at skabe regulerings- og tilsynsmæssige rammer for hele EU, som støtter digital innovation. Et vigtigt skridt på vejen er den nyligt vedtagne forordning

²³ Europa-Parlamentet og Rådets direktiv 95/46/EF af 24. oktober 1995 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og, fra og med den 25. maj 2018, Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (generel forordning om databeskyttelse) (EUT L 119 af 4.5.2016, s. 1-88).

om elektronisk identifikation (eIDAS)²⁴, som muliggør grænseoverskridende anerkendelse af elektronisk identifikation for offentlige tjenester og tillidstjenester i hele EU's indre marked. En interoperabel ramme for elektronisk identifikation vil også kunne hjælpe virksomhederne til at udvikle digitale kunderelationer. På længere sigt er det nødvendigt, at Kommissionen udvikler en bred strategi for at udnytte mulighederne for teknologisk innovation i hele sektoren for finansielle tjenesteydelser, samtidig med at der opretholdes et højt niveau for forbrugerbeskyttelse, beskyttelse af personoplysninger og sikkerhedsstandarder samt markedsstabilitet.

4.1. Et teknologibaseret indre marked for finansielle tjenesteydelser i detailledet

En stor udfordring i de kommende år bliver at skabe rammer, hvor finansiell innovation kan blomstre til gavn for forbrugerne. Innovative virksomheder giver jævnligt udtryk for bekymring over, at EU's og medlemsstaternes lovgivning og tilsynsmyndighedernes praksis begrænser deres evne til at innovere og tilbyde tjenesteydelser på tværs af grænserne. De er uvisse på, hvordan deres nye tjenesteydelser passer ind i det nuværende regelværk, og de oplever sommetider en uforholdsmæssig, inkonsekvent eller overforsigtig anvendelse af forskriftsmæssige krav, som ikke umiddelbart kan tilpasses disse innovative tjenester. Samtidig råder der udbredt bekymring blandt borgerne vedrørende betalingssikkerhed og faren for it-bedrageri. Denne bekymring skal der på passende vis tages hensyn til i forbindelse med den videre innovation inden for finansielle tjenesteydelser. I den europæiske dagsorden om sikkerhed²⁵ anerkender Kommissionen behovet for at revidere EU's nuværende retlige rammer for bekæmpelse af svig og forfalskning i forbindelse med andre betalingsmidler end kontanter²⁶ og om nødvendigt ajourføre disse rammer. Der ventes at blive fremsat lovforslag i efteråret 2017.

Innovationen giver nye udfordringer til regulerings- og tilsynsmyndigheder inden for finansielle tjenesteydelser, som uden at kunne støtte sig til tidligere praksis og erfaringer skal sikre, at forbrugerne er beskyttede, og at markedets stabilitet bibeholdes. Flere af EU's reguleringsmyndigheder for finansielle tjenesteydelser er blevet mere proaktive, og de udvikler nye metoder til at støtte udviklingen af innovative virksomheder og lærer samtidig af disse virksomheder. Initiativerne omfatter knudepunkter, som yder vejledning om gældende lovgivning, og arbejdsgrupper, som undersøger de politiske følger af ny teknologi. Nogle nationale regulerings- og tilsynsmyndigheder arbejder særlig tæt sammen med innovative virksomheder og styrer deres pilotaktiviteter i såkaldte "reguleringssandkasser".

For at kunne opbygge et reelt teknologibaseret indre marked for finansielle tjenesteydelser kræves der samarbejde mellem samtlige interesserede parter (såvel forbrugere som etablerede markedsaktører og alternative udbydere af finansiell teknologi). Kommissionen opfordrer til nye regulerings- og tilsynsmæssige tilgange og grænseoverskridende samarbejde i forbindelse med innovative virksomheder, forudsat at forbrugernes beskyttelsesniveau bibeholdes.

²⁴ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 910/2014 af 23. juli 2014 om elektronisk identifikation og tillidstjenester til brug for elektroniske transaktioner på det indre marked og om ophævelse af direktiv 1999/93/EF (EUT L 257 af 28.8.2014, s. 73-114).

