

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**

EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPÆISKE UNION HAR —

under henvisning til traktaten om oprettelse af Det Europæiske Fællesskab, særlig artikel 47, stk. 2, artikel 55 og artikel 95,

under henvisning til forslag fra Kommissionen ⁽¹⁾,

under henvisning til udtalelse fra Det Økonomiske og Sociale Udvalg ⁽²⁾,

efter proceduren i traktatens artikel 251 ⁽³⁾, og

ud fra følgende betragtninger:

- (1) Der bør i forbindelse med gennemførelsen af målene for det indre marked vedtages foranstaltninger med henblik på dets gradvise konsolidering, og disse foranstaltninger skal blandt andet bidrage til virkeliggørelsen af et højt forbrugerbeskyttelsesniveau i overensstemmelse med traktatens artikel 95 og 153.
- (2) Fjernsalg af finansielle tjenesteydelser er både for forbrugerne og leverandørerne et af de mest mærkbare resultater af gennemførelsen af det indre marked.
- (3) I forbindelse med det indre marked er det i forbrugernes interesse at have lige adgang til det størst mulige antal finansielle tjenesteydelser i Fællesskabet, således at de får mulighed for at vælge de ydelser, der bedst opfylder deres behov. Valgfrihed er en væsentlig rettighed for forbrugerne, og for at sikre valgfriheden er det påkrævet med et højt forbrugerbeskyttelsesniveau for at sikre øget tillid blandt forbrugerne til fjernsalg.
- (4) Det er afgørende for et velfungerende indre marked, at en forbruger kan forhandle om og indgå aftaler med en leverandør, der er etableret i en anden medlemsstat, også selv om leverandøren er etableret i den medlemsstat, hvor forbrugeren har sin bopæl.
- (5) Finansielle tjenesteydelser er i kraft af deres immaterielle beskaffenhed yderst velegnede til fjernsalg, og indførelsen af en retlig ramme til regulering af fjernsalg af finansielle tjenesteydelser bør øge forbrugernes tillid

til brugen af nye teknikker i forbindelse med fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, f.eks. elektronisk handel.

- (6) Dette direktiv bør anvendes i overensstemmelse med traktaten og med den afledte ret, herunder direktiv 2000/31/EF ⁽⁴⁾ om e-handel, idet sidstnævnte direktiv kun finder anvendelse på de transaktioner, som er omfattet heraf.
- (7) Dette direktiv sigter mod at nå ovennævnte mål, uden at det berører fællesskabsbestemmelser eller nationale bestemmelser vedrørende fri udveksling af tjenesteydelser eller eventuelt værtsmedlemsstatens kontrol og/eller godkendelses- eller tilsynsordningerne i medlemsstaterne, for så vidt dette er foreneligt med fællesskabslovgivningen.
- (8) Dette direktiv og især bestemmelserne vedrørende oplysninger om eventuelle bestemmelser i aftalen om, hvilken lovgivning, der skal anvendes på aftalen og/eller om, hvilken domstol der er kompetent, berører ikke anvendelsen på fjernsalg af finansielle tjenesteydelser af Rådets forordning (EF) nr. 44/2001 af 22. december 2000 om retternes kompetence og om anerkendelse og fuldbyrdelse af retsafgørelser på det civil- og handelsretlige område ⁽⁵⁾ og Rom-konventionen af 1980 om, hvilken lov der skal anvendes på kontraktlige forpligtelser.
- (9) Gennemførelsen af målene i handlingsplanen for finansielle tjenesteydelser kræver et endnu højere forbrugerbeskyttelsesniveau på visse områder. Dette indebærer en højere grad af konvergens, bl.a. for så vidt angår ikke-harmoniserede investeringsinstitutter, regler for god forretningsskik inden for investeringsservice og forbrugerkredit. I afventen af tilvejebringelsen af denne konvergens, bør der opretholdes et højt forbrugerbeskyttelsesniveau.
- (10) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF af 20. maj 1997 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg ⁽⁶⁾ indeholder hovedreglerne for aftaler om fjernsalg af varer og tjenesteydelser indgået mellem en leverandør og en forbruger. Finansielle tjenesteydelser er imidlertid ikke omfattet af det pågældende direktiv.

