



EUROPESE
COMMISSIE

Brussel, 30.6.2023
COM(2023) 341 final

VERSLAG VAN DE COMMISSIE

**AAN HET EUROPEES PARLEMENT, DE RAAD, DE EUROPESE CENTRALE
BANK, HET EUROPEES ECONOMISCH EN SOCIAAL COMITÉ EN HET COMITÉ
VAN DE REGIO'S**

De invoering van de euro in Kroatië

VERSLAG VAN DE COMMISSIE

AAN HET EUROPEES PARLEMENT, DE RAAD, DE EUROPESE CENTRALE BANK, HET EUROPEES ECONOMISCH EN SOCIAAL COMITÉ EN HET COMITÉ VAN DE REGIO'S

De invoering van de euro in Kroatië

Samenvatting

Op 1 januari 2023 werd Kroatië de 20e EU-lidstaat die is overgeschakeld op de euro. Van de Kroatische bevolking heeft 61 % de omschakeling als vlot en efficiënt ervaren en meende 88 % goed geïnformeerd te zijn over de eenheidsmunt. Een door de EU medegefinancierde communicatiecampagne op maat heeft bijgedragen tot het tijdig verstrekken van gerichte en beknopte informatie aan burgers, bedrijven en overheden over de praktische aspecten van de omschakeling naar de euro.

De voorbereidingen voor de omschakeling naar de chartale euro verliepen volgens plan. Drie maanden voor de omschakeling verstrekten de Nationale Bank van Kroatië contanten in euro aan zakelijke klanten. Er werden voldoende starterkits met euromunten aan het publiek ter beschikking gesteld. Bedrijven konden ruim van tevoren eurocontanten bestellen bij financiële instellingen.

De periode van twee weken waarin de kuna en de euro naast elkaar in omloop waren, verliep zonder problemen. Op 1 januari verstrekten reeds 70 % van alle geldautomaten eurobankbiljetten, terwijl op 15 januari 2023 bij elke geldautomaat in het land eurobankbiljetten konden worden opgenomen. Contanten in kuna kunnen nog tot eind 2023 worden omgewisseld bij commerciële banken. Daarna kunnen kunamunten tot eind 2025 worden omgewisseld bij de Nationale Bank van Kroatië, terwijl deze laatste kunabankbiljetten zonder tijdsbeperking omwisselt.

Meer dan 80 % van alle Kroatische detailhandelaren, supermarkten en kruidenierszaken heeft zich vóór de omschakeling aangesloten bij een gedragscode. De vrijwillige code moet zorgen voor stabiele prijzen van goederen en diensten door alle aangesloten bedrijven te helpen de prijzen correct te herberekenen en te vermelden (in euro en kuna), zonder ongerechtvaardigde verhogingen. De code is een belangrijk aanvullend instrument voor de Kroatische markttoezichtautoriteiten om prijsinspecties uit te voeren en mogelijk overtreders te bestraffen.

Het mogelijke effect van de omschakeling naar de euro op de prijzen in Kroatië is een vanzelfsprekend en begrijpelijk punt van zorg van het publiek, zoals bij elke omschakeling naar de euro. Aangezien dit de eerste omschakeling naar de euro was in een klimaat van hoge inflatie, was deze bezorgdheid bijzonder acuut en lastig aan te pakken voor Kroatië. Het was dan ook van cruciaal belang voor een transparante en eerlijke omschakeling dat de Kroatische autoriteiten alle nodige maatregelen hebben getroffen om misbruik te voorkomen. Op basis van een voorlopige beoordeling van de beschikbare gegevens lijkt het effect van ongerechtvaardigde prijsverhogingen op de totale inflatie relatief gering te zijn geweest en grotendeels in lijn met eerdere omschakelingen. Het verslag bevat onder meer aanbevelingen voor toekomstige omschakelingen over de wijze waarop de prijsbewaking kan worden

geïntensiveerd en hoe in een vroeg stadium van de voorbereidingen op de omschakeling een gedragscode voor bedrijven kan worden uitgerold.

1. INLEIDING

Op 12 juli 2022 heeft de Raad besloten dat Kroatië voldeed aan de nodige voorwaarden voor de aanneming van de euro, en dat de aan de lidstaat toegestane derogatie voor de invoering van de eenheidsmunt met ingang van 1 januari 2023 zou worden ingetrokken¹.

Kroatië is het 20e land dat is overgeschakeld op de euro. Het land heeft de praktijk gevolgd van alle lidstaten die de euro na de eerste omschakelingsgolf (1999-2002) hebben aangenomen, en heeft het zogenoemde “big bang”-omschakelingsscenario gebruikt waarbij de eurobankbiljetten en -munten de status van wettig betaalmiddel verkregen op de dag van de invoering van de euro². Doordat er was voorzien in een periode van dubbele omloop van twee weken, waarin bankbiljetten en munten in euro en in Kroatische kuna naast elkaar in omloop waren, konden de contanten in kuna geleidelijk uit circulatie worden genomen. Deze geslaagde omschakeling toont andermaal aan dat een periode van dubbele omloop slechts kort hoeft te duren, mits goede voorbereidingen zijn getroffen³.