²⁵ https://ec.europa.eu/home-affairs/sites/homeaffairs/files/e-library/documents/basic-documents/docs/eu_agenda_on_security_en.pdf

²⁶ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/PDF/?uri=CELEX:32001F0413&from=DA>

Kommissionen har ligeledes oprettet en intern taskforce for finansiel teknologi med inddragelse af alle relevante tjenestegrene, der arbejder med finansiel regulering, teknologi samt data og konkurrence, med henblik på at sikre, at vores vurdering afspejler den tværfaglige tilgang, som den finansteknologiske udvikling fordrer. Sideløbende med denne handlingsplan iværksætter Kommissionen en offentlig høring for at indhente input fra interesserede parter til at videreudvikle sin politik for teknologisk innovation inden for finansielle tjenesteydelser. Høringen er tilrettelagt ud fra fire brede politiske målsætninger, der afspejler de centrale muligheder og udfordringer knyttet til finansiel teknologi:

- (1) at fremme adgangen til finansielle tjenesteydelser for forbrugere og virksomheder
- (2) at nedbringe driftsomkostningerne og øge effektiviteten inden for sektoren
- (3) at gøre det indre marked mere konkurrencepræget ved at mindske hindringerne for markedsadgang og
- (4) at afveje øget dataudveksling og datagennemsigtighed over for beskyttelsen af privatlivets fred.

Denne indsats vil også drage fordel af midler fra Europa-Parlamentet, som er øremærket til et pilotprojekt, der tager sigte på at styrke de nationale myndigheders kapacitet og tekniske ekspertise på området "distributed ledger-teknologi" (DLT).

Foranstaltning 10

Kommissionen vil på grundlag af arbejdet i taskforcen for finansiel teknologi og den offentlige høring afgøre, hvilke foranstaltninger der er nødvendige for at støtte udviklingen af finansiel teknologi og en teknologibaseret indre marked for finansielle tjenesteydelser.

4.2. Digitale kunderelationer

Én af de største fordele ved finansiel teknologi på kort sigt er muligheden for at etablere og håndtere kunderelationer online. Virksomhedernes mulighed for at etablere fuldt digitale kunderelationer er afgørende for opbygningen af et indre marked for finansielle tjenesteydelser i detailledet, hvilket lederne af de største europæiske banker bekræftede i november 2016 på et rundbordsmøde arrangeret af Kommissionen²⁷. Grænseoverskridende levering af finansielle tjenesteydelser vil ikke for alvor vinde udbredelse, så længe forbrugerne skal møde op personligt på udbydernes kontorer for at identificere sig, få udleveret dokumenter til fremlæggelse af oplysninger på papir og give deres håndskrevne underskrifter på kontrakter.

4.2.1. Fjernidentifikation

Innovatorerne udvikler nye metoder til at identificere og autentificere deres kunder. Reguleringsteknologi²⁸ vil kunne ændre markedet ved at automatisere kontrollen af virksomheder, borgere og identitetsdokumenter med henblik på at opfylde "kend din

²⁷ Blandt de spørgsmål, der blev drøftet, var elektronisk identifikation og digital onboarding, it-sikkerhed, data og cloudcomputing, platforme og betalinger samt digitale færdigheder inden for finansiel teknologi.

²⁸ Med reguleringsteknologi (også kaldet "RegTech") menes en forretningsmodel, hvor teknologien giver virksomhederne mulighed for bedre at overholde lovgivningen. Reguleringsteknologi kan også give regeringsorganerne mulighed for at gennemføre, overvåge eller håndhæve lovgivningen på en mere effektiv eller mere brugervenlig måde.

kunde"-kravene igennem fjernidentifikation og at bekæmpe svig²⁹. Anvendelsen af elektroniske identifikationsordninger, jf. eIDAS, ville gøre det muligt at åbne en bankkonto online, samtidig med at de strenge krav vedrørende kontrol og verificering af kundens identitet opfyldes med henblik på "kend din kunde"- eller customer due diligence-procedurer. Retssikkerheden og retsgyldigheden i forbindelse med kvalificerede e-signaturer, jf. eIDAS, kan ligeledes øge sikkerheden ved elektroniske transaktioner. Dette burde gælde på tværs af grænserne og på tværs af sektorer, og det burde have samme retsvirkning som traditionelle papirbaserede processer.