⁽¹⁾ EFT C 385 af 11.12.1998, s. 10, og EFT C 177 E af 27.6.2000, s. 21.

⁽²⁾ EFT C 169 af 16.6.1999, s. 43.

⁽³⁾ Europa-Parlamentets udtalelse af 5.5.1999 (EFT C 279 af 1.10.1999, s. 207), Rådets fælles holdning af 19.12.2001 (EFT C 58 E af 5.3.2002, s. 32) og Europa-Parlamentets afgørelse af 14.5.2002 (endnu ikke offentliggjort i EFT). Rådets afgørelse af 26.6.2002 (endnu ikke offentliggjort i EFT).

⁽⁴⁾ EFT L 178 af 17.7.2000, s. 1.

⁽⁵⁾ EFT L 12 af 16.1.2001, s. 1.

⁽⁶⁾ EFT L 144 af 4.6.1997, s. 19.

- (11) I forbindelse med vurderingen af behovet for særlige foranstaltninger med hensyn til finansielle tjenesteydelser opfordrede Kommissionen alle interesserede parter til at give deres mening til kende bl.a. i grønbogen »Finansielle tjenesteydelser — opfyldelse af forbrugernes forventninger«. Høringen i den forbindelse viste, at det var nødvendigt at styrke forbrugerbeskyttelsen på dette område. Kommissionen har følgelig besluttet at fremlægge et særligt forslag om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.
- (12) Modstridende eller forskellige bestemmelser i medlemsstaterne, der yder forbrugerne forskellig beskyttelse i forbindelse med fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, vil kunne have negativ indvirkning på det indre marked og på den indbyrdes konkurrence mellem virksomhederne. Der er derfor behov for, at der på fællesskabsplan fastsættes fælles regler på området, uden at dette berører den almindelige forbrugerbeskyttelse i medlemsstaterne.
- (13) Der bør i nærværende direktiv fastsættes et højt forbrugerbeskyttelsesniveau med henblik på at sikre den fri bevægelighed for finansielle tjenesteydelser. Medlemsstaterne bør ikke inden for de områder, som harmoniseres med direktivet, kunne vedtage andre bestemmelser end dem, der er fastlagt heri, medmindre andet er udtrykkeligt fastsat i dette direktiv.
- (14) Dette direktiv omfatter alle finansielle tjenesteydelser, som kan være genstand for fjernsalg. Visse finansielle tjenesteydelser er imidlertid reguleret ved specifikke fællesskabsbestemmelser, der fortsat finder anvendelse på de pågældende finansielle tjenesteydelser. Det er imidlertid hensigtsmæssigt at fastsætte principper for fjernsalg af sådanne tjenesteydelser.
- (15) Aftaler, der indgås med henblik på fjernsalg, kræver anvendelse af en eller flere fjernkommunikationsteknikker, der anvendes som led i et system til levering af varer eller tjenesteydelser ved fjernsalg uden leverandørens og forbrugerens samtidige tilstedeværelse. Den konstante udvikling af disse teknikker gør det nødvendigt at fastsætte de principper, der skal gælde på dette område, selv for de teknikker, som endnu kun anvendes i begrænset omfang. Aftaler om fjernsalg er således aftaler, der udbydes, forhandles og indgås på afstand.
- (16) En enkelt aftale, der indebærer flere på hinanden følgende transaktioner eller en række enkeltoperationer af samme karakter over en vis periode, kan give anledning til forskellige juridiske formuleringer afhængigt af lovgivningen i de enkelte medlemsstater. Direktivet bør imidlertid anvendes i samtlige medlemsstater på samme måde. Direktivet bør således anvendes på den første af flere på hinanden følgende operationer eller den første af en række enkeltoperationer af samme karakter over en vis periode, der kan betragtes som udgørende et hele, hvad enten operationen eller rækken af operationer er omfattet af en enkelt aftale eller flere på hinanden følgende særskilte aftaler.