In dit verslag wordt vanuit een ex-postperspectief ingegaan op de belangrijkste aspecten van het omschakelingsproces, waarbij de nadruk ligt op de voorbereidingen op de omschakeling naar de chartale euro, op de periode van dubbele omloop, op de maatregelen die zijn getroffen om prijsmisbruik te voorkomen en de inflatiezorgen weg te nemen, op de prijsontwikkelingen en -percepties, en op de communicatie over de euro. Waar nodig worden in het verslag ook de aanbevelingen van de Commissie over mogelijke toekomstige acties van de Kroatische autoriteiten uiteengezet en worden er conclusies getrokken die van belang kunnen zijn voor omschakelingsprocessen in de toekomst.

2. PRAKTISCHE ASPECTEN VAN DE OMSCHAKELING

Een meerderheid van de Kroaten (61 %) heeft de omschakeling als vlot en efficiënt ervaren, terwijl 88 % van de bevolking meende goed geïnformeerd te zijn over de euro⁴. Tegen deze achtergrond worden drie praktische aspecten van de omschakeling naar de euro nader bekeken: de voorbereidingen op de omschakeling naar de chartale euro, de periode van dubbele omloop van de kuna en de euro en het uit omloop nemen van contant geld in kuna.

¹ Besluit (EU) 2022/1211 van de Raad van 12 juli 2022 betreffende de aanneming van de euro door Kroatië op 1 januari 2023 (PB L 187 van 14.7.2022, blz. 31).

² De eerste golf lidstaten heeft de euro ingevoerd volgens het “scenario van Madrid”, dat voorzag in een overgangsperiode van drie jaar (één jaar voor Griekenland).

³ Ook Estland, Letland, Litouwen, Slowakije en Slovenië hebben voor een twee weken durende periode van dubbele omloop gekozen; in Malta en Cyprus duurde deze periode één maand.

⁴ Flash Eurobarometer 518, veldwerk uitgevoerd van 16 tot en met 19 januari 2023, beschikbaar op: http://ec.europa.eu/economy_finance/articles/pdf/fl412_report_final_en.pdf

2.1. Voorbereidingen op de omschakeling naar de chartale euro

De omschakeling naar de chartale euro is het meest zichtbare element van de invoering van de eenheidsmunt, omdat alle financiële instellingen, bedrijven en burgers erbij betrokken zijn. Een dergelijke operatie kan alleen vlot en efficiënt verlopen als alle betrokken partijen over voldoende eurocontanten beschikken en als banken en bedrijven goed voorbereid zijn op het vele extra werk.

Ter voorbereiding op de omschakeling heeft de Kroatische Munt in 2022 405 miljoen euromunten geslagen. De praktische geschiktheidstests van nieuw geproduceerde munten in verkoopautomaten in de eurozone zijn relatief laat van start gegaan, maar wezen niet op problemen. Er werden 39,6 miljoen munten gebruikt voor de starterkits voor burgers, die 33 euromunten van alle Kroatische euromunt denominaties bevatten ter waarde van 13,28 EUR. Bovendien heeft de Kroatische Munt commerciële starterkits voor bedrijven samengesteld met daarin 525 euromunten van alle denominaties met een waarde van 145,50 EUR. Daarnaast kocht de Nationale Bank van Kroatië 182 miljoen euromunten uit voorraden van twee landen van de eurozone en leende zij van een ander land van de eurozone 45 miljoen euromunten, die in 2023 zullen worden geretourneerd. Ten slotte leende de Nationale Bank van Kroatië meer dan 346 miljoen bankbiljetten in verschillende denominaties van de Nationale Bank van Oostenrijk.

Op 1 oktober 2022 is de Nationale Bank van Kroatië begonnen met het verstrekken van eurocontanten aan financiële instellingen, namelijk 783 filialen van commerciële banken, 1 016 Kroatische postkantoren en 169 filialen van het financieel agentschap (FINA) (“frontloading”). Gezien de veiligheidsrisico's in verband met de frequentie en het grote volume van het vervoer van eurocontanten (ongeveer 700 transporten tegen 60 in een normale periode), organiseerde de Nationale Bank van Kroatië het vervoer van contanten op reguliere wijze (eigen vrachtwagens en voertuigen van geldtransportbedrijven). Daarnaast werd voor het vervoer van de munten gebruikgemaakt van vrachtwagens die werden gehuurd van het ministerie van Defensie. Op 31 december 2022 waren eurobankbiljetten ter waarde van 1,14 miljard EUR en euromunten ter waarde van 160 miljoen EUR vooraf verstrekt.

Financiële instellingen zijn op 1 oktober 2022 begonnen met het verstrekken van eurobankbiljetten en -munten aan hun zakelijke klanten (“sub-frontloading”). Kleinere ondernemingen die een beroep doen op vereenvoudigde bevoorrading, ontvingen in december 2022 leveringen van eurocontanten.

Op 31 december 2022 hebben financiële instellingen hun cliënten verder vooraf bevoorraadt met eurobankbiljetten ter waarde van 76 miljoen EUR. Op dezelfde datum werden cliënten verder vooraf bevoorraadt met euromunten met een waarde van 44 miljoen EUR.