I det fjerde direktiv om bekæmpelse af hvidvaskning af penge³⁰, som snart skal gennemføres med de foreslåede ændringer³¹, anerkendes denne nye udvikling, og samtidig godtages elektroniske identifikationsmidler, jf. eIDAS, som værktøjer til at opfylde customer due diligence-krav. Der ventes anmeldelser til elektroniske identifikationsordninger fra midten af 2017, og det er vigtigt, at medlemsstaterne sikrer, at de ordninger, de forbereder anmeldelse til, bliver interoperable og tilgængelige også for den private sektor. Kommissionen vil fortsætte med at fremme anvendelsen af elektronisk identitet i medlemsstaterne samt anmeldelser heraf.

Det fjerde direktiv om hvidvaskning af penge er et minimumsharmoniseringsdirektiv og giver dermed mulighed for uensartet anvendelse i medlemsstaterne. Det er fortsat op til medlemsstaterne at afgøre, hvordan innovative digitale værktøjer til identifikation af kunder kan anvendes, og medlemsstaterne skal også sikre, at disse værktøjer er sikre at anvende, at de ikke medfører nogen nye risici over for forbrugerne eller systemet samt at de overholder EU's databeskyttelseslovgivning. Kommissionen vil oprette en særlig ekspertgruppe med henblik på at undersøge disse spørgsmål nærmere og udarbejde fælles retningslinjer. Denne ekspertgruppe vil bestå af regulerings- og tilsynsmyndigheder, finansieringsinstitutter og den allerede eksisterende gruppe af identitetseksperter fra medlemsstaterne.

Kommissionen foretager i den forbindelse en undersøgelse med henblik på at vurdere de nuværende regulerings- og tilsynsmæssige rammer og den bedste praksis vedrørende fjernidentifikation og customer due diligence i hele EU. Sideløbende hermed vil Kommissionen inden længe gøre det muligt under Connecting Europe-faciliteten at teste bankernes brug af grænseoverskridende elektroniske identifikationsmidler. Kommissionen vil også fremlægge en gennemførelsesplan og udforme en løsningsmodel for arkitektur til informationssystemer med det formål at tage et skridt hen imod en byggesten for e-banktjenester, der opfylder kravene for fjernidentifikation af bankkunder.

Foranstaltning 11

Kommissionen vil fremme den grænseoverskridende brug af elektronisk identifikation og "kend din kunde"-flytbarhed, jf. eIDAS, således at bankerne får mulighed for at identificere deres kunder digitalt.

²⁹ Imafidon, C.: The spiralling costs of KYC for banks and how FinTech can help, ITPro Portal, juni 2016, tilgængelig på: <http://www.itproportal.com/2016/06/06/the-spiralling-costs-of-kyc-for-banks-and-how-fintech-can-help>.

³⁰ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/849 af 20. maj 2015 om forebyggende foranstaltninger mod anvendelse af det finansielle system til hvidvask af penge eller finansiering af terrorisme, om ændring af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 648/2012 og om ophævelse af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/60/EF samt Kommissionens direktiv 2006/70/EF (EUT L 141 af 5.6.2015, s. 73-117).

³¹ Se http://ec.europa.eu/justice/criminal/document/files/aml-directive_en.pdf.

4.2.2. Digitalt fjernsalg

En ændret forbrugeradfærd kombineret med nye forretningsmodeller blandt udbydere af finansielle tjenesteydelser kan medføre nye risici for forbrugerbeskyttelsen (såsom problemer vedrørende online samtykkeerklæringer, finansiel udstødelse og markedstilsyn/-regulering). Det er muligt, at der ikke i tilstrækkelig grad er blevet taget højde for disse risici endnu. Der er således behov for en nærmere vurdering af, hvorvidt den eksisterende sektorspecifikke og horisontale lovgivning (f.eks. direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser³²) stadig er formålstjenlig.

