

EBA/GL/2017/13

---

05/12/2017

---

## Richtsnoeren

---

inzake klachtenprocedures met  
betrekking tot vermeende inbreuken  
op de Richtlijn Betalingsdiensten 2

---

# 1. Nalevings- en rapportageverplichtingen

---

## Status van deze richtsnoeren

1. Dit document bevat richtsnoeren die zijn uitgebracht op grond van artikel 16 van Verordening (EU) nr. 1093/2010<sup>1</sup>. Overeenkomstig artikel 16, lid 3, van Verordening (EU) nr. 1093/2010 moeten bevoegde autoriteiten en financiële instellingen zich tot het uiterste inspannen om aan die richtsnoeren te voldoen.
2. Richtsnoeren geven weer wat in de opvatting van de EBA passende toezichtpraktijken binnen het Europees Stelsel voor financieel toezicht zijn en hoe het recht van de Unie op een specifiek gebied dient te worden toegepast. Bevoegde autoriteiten als bedoeld in artikel 4, lid 2, van Verordening (EU) nr. 1093/2010 voor wie richtsnoeren gelden, dienen hieraan te voldoen door deze op passende wijze in hun praktijken te integreren (bijvoorbeeld door hun wettelijk kader of hun toezichtprocessen aan te passen), ook wanneer richtsnoeren primair tot instellingen zijn gericht.

## Kennisgevingsverplichtingen

3. Overeenkomstig artikel 16, lid 3, van Verordening (EU) nr. 1093/2010 stellen bevoegde autoriteiten EBA vóór 05/02/2018 ervan in kennis of zij aan deze richtsnoeren voldoen of voornemens zijn deze op te volgen, of, indien dit niet het geval is, wat de redenen van de niet-naleving zijn. Bevoegde autoriteiten die bij het verstrijken van de termijn niet hebben gereageerd, worden geacht niet te hebben voldaan aan de richtsnoeren. Kennisgevingen worden ingediend door het formulier op de EBA-website te versturen naar [compliance@eba.europa.eu](mailto:compliance@eba.europa.eu) onder vermelding van "EBA/GL/2017/13". Kennisgevingen worden ingediend door personen die bevoegd zijn om namens hun bevoegde autoriteiten te melden of zij aan de richtsnoeren voldoen. Elke verandering in de status van de naleving dient eveneens aan EBA te worden gemeld.
4. Kennisgevingen worden overeenkomstig artikel 16, lid 3, van de EBA-verordening op haar website bekendgemaakt.

---

<sup>1</sup> Verordening (EU) nr. 1093/2010 van het Europees Parlement en de Raad van 24 november 2010 tot oprichting van een Europese toezichthoudende autoriteit (Europese Bankautoriteit), tot wijziging van Besluit nr. 716/2009/EG en tot intrekking van Besluit 2009/78/EG van de Commissie (PB L 331 van 15.12.2010, blz. 12).

## 2. Onderwerp, toepassingsgebied en definities

---

### Onderwerp en toepassingsgebied

5. Deze richtsnoeren worden uitgevaardigd op grond van de aan de Europese Bankautoriteit (EBA) opgelegde verplichting tot het uitvaardigen van richtsnoeren overeenkomstig artikel 100, lid 6, van Richtlijn (EU) 2015/2366 van 25 November 2015 betreffende betalingsdiensten in de interne markt.
6. Deze richtsnoeren zijn van toepassing op klachten die bij bevoegde autoriteiten worden ingediend met betrekking tot vermeende inbreuken van aanbieders van betalingsdiensten op Richtlijn (EU) 2015/2366, zoals vastgelegd in artikel 99, lid 1, van de Richtlijn. Deze klachten dienen door de bevoegde autoriteiten in behandeling te worden genomen om zorg te dragen voor en toe te zien op doeltreffende naleving van Richtlijn (EU) 2015/2366, als bedoeld in artikel 100, lid 6, van de Richtlijn. Deze klachten kunnen worden ingediend door gebruikers van betalingsdiensten en andere belanghebbenden, met inbegrip van aanbieders van betalingsdiensten die zijn getroffen door de situatie(s) die aanleiding heeft/hebben gegeven tot de klacht en consumentenverenigingen (de “klagers”).