Op 31 december 2022 bedroeg de verdere bevoorrading vooraf slechts 8 % van de totale waarde van de bevoorrading vooraf. Dit leidde ertoe dat er soms wachtrijen aan de bankklokken ontstonden in de eerste dagen van januari 2023, toen veel, voornamelijk kleinere, detailhandelaren en bedrijven eurocontanten gingen opnemen. Volgens de Kroatische autoriteiten was de late verdere bevoorrading vooraf van deze detailhandelaren en bedrijven waarschijnlijk toe te schrijven aan de terughoudendheid om zekerheden aan de banken te verstrekken in het laatste kwartaal van 2022 om de aankoop van eurobankbiljetten en -munten in voldoende hoeveelheden te financieren. Afgezien van enkele langere wachtrijen begin januari werden er echter geen incidenten gemeld waarbij bedrijven, detailhandelaren of het publiek problemen ondervonden bij het opnemen van eurocontanten.

De verkoop van starterkits voor burgers was bevredigend (op 31 december waren er 877 952 kits verkocht), rekening houdend met het feit dat volgens een enquête van de Commissie van december 2022⁵ een groot deel van de Kroaten reeds vóór de omschakeling over eurocontanten beschikte: 68 % had eurobankbiljetten (35 % in verband met een buitenlandse reis en 37 % omdat zij geld hadden gewisseld bij een bank in Kroatië) en 57 % had euromunten (52 % in verband met een buitenlandse reis en 43 % omdat zij een starterkit hadden aangeschaft).

De vraag naar starterkits voor detailhandelaars was daarentegen beperkter. Er werden 150 000 kits geproduceerd, waarvan er 125 000 vooraf aan financiële instellingen werden verstrekt, maar uiteindelijk werden er slechts 37 925 kits aan detailhandelaars verkocht. Volgens de Kroatische autoriteiten kunnen er verschillende redenen zijn voor deze geringe vraag. Ten eerste maakten sommige bedrijven gebruik van andere kanalen voor verdere bevoorrading vooraf, die aan hun behoeften tegemoetkwamen door tegelijkertijd zowel eurobankbiljetten als euromunten te leveren. Bovendien konden verschillende kleinere detailhandelaars wegens onvoldoende liquiditeit aan het einde van het jaar geen kits voor detailhandelaars kopen, en anderen beschikten niet over voldoende ruimte in hun kluis om kuna's en euro's gescheiden te bewaren. Daarnaast bevatten de kits voor detailhandelaars alleen euromunten en geen eurobankbiljetten, hoewel detailhandelaars liever zowel eurobankbiljetten als euromunten in één keer hadden ontvangen. Ten slotte hebben veel bedrijven prioriteit gegeven aan elektronische betalingen en sommige bedrijven sloten hun winkels begin januari 2023 wegens vakantie.

Net als bij elke omschakeling op de euro moesten commerciële banken, het FINA en postkantoren rond de jaarwisseling grote hoeveelheden contant geld verwerken als gevolg van de verdere bevoorrading vooraf van detailhandelaars en bedrijven, de verkoop van starterkits en de creditering van geretourneerde contanten in kuna. Commerciële banken zetten tijdens de omschakeling meer personeel in en openden ook speciale extra loketten om contante transacties te vergemakkelijken. Door het grotere aantal loketten was er geen behoefte aan langere openingstijden. De meeste bankmedewerkers mochten tussen november 2022 en januari 2023 geen vakantie opnemen. Ten slotte heeft elke bank voor haar werknemers opleidingen georganiseerd om met de euro te werken en meer dan 6 713 bankmedewerkers hebben de omschakelingsopleiding op het e-learningplatform van de HNB voor het werken met de euro afgerond. Op 31 december 2022 hadden alle werknemers die met contant geld werken van alle financiële instellingen opleidingscertificaten verworven.

2.2. De periode van dubbele omloop

De periode van twee weken waarin de euro en de Kroatische kuna naast elkaar in omloop waren, verstreek op 14 januari 2023.

Op 1 januari 2023 waren de meeste geldautomaten klaar en beschikbaar voor het opnemen van eurobankbiljetten. Eind december 2022 werden de geldautomaten geladen met bankbiljetten van 10 en 20 euro en soms ook met biljetten van 50 euro, die vanaf 1 januari konden worden opgenomen. Van alle Kroatische geldautomaten gaf 70 % (2 800 van de ongeveer 4 000) op

⁵ Flash Eurobarometer 516, uitgevoerd in Kroatië op 29 en 30 december 2022, blz. 3: https://economy-finance.ec.europa.eu/euro/eu-countries-and-euro/croatia-and-euro_nl

1 januari meteen eurobankbiljetten uit. Een week later was dit percentage gestegen tot 86 %. Alle geldautomaten geven sinds 14 januari 2023 eurobankbiljetten uit en werken normaal.

Aan het einde van de periode van dubbele omloop was een bedrag van 361 miljoen EUR opgenomen bij geldautomaten. Dat is 15 miljoen EUR minder dan de waarde van de kuna-bankbiljetten die in dezelfde periode van het voorgaande jaar uit geldautomaten werden opgenomen. De daling is waarschijnlijk het gevolg van de bevordering van elektronische betaalmethoden door detailhandelaren tijdens de omschakelingsperiode.