- (17) Ved »en første aftale om tjenesteydelser« forstås f.eks. oprettelse af en bankkonto, erhvervelse af et kreditkort, indgåelse af en aftale om porteføljeforvaltning. Ved »operationer« forstås indsættelse af penge på eller hævnning af penge fra kontoen, betalinger ved hjælp af kreditkort, transaktioner inden for rammerne af aftaler om porteføljeforvaltning. Tilføjelse af nye elementer til en første aftale om tjenesteydelser som f.eks. muligheden for at bruge et elektronisk betalingsmiddel i forbindelse med bankkontoen udgør ikke »en operation«, men en supplerende aftale, som direktivet finder anvendelse på. Tegning af nye andele i samme kollektive investeringsforening betragtes som en operation af »successive operationer af samme karakter«.
- (18) Direktivet tager sigte på systemer til fjernsalg af tjenesteydelser organiseret af leverandøren af finansielle tjenesteydelser og omfatter således ikke tjenesteydelser, der præsteres helt lejlighedsvis og uden for rammerne af en forretningsstruktur, der har til formål at indgå aftaler om fjernsalg.
- (19) Leverandøren er den person, der leverer tjenesteydelser ved fjernsalg. Nærværende direktiv bør imidlertid også finde anvendelse i tilfælde af, at en af etaperne i forbindelse med markedsføringen involverer en mellemmand. Under hensyntagen til arten og graden af denne involvering bør de relevante bestemmelser i nærværende direktiv finde anvendelse på denne mellemmand uanset dennes juridiske status.
- (20) Varige medier omfatter bl.a. disketter, cd-rom'er, dvd'er og harddisken på forbrugerens computer, hvorpå den elektroniske post lagres. De omfatter ikke internetsteder, medmindre sådanne websteder opfylder kriterierne i definitionen af et varigt medium.
- (21) Anvendelsen af fjernkommunikationsteknikker må ikke uberettiget begrænse den information, der gives forbrugeren. For at sikre gennemsigtighed fastsættes der i dette direktiv minimumskrav, der skal sikre, at forbrugerne får den rette information både før og efter aftalens indgåelse. Forbrugeren bør inden aftalens indgåelse have de nødvendige forudgående informationer, således at denne har mulighed for at tage ordentlig stilling til den finansielle tjenesteydelse, som tilbydes, og således foretage et velinformeret valg. Leverandøren bør specificere det tidsrum, i hvilket det eventuelle tilbud er gældende.
- (22) De oplysninger, der er anført i dette direktiv, omfatter oplysninger af generel karakter, der gælder alle former for finansielle tjenesteydelser. Andre oplysningskrav vedrørende en given finansiell tjenesteydelse, såsom en forsikringspolicies dækning, er ikke nødvendigvis anført i dette direktiv. Denne form for oplysninger bør gives i henhold til relevante fællesskabsbestemmelser, når dette er relevant, eller nationale bestemmelser i overensstemmelse med fællesskabslovgivningen.

- (23) Med henblik på den bedst mulige beskyttelse af forbrugeren er det vigtigt, at denne informeres tilstrækkeligt om dette direktivs bestemmelser og om eventuelle adfærdskodekser på dette område, og der bør gælde en fortrydelsesret for forbrugeren.
- (24) Når fortrydelsesretten ikke finder anvendelse, fordi forbrugeren udtrykkeligt kræver aftalen opfyldt, bør leverandøren underrette forbrugeren herom.
- (25) Forbrugeren bør beskyttes mod tjenesteydelser uden forudgående anmodning. Forbrugeren bør