Eksempelvis skal forbrugerne forud for køb af et finansielt produkt gives information om produktet, enten på papir eller online, således at de kan træffe informerede valg. Tilbage meldingerne fra sektorens aktører tyder på, at de nuværende oplysningskrav forud for kontraktindgåelse ikke er tilpasset til den digitale verden. Grønbogens respondenter foreslog, at der anvendes mere interaktive og indbydende platforme, som passer til smartphones eller tablets, for derved at øge forbrugernes forståelse af finansielle produkter.

Flere direktiver og forordninger indeholder oplysningskrav, heriblandt bestemmelserne om realkredit og forbrugslån, om betalingskonti, om markeder for finansielle instrumenter, om sammensatte og forsikringsbaserede investeringsprodukter til detailinvestorer og om kollektive investeringer i værdipapirer. Kommissionen vil overvåge, hvordan disse oplysningskrav fremover bliver anvendt af digitale udbydere, inden der foreslås ændringer af disse bestemmelser. Kommissionen opfordrer desuden sektorens aktører til at forelægge hensigtsmæssige nye løsningsforslag, som kan hjælpe forbrugerne til at få en bedre forståelse af finansielle produkter eller tjenesteydelser og træffe informerede valg.

Kommissionen er også ved at foretage en omfattende vurdering af de europæiske markeder for detailinvesteringsprodukter med særlig fokus på salgskanaler og investeringsrådgivning. Formålet er at fastlægge metoder til at gøre formidlingskanalerne mere effektive, således at private investorer kan få adgang til egnede produkter på omkostningseffektive vilkår. Resultaterne forventes at foreligge i begyndelsen af 2018.

Foranstaltning 12

Kommissionen vil overvåge markedet for fjernsalg med henblik på at identificere de potentielle risici for forbrugerne og forretningsmuligheder på dette marked og vil på dette grundlag afgøre, hvorvidt der er behov for at ændre kravene for fjernsalg (herunder også oplysningskravene).

5. KONKLUSION

Alle forbrugere har, uanset deres nuværende købsvaner, meget at vinde ved et reelt indre marked for finansielle tjenesteydelser. Der er imidlertid fortsat væsentlige hindringer for markedsintegration. Disse hindringer skal fjernes, før markedsopsplitningen kan afhjælpes i en sådan grad, at alle forbrugere kan drage fordel af større udvalg og bedre kvalitet kombineret med et højt beskyttelsesniveau. Når dette er opnået og køb af finansielle tjenesteydelser på tværs af grænserne er blevet en realitet for et stigende antal europæere, vil de deraf følgende konkurrencemekanismer være til fordel for alle forbrugere, selv for dem, som fortsætter med at købe finansielle tjenesteydelser på hjemmemarkedet.

³² Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/65/EF af 23. september 2002 om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne og om ændring af Rådets direktiv 90/619/EØF samt direktiv 97/7/EF og 98/27/EF (EFT L 271 af 9.10.2002, s. 16-24).

Kommissionen har allerede afhjulpet adskillige lovgivningsmæssige hindringer ved hjælp af EU-lovgivning, og i denne handlingsplan beskrives de planlagte tiltag for at videreføre arbejdet, konsolidere gældende EU-lovgivning og fremme innovationen. Finansiell teknologi vil bibringe nye muligheder for at afhjælpe nogle af de tilbageværende hindringer for markedsintegration og åbne de nationale markeder yderligere, forudsat at der tillige indføres passende foranstaltninger for at sikre forbrugerbeskyttelsen. Men for at kunne udnytte dette potentiale fuldt ud kræves der rammer og arbejdsmetoder, som er tilpasset til en sektor for finansielle tjenesteydelser, der er i hastig udvikling. Kommissionen opfordrer derfor medlemsstaterne, de nationale kompetente myndigheder, udbydere af finansielle tjenesteydelser og forbrugerorganisationer til ved fælles indsats at opbygge et reelt teknologibaseret indre marked for finansielle tjenesteydelser i detalledet.