Alle verkooppuntterminals (POS-terminals) zijn op 1 januari 2023 meteen op de euro overgeschakeld. Tijdens de periode van dubbele omloop werden er betaalkaarten gebruikt bij 16,8 miljoen transacties met een totale waarde van 415,8 miljoen EUR. In januari 2023 was het gebruik van elektronische betalingen met 15,3 % gestegen ten opzichte van januari 2022.

Dankzij de zorgvuldige voorbereidingen hebben de financiële instellingen, de postkantoren en het FINA de extra werklast in de periode van dubbele omloop goed opgevangen. De banken stelden in de meeste van hun filialen extra bankbiljettentellers voor cashdiensten ter beschikking, en in de grootste en drukste filialen werden muntstortautomaten voor kuna's geplaatst.

De kanalen voor de omwisseling van Kroatische kuna's in euro's omvatten 846 bankfilialen, 1 016 postkantoren en 169 FINA-filialen. De totale waarde van de contanten in kuna die op 15 januari 2023 waren omgewisseld, bedroeg 361,4 miljoen EUR. Van de waarde van de kunacontanten werd 72 % omgewisseld bij bankfilialen, 15 % bij postkantoren en 13 % bij FINA-filialen.

Volgens een enquête die de Commissie tussen 16 en 19 januari 2023 in Kroatië heeft gehouden⁶, heeft 81 % van de ondervraagden in de eerste week van januari geen problemen ondervonden bij de omwisseling van kuna's of bij de opname van eurocontanten bij banken. Dit cijfer is lager dan tijdens een aantal eerdere omschakelingen, maar is niettemin een bevredigend resultaat⁷.

De overgang naar het exclusieve gebruik van eurocontanten bij betalingstransacties is snel en zonder grote incidenten voor consumenten verlopen. Reeds op de tweede dag van de omschakeling (2 januari 2023) verrichtte 29 % van het publiek contante betalingen uitsluitend in euro⁸. Op 7 januari betaalde 62 % van de ondervraagde burgers uitsluitend in euro. De dag voor het einde van de periode van dubbele omloop was dit percentage gestegen tot 99 %⁹.

Over het geheel genomen is ook de detailhandel het omschakelingsproces en de periode waarin met twee munten tegelijk werd gewerkt, goed doorgekomen. De detailhandelaren beschikten over genoeg eurocontanten en er werden geen noemenswaardige problemen met wachtrijen gemeld. Reeds op 2 januari kreeg 81 % van de burgers uitsluitend wisselgeld in euro terug. Dit percentage was op 13 januari gestegen tot 99 %.

⁶ Flash Eurobarometer 518, zie voetnoot 4.

⁷ De overeenkomstige percentages waren 95 % in Estland, 90 % in Slowakije, 88 % in Cyprus, 85 % in Malta en 96 % in Slovenië.

⁸ Flash Eurobarometer 517, veldwerk uitgevoerd van 2 tot en met 14 januari 2023, beschikbaar op: https://economy-finance.ec.europa.eu/euro/eu-countries-and-euro/croatia-and-euro_nl

⁹ Flash Eurobarometer 517, blz. 20.

2.3. Uit omloop nemen van bankbiljetten en munten in Kroatische kuna

Als economie met veel contant geldverkeer vormde het uit omloop nemen van kunacontanten in Kroatië een bijzondere uitdaging.

De Nationale Bank van Kroatië verwacht dat 500 miljoen kunabankbiljetten en 1,1 miljard kunamunten die in omloop zijn, op termijn worden geretourneerd. Rekening houdend met de grote hoeveelheid in omloop zijnde kunabankbiljetten en -munten in 2022, is de Nationale Bank van Kroatië begin 2022 begonnen met het geleidelijk uit omloop nemen van contanten in kuna.

Om commerciële banken te stimuleren om vóór 1 januari 2023 overtollige voorraden kuna in cashcentra te deponeren, heeft de Nationale Bank van Kroatië met ingang van november 2022 de kosten voor het deponeren van contanten voor commerciële banken opgeschort. Via verschillende communicatiekanalen en de media hebben commerciële banken en de Kroatische vereniging van banken hun klanten verzocht om waar mogelijk tijdens de periode van dubbele omloop gebruik te maken van niet-contante betalingen.

In december 2022 was de waarde van de kuna in omloop met 40 % gedaald ten opzichte van januari 2022.

Het uit omloop nemen van kunabankbiljetten en -munten is tijdig en met succes van start gegaan. Op 31 januari 2023 waren reeds 134,6 miljoen kunabankbiljetten en 230 miljoen kunamunten uit omloop genomen.

Kunabankbiljetten en -munten kunnen nog tot 31 december 2023 kosteloos worden omgewisseld bij commerciële banken, het FINA en postkantoren (met een maximum van 100 bankbiljetten en 100 munten per omwisseling). Voor de omwisseling van grotere aantallen bankbiljetten of munten kunnen commerciële banken kosten in rekening brengen. Vanaf 1 januari 2024 kunnen kunabankbiljetten en kunamunten alleen bij de Nationale Bank van Kroatië worden omgewisseld. De omwisseling van bankbiljetten is kosteloos en onbeperkt in de tijd, maar de kunamunten kunnen worden omgewisseld tot en met 31 december 2025.