### Adressaten

7. Deze richtsnoeren zijn bedoeld voor bevoegde autoriteiten zoals bedoeld in artikel 4, lid 2, onder i), van Verordening (EU) Nr. 1093/2010, die door de lidstaten zijn aangewezen om zorg te dragen voor en toe te zien op doeltreffende naleving van Richtlijn (EU) 2015/2366 overeenkomstig artikel 100, lid 1 daarvan.

### Definities

8. Tenzij anders aangegeven hebben de termen die in Richtlijn (EU) 2015/2366 worden gebruikt en gedefinieerd, in deze richtsnoeren dezelfde betekenis.

## 3. Uitvoering

---

### Toepassingsdatum

9. Deze richtsnoeren gelden vanaf 13 januari 2018.

## 4. Richtsnoeren inzake klachtenprocedures met betrekking tot vermeende inbreuken op Richtlijn (EU) 2015/2366

---

### Richtsnoer 1: Kanalen voor het indienen van klachten met betrekking tot vermeende inbreuken op Richtlijn (EU) 2015/2366

- 1.1. De bevoegde autoriteiten dragen er zorg voor dat er voor klagers minstens twee kanalen beschikbaar zijn om hun klachten met betrekking tot vermeende inbreuken op Richtlijn (EU) 2015/2366 in te dienen en dat minstens één van deze kanalen op eenvoudige wijze toegankelijk is voor alle soorten klagers.
- 1.2. De bevoegde autoriteiten dragen er zorg voor dat minstens één van de kanalen zoals bedoeld in richtsnoer 1.1 digitaal en online toegankelijk is, zoals een e-mailadres of een webformulier.

### Richtsnoer 2: Informatie die bij klagers moet worden opgevraagd

- 2.1. De bevoegde autoriteiten verzoeken klagers om, indien mogelijk, de volgende informatie te verstrekken (deze opsomming is niet exhaustief):
  - a. de identiteit en contactgegevens van de klager;
  - b. de aanduiding of de klager een natuurlijke persoon of een rechtspersoon is;
  - c. de aanduiding of de klager al dan niet een betalingsdienstgebruiker is;
  - d. de identiteit van de betalingsdienstaanbieder(s) die aanleiding heeft/hebben gegeven tot de klacht met betrekking tot een vermeende inbreuk op Richtlijn (EU) 2015/2366; en
  - e. een omschrijving van de situatie die aanleiding heeft gegeven tot de klacht met betrekking tot een vermeende inbreuk op Richtlijn (EU) 2015/2366.
- 2.2. De door de klager op grond van richtsnoer 2.1 verstrekte informatie wordt door de bevoegde autoriteiten geregistreerd.

- 2.3. De bevoegde autoriteiten stellen klagers middelen ter beschikking voor het overleggen van bewijsstukken ter onderbouwing van de klacht, zoals een kopie van hun contract met de betalingsdienstaanbieder, correspondentie met de betalingsdienstaanbieder(s) of met andere instanties en, indien van belang, gegevens van hun betaalrekening.

### Richtsnoer 3: Beantwoorden van klachten van klagers

- 3.1. Bij het beantwoorden van de klachten van klagers en, waar van toepassing, het verstrekken van informatie aan klagers over de beschikbaarheid van alternatieve procedures voor geschillenbeslechting overeenkomstig artikel 99, lid 2, van Richtlijn (EU) 2015/2366, moeten de bevoegde autoriteiten tevens de volgende informatie verstrekken:
- a. een bevestiging van ontvangst van de klacht;
  - b. informatie over de algemene bevoegdheid van de bevoegde autoriteit ten aanzien van de klachtenprocedure met betrekking tot vermeende inbreuken op Richtlijn (EU) 2015/2366;
  - c. informatie over het eventueel doorsturen van de klacht door de bevoegde autoriteit naar een andere autoriteit of instantie die in dezelfde of een andere lidstaat is gevestigd, met de naam en contactgegevens van desbetreffende autoriteit of instantie; en
  - d. informatie over de termijn waarbinnen en de vorm waarin verdere communicatie met de klager over de vermeende inbreuk op Richtlijn (EU) 2015/2366 zal plaatsvinden, dan wel de mededeling dat met het antwoord de klacht in de klachtenprocedure van de bevoegde autoriteit is afgewikkeld.
- 3.2. De bevoegde autoriteiten dienen de klager zonder onnodige vertraging te antwoorden.
- 3.3. De bevoegde autoriteiten vermelden in alle verdere correspondentie met de klager de informatie als bedoeld in richtsnoer 3.1.d.