De Nationale Bank van Kroatië zal de geretourneerde kunamunten in kluizen bewaren en pas op 1 januari 2026 met de demonetisering beginnen, dat wil zeggen na afloop van de termijn voor de omwisseling van kunamunten. Dit betekent dat er geen dure mechanische demonetisering (zoals ponsen) van de kunamunten nodig is, aangezien de munten niet meer kunnen worden omgewisseld. De munten worden aan geïnteresseerde kopers verkocht als metaalschroot of om te worden omgesmolten. Ondertussen is een begin gemaakt met de demonetisering van geretourneerde kunabankbiljetten.

3. VOORKOMEN VAN PRIJSMISBRUIK

Het mogelijke effect van de omschakeling naar de euro op de prijzen in Kroatië is een vanzelfsprekend en begrijpelijk punt van zorg van het publiek, zoals bij elke omschakeling naar de euro. Aangezien dit de eerste omschakeling naar de euro was in een klimaat van hoge inflatie, was deze bezorgdheid bijzonder acuut en lastig aan te pakken voor Kroatië. Het was dan ook van cruciaal belang voor een transparante en eerlijke omschakeling dat de Kroatische autoriteiten alle nodige maatregelen hebben getroffen om misbruik te voorkomen.

De periode van verplichte dubbele prijsaanduiding (in kuna en in euro) is op 5 september 2022 ingegaan en eindigt op 31 december 2023. Sinds september 2022 houden de Kroatische autoriteiten voortdurend toezicht op de prijzen van 103 vooraf vastgestelde en veelgekochte consumentenproducten en -diensten in negen Kroatische steden.

De “gedragscode voor bedrijven bij de invoering van de euro” is gelanceerd op 16 augustus 2022. De code bevat de beginselen voor ethisch gedrag met het oog op het creëren van een veilige omgeving voor consumenten tijdens een betrouwbare en transparante invoering van de euro. Het doel ervan is stabiele prijzen van goederen en diensten te waarborgen door bedrijven te helpen de prijzen correct te herberekenen en aan te duiden, zonder ongerechtvaardigde verhogingen. De zeven beginselen ervan omvatten ook belangrijke elementen van de praktische voorbereidingen, zoals de correcte omrekening van prijzen en andere monetaire waarden, de aanduiding van een vaste omrekeningskoers, en de voorlichting en opleiding van werknemers over de procedure voor de invoering van de euro.

In de gedragscode worden bedrijven uitgenodigd zich ertoe te verbinden de omschakeling niet voor eigen gewin te misbruiken, de omschakelingsvoorschriften in acht te nemen en hun klanten de noodzakelijke bijstand te verlenen. De code sluit in grote lijnen aan bij de initiatieven op vrijwillige basis die bij eerdere omschakelingen succesvol zijn gebleken. Bedrijven die zich bij het initiatief aansluiten, krijgen het recht om het label voor visuele identificatie van de code te voeren — een logo en een slogan op de verkooppunten, op de plaatsen van levering van diensten en op websites, en bij marketing- en promotieactiviteiten zoals gedrukte folders en catalogi, onlinereclame en socialemarketing, mobiele applicaties en andere media. Het label maakt de consument duidelijk dat de prijzen correct zijn berekend en dat de bedrijven betrouwbaar zijn. Wanneer de beginselen niet zijn nageleefd, wordt het recht om het label te voeren ingetrokken.

Eind 2022 hadden meer dan 900 bedrijven die goederen of diensten aan consumenten verkopen, de gedragscode ondertekend. Eind februari 2023 hadden 1 046 bedrijven zich bij de code aangesloten, wat overeenkomt met 83,5 % van alle in Kroatië geregistreerde detailhandelaren en grote kruidenierszaken die goederen en diensten aan consumenten verkopen. Volgens de Kroatische autoriteiten heeft 100 % van de commerciële banken, verzekeringsmaatschappijen en andere financiële instellingen de code ondertekend. Tegen deze achtergrond werden meer dan 15 000 stickers als bewijs van naleving van de code verspreid op de verkooppunten van alle entiteiten (moederonderneming, dochterondernemingen en bijkantoren) die de code hebben ondertekend.

Op basis van de Kroatische wet inzake de invoering van de euro en de wet inzake consumentenbescherming houden de Kroatische autoriteiten toezicht op de naleving door bedrijven, detailhandelaren en dienstverleners van de voorschriften inzake prijsaanduiding en omrekening, alsook op de plicht van alle marktdeelnemers om de prijzen niet op ongerechtvaardigde gronden te verhogen.

De inspectiediensten voeren inspecties uit op eigen initiatief en naar aanleiding van klachten op basis van beide wetten. Tot 28 februari 2023 hadden de inspecties voor markt en toerisme van de staatsinspectiedienst 12 355 inspecties uitgevoerd, waarvan 20,3 % schendingen aan het licht bracht. Bij 11,5 % van deze schendingen hebben de inspectiediensten boeten opgelegd voor een totaalbedrag van ongeveer 538 000 EUR. De meeste boeten waren gebaseerd op inbreuken op de wet inzake consumentenbescherming.

De meeste Kroaten vonden de dubbele prijsaanduiding een nuttig hulpmiddel, dat hen heeft geholpen prijsvergelijkingen te maken en in hun nieuwe munt te leren denken. Volgens een enquête die de Commissie in januari 2023 heeft gehouden¹⁰, gaf meer dan driekwart van de Kroatische bevolking (78 %) aan dat zij de dubbele prijsaanduiding tijdens de omschakeling nuttig vonden. Van de ondervraagde Kroaten had echter 60 % vaak of zeer vaak het gevoel dat

¹⁰ Flash Eurobarometer 518, zie voetnoot 4.

de dubbele prijsaanduidingen correct werden toegepast, het laagste percentage voor alle omschakelingen.

Wat prijsomrekeningen betreft, gaf bijna de helft van de respondenten (44 %) aan dat zij vaak of zeer vaak het gevoel hadden dat de prijzen correct waren omgerekend¹¹. Deze uitkomst valt binnen het bereik van de resultaten van de laatste omschakelingen naar de euro (Estland, Letland en Litouwen).

Consumenten kunnen klachten indienen via de website euro.hr. De klachten worden binnen maximaal 48 uur na de indiening ervan opgevolgd. De zorgpunten van de burgers hadden voornamelijk te maken met kwesties zoals de aanduiding van de prijzen en de toepassing van de afrondingsregels. Alle vragen en klachten worden door de bevoegde autoriteiten zorgvuldig behandeld.

Het effect van de euro op de prijzen en misbruik in de prijsstelling blijven echter een punt van zorg voor de Kroatische burgers¹². Daarom wordt aanbevolen om nog gedurende enkele maanden toezicht te blijven houden op de dubbele prijsaanduiding, de correcte omrekenings- en afrondingsregels en de ontwikkeling van de prijzen in het algemeen.

4. PRIJSONTWIKKELINGEN EN PRIJSPERCEPTIES

Volgens een in januari 2023 door de Commissie gehouden enquête¹³ denkt de meerderheid van de Kroaten (62 %) dat de euro tot een hogere inflatie in hun land zal leiden (tegenover 57 % van de Letten en 58 % van de Litouwers vlak na hun respectieve omschakelingen). Een kwart van de respondenten (25 %) was van mening dat toetreding tot de eurozone Kroatië zou helpen de prijsstabiliteit te handhaven. Dit percentage was iets hoger in Litouwen (26 %) en lager in Letland (19 %).

Uit eerdere omschakelingen naar de euro is gebleken dat oneerlijke prijsverhogingen tijdens de omschakeling op de euro het meest voorkomen bij lokale bedrijven en dienstverleners. Hoewel hun goederen en diensten geen groot deel uitmaken van het gestandaardiseerde consumptiepakket dat wordt gebruikt om de inflatie te meten, worden zij niettemin veelvuldig — en zeer vaak individueel — aangeschaft of geconsumeerd, waardoor zij in hoge mate zichtbaar zijn. Tegelijkertijd zijn er andere, gunstigere ontwikkelingen in de prijzen van minder vaak aangeschafte goederen die de consument wellicht minder opvallen. Als gevolg daarvan is de gevoelsinflatie vaak hoger dan de werkelijke inflatie.

In het uitzonderlijke klimaat van hoge inflatie van de Kroatische omschakeling op de euro is het niet gemakkelijk om onderscheid te maken tussen legitieme oorzaken van inflatie en ongerechtvaardigde prijsverhogingen die op misbruik neerkomen en waarbij handelaren op oneerlijke wijze profiteren van het feit dat de consument onvolledig geïnformeerd is. In een periode van hoge inflatie kan er sprake zijn van gerechtvaardigde prijsverhogingen, zoals die welke verband houden met stijgingen van de prijzen van grondstoffen of nieuwe onderhandelingen over leverancierscontacten, die doorgaans aan het einde van het jaar plaatsvinden.

Op basis van een voorlopige beoordeling van de beschikbare gegevens lijkt het effect van ongerechtvaardigde prijsverhogingen op de totale inflatie relatief gering te zijn geweest en

¹¹ Flash Eurobarometer 518, zie voetnoot 4.

¹² Flash Eurobarometer 518, zie voetnoot 4.

¹³ Flash Eurobarometer 518, zie voetnoot 4.

grotendeels in lijn met eerdere omschakelingen. Een soortgelijke bevinding is ook gedaan door Falagiarda et al. (2023)¹⁴. Bij de subcategorieën van goederen en diensten waarvan bij eerdere omschakelingen de prijzen het meest bleken te zijn gestegen, waren de maandelijkse prijsstijgingen groter dan ooit tevoren¹⁵. Gezien echter het relatief lage gewicht van de categorieën met de grootste prijsstijging en gezien het feit dat de stijging bij de andere subcategorieën minder groot was, bedroeg de totale maandelijkse stijging van de prijzen van diensten in januari 2023 1,2 %. Over het geheel genomen bleef de HICP-inflatie op maandbasis in Kroatië in januari beperkt tot 0,3 %, en in februari wederom tot 0,3 %. Dit wijst erop dat de eventuele gevolgen van de ongerechtvaardigde prijsverhogingen waarschijnlijk tot januari beperkt waren.

Het relatief beperkte algehele effect van de ongerechtvaardigde prijsverhogingen op de inflatie is deels toe te schrijven aan de snelle beleidsreactie van de Kroatische autoriteiten. De inspecties resulteerden namelijk in de correctie van een aantal opgedreven prijzen en hadden een afschrikkend effect op verdere ongerechtvaardigde prijsverhogingen.

In overeenstemming met de gevestigde praktijk na de invoering van de euro in andere lidstaten, zullen de prijsontwikkelingen na de omschakeling op de euro in Kroatië worden beoordeeld door Eurostat. Het verslag van Eurostat kan worden verwacht in de tweede helft van 2023.

5. COMMUNICATIE OVER DE EURO

Naar aanleiding van het besluit van de Raad van 12 juli 2022 hebben de Kroatische autoriteiten de intensieve fase van hun officiële communicatiecampagne “De euro — ons geld” gelanceerd. De campagne was in overeenstemming met de nationale communicatiestrategie, die als algemeen doel had ervoor te zorgen dat de Kroatische bevolking duidelijk, objectief, correct, tijdig en naar behoren wordt geïnformeerd over het effect van de overschakeling van de kuna op de euro en de praktische veranderingen die daarmee verband houden.

In het kader van een partnerschapsovereenkomst en een daaropvolgende subsidieovereenkomst tussen het ministerie van Financiën van Kroatië en de Europese Commissie werd de communicatiecampagne medegefinancierd door de Commissie, net als bij eerdere omschakelingen (waarbij de Commissie maximaal 50 % van de subsidiabele kosten financiert, tot een totaalbedrag van 1 euro per inwoner).

De communicatiecampagne was bedoeld om de burgers te informeren, gerust te stellen en met hen in dialoog te gaan over de omschakeling. De campagne was gericht op verschillende groepen, met bijzondere nadruk op kwetsbare en gevoelige groepen zoals taalminderheden, ouderen, burgers die in afgelegen en dunbevolkte gebieden wonen, alsook op blinden en slechtzienden.

De communicatiecampagne omvatte een mix van communicatie-instrumenten en -activiteiten, waaronder een website (euro.hr), tv- en radiospots, reclameborden, een gratis telefoonnummer, promotiemateriaal, een brochure (1,45 miljoen exemplaren) die in samenwerking met de Kroatische posterijen onder huishoudens werd verspreid, educatief materiaal voor kinderen,

¹⁴ Falagiarda, M., Gartner, C., Mužić I., Pufnik, A., *Has the euro changeover really caused extra inflation in Croatia?*, SUERF Policy Brief, nr. 571, april 2023.

¹⁵ De prijzen stegen met 3,6 % in huishoudelijke diensten, 3,4 % in restaurants, cafés e.d., 2,9 % in kapsalons en 2 % in diensten op het gebied van recreatie en sport. De HICP-stijgingspercentages voor januari kunnen voor Kroatië worden berekend vanaf 1999.

“euro-dagen” in verschillende steden en “Euro op wielen”, een rondreizende eurotentoonstelling 27 steden in het hele land heeft aangedaan.

De meeste activiteiten werden uitgevoerd in samenwerking met externe contractanten. Er werden zes aanbestedingsprocedures afgerond, waardoor de autoriteiten gebruik konden maken van de diensten van gespecialiseerde bedrijven. Hoewel de beperkte tijd tussen het positieve convergentieverslag en de omschakeling uitdagingen met zich meebracht, waren de Kroatische autoriteiten tevreden over de samenwerking met de contractanten.

Gezien de bezorgdheid van het publiek over de mogelijke gevolgen van de omschakeling voor de prijzen, werden de media nauwlettend gevolgd en hebben de Kroatische autoriteiten tijdens de omschakeling inspecties uitgevoerd om oneerlijke prijspraktijken te monitoren en aan te pakken. Dergelijke overheidsactiviteiten hebben, in combinatie met de publicatie van gegevens over de werkelijke inflatie voor de omschakelingsperiode op 1 februari, de bezorgdheid gedeeltelijk weggenomen, althans afgaande op het beperktere aantal persartikelen waarin melding wordt gemaakt van prijsstijgingen in verband met de omschakeling.

De communicatiecampagne heeft bijgedragen tot een soepele overgang op de euro, zoals bevestigd door een Eurobarometer-enquête waaruit blijkt dat 88 % van de burgers zich goed geïnformeerd voelde over de invoering van de euro; 61 % was van mening dat het proces vlot en efficiënt was verlopen; en 81 % gaf aan geen problemen te hebben ondervonden bij het omwisselen van kuna's in euro's of bij het opnemen van contant geld bij banken in de eerste week¹⁶. Bovendien melden de Kroatische autoriteiten dat volgens de in februari 2023 uitgevoerde derde golf van de nationale opiniepeilingen ongeveer 64 % van de respondenten de invoering van de euro steunt, terwijl 30 % tegen de invoering van de euro is. 91 % voelde zich goed geïnformeerd over de invoering van de euro, 87 % gaf televisie aan als belangrijkste bron van informatie, tegen 36 % radio en 38 % sociale netwerken.

Naast de ondersteuning van de nationale communicatiecampagne van Kroatië met advies en financiële middelen heeft de Commissie in de aanloop naar en tijdens de omschakeling haar eigen communicatieactiviteiten uitgevoerd, net als bij eerdere omschakelingen.

6. CONCLUSIES OVER DE OMSCHAKELING VAN KROATIË NAAR DE EURO EN AANBEVELINGEN VOOR TOEKOMSTIGE OMSCHAKELINGEN NAAR DE EURO

De omschakeling naar de chartale euro in Kroatië was goed voorbereid en georganiseerd. Financiële instellingen, bedrijven en burgers ontvingen vóór de omschakeling voldoende eurocontanten.

- Bij toekomstige omschakelingen moeten euromunten, die door de nationale munt worden geslagen, zo vroeg mogelijk worden getest in verkoopautomaten in de hele eurozone om ervoor te zorgen dat zij geschikt zijn om vooraf in omloop te worden gebracht en om mogelijke vertragingen bij het slaan van de munten en bij de bevoorrading vooraf te voorkomen.

De omschakeling naar de chartale euro in Kroatië is vlot verlopen. De geldautomaten en verkooppuntterminals werden op tijd geconverteerd. De financiële instellingen, het FINA en de postkantoren hebben de extra werklast tijdens de periode van dubbele omloop goed opgevangen. Detailhandelaren zijn het omschakelingsproces en de periode waarin met twee munten tegelijk werd gewerkt, goed doorgekomen. Zij beschikten over voldoende

¹⁶ Flash Eurobarometer 518, Kroatië na de omschakeling naar de euro, 26 januari 2023.

eurocontanten en volgens een enquête van de Commissie kreeg 81 % van de ondervraagde burgers reeds op 2 januari 2023 uitsluitend wisselgeld in euro terug¹⁷.

De omstandigheden rond de omschakeling in Kroatië waren bijzonder uitdagend in vergelijking met recente omschakelingen, omdat de omschakeling plaatsvond in een klimaat van hoge inflatie. Kroatië is in september 2022 begonnen met de dubbele prijsaanduiding en heeft een gedragscode voor bedrijven opgesteld overeenkomstig de aanbevelingen van de Commissie¹⁸, die elke detailhandelaar, elk bedrijf en elke dienstverlener kon ondertekenen.

De Kroatische autoriteiten moeten intensieve prijsinspecties blijven uitvoeren om ervoor te zorgen dat de prijzen correct worden aangegeven, dat ongerechtvaardigde prijsverhogingen worden beteugeld en dat in voorkomend geval de verplichtingen uit hoofde van de wet inzake de invoering van de euro, de wet inzake consumentenbescherming en de gedragscode voor bedrijven worden nageleefd.

- Bij toekomstige omschakelingen moet de prijsbewaking bijzonder intensief zijn wat de sectoren betreft die het grootste risico lopen, zodat ongerechtvaardigde prijsverhogingen snel kunnen worden vastgesteld. Hierdoor zouden de inspecties en het beleid beter op overtreders kunnen worden gericht, en tegelijkertijd zou er minder vaak op anekdotisch bewijs hoeven te worden afgegaan en zouden ongegronde zorgen in het publieke debat worden weggenomen.
- Bij toekomstige omschakelingen moet aandacht worden besteed aan het zo vroeg mogelijk uitrollen van een gedragscode voor bedrijven of iets dergelijks om zoveel mogelijk bedrijven te bereiken. Kleinere en micro-ondernemingen, alsook dienstverleners, moeten actief worden aangemoedigd om deel te nemen aan een dergelijke regeling, omdat de ervaring leert dat deze bedrijven het meest terughoudend zijn om deel te nemen. De nationale autoriteiten moeten tijdens de omschakelingsperiode en met name aan het einde van het jaar meer prijsinspecteurs inzetten.

Aangezien dubbele prijsaanduiding kosten met zich meebrengt en de burgers relatief snel vertrouwd zijn met de eenheidsmunt, zou de verplichte periode van dubbele prijsaanduiding kunnen worden verkort tot één jaar in plaats van dat deze duurt tot en met 31 december van het jaar van de omschakeling.

- Met name wanneer een regeling voor een eerlijke invoering van de euro zoals de gedragscode voor bedrijven wordt opgesteld, zoveel mogelijk bedrijven bereikt en effectief wordt toegepast, zou de dubbele prijsaanduiding zoals gebruikelijk beginnen zodra de omrekeningskoers bekend is en zou deze na één jaar kunnen eindigen.

De communicatie- en bewustmakingscampagne heeft bijgedragen tot een soepele overgang naar de euro in Kroatië. 88 % van de burgers voelde zich goed geïnformeerd over de invoering van de euro, 61 % was van mening dat de omschakeling vlot en efficiënt was verlopen en 81 % gaf aan geen problemen te hebben ondervonden bij de omwisseling van kuna's in euro's of bij de opname van contant geld bij banken in de eerste week.

¹⁷ Flash Eurobarometer 517, zie voetnoot 8.

¹⁸ Aanbeveling van de Commissie van 10 januari 2008 over maatregelen ter vergemakkelijking van toekomstige omschakelingen naar de euro (PB L 23 van 26.1.2008, blz. 30).

- Gezien de relatief korte tijd tussen een positief convergentieverslag en de omschakelingsdatum moeten lidstaten die op de euro overgaan, bij het aanschaffen van hun communicatiebehoeften voortbouwen op de ervaring van Kroatië door het contract in percelen te verdelen om mogelijke vertragingen zo goed mogelijk op te vangen en noodplannen op te stellen.