### Richtsnoer 4: Geaggregeerde analyse van klachten

- 4.1. Rekening houdende met ten minste de informatie die overeenkomstig richtsnoer 2.1 is verzameld, dienen de bevoegde autoriteiten te beschikken over een klachtenprocedure die een analyse van alle klachten met betrekking tot vermeende inbreuken op Richtlijn (EU) 2015/2366 mogelijk maakt en die de bevoegde autoriteiten ten aanzien van een bepaald tijds kader in staat stelt de volgende klachtenaspecten te identificeren, te begrijpen en te beoordelen:

- a. het totale aantal ontvangen klachten met betrekking tot vermeende inbreuken op Richtlijn (EU) 2015/2366;
  - b. de aard van de personen/instanties die het vaakst een klacht indienen;
  - c. de identiteit van de aanbieders van de betalingsdiensten waarover het vaakst wordt geklaagd;
  - d. de onderwerpen waarover en, indien mogelijk, de bepalingen van Richtlijn (EU) 2015/2366 ten aanzien waarvan het vaakst wordt geklaagd;
  - e. indien mogelijk, de betalingsdiensten waarover het vaakst wordt geklaagd; en
  - f. de maatregelen die naar aanleiding van de ontvangen klachten het vaakst zijn genomen door de bevoegde autoriteit om doeltreffende naleving van Richtlijn (EU) 2015/2366 te waarborgen.
- 4.2. De bevoegde autoriteiten dienen rekening te houden met de geaggregeerde analyse van klachten als bedoeld in richtsnoer 4.1. om zorg te dragen voor en toe te zien op doeltreffende naleving door betalingsdienstaanbieders van Richtlijn (EU) 2015/2366.
- 4.3. De bevoegde autoriteiten dienen klachten van dezelfde klager over dezelfde betalingsdienstaanbieder en met dezelfde omschrijving van de situatie die aanleiding geeft tot de klacht, te behandelen als één klacht bij de uitvoering van de analyse van de geaggregeerde klachten als bedoeld in richtsnoer 4.1.

## Richtsnoer 5: Documentatie van klachtenprocedures

- 5.1. De bevoegde autoriteiten documenteren hun klachtenprocedures middels het definiëren en vastleggen van een procedure voor de ontvangst van de klachten die overeenkomstig onderhavige richtsnoeren zijn ingediend door betalingsdienstgebruikers en andere belanghebbende partijen, en middels het definiëren en vastleggen van de interne governance van deze procedure.

## Richtsnoer 6: Openbare informatie over klachtenprocedures

- 6.1. De bevoegde autoriteiten dragen er zorg voor dat informatie over hun klachtenprocedures met betrekking tot vermeende inbreuken op Richtlijn (EU) 2015/2366 door het publiek kan worden geraadpleegd. Deze informatie moet eenvoudig toegankelijk en actueel zijn, en moet onder meer bestaan uit een omschrijving van het volgende:
- a. doelstelling en toepassingsgebied van de klachtenprocedures;
  - b. de kanalen via welke er klachten kunnen worden ingediend, en de wijze waarop toegang tot deze kanalen kan worden verkregen;

- c. de informatie die klagers worden gevraagd te verstrekken overeenkomstig richtsnoer 2.1;
- d. de opeenvolgende stappen van de klachtenprocedures en eventuele termijnen die daarop van toepassing zijn;
- e. de algemene bevoegdheid van de bevoegde autoriteit ten aanzien van de klachtenprocedure met betrekking tot vermeende inbreuken op Richtlijn (EU) 2015/2366;
- f. de diverse maatregelen die de bevoegde autoriteit ter beschikking staan om zorg te dragen voor en toe te zien op doeltreffende naleving van Richtlijn (EU) 2015/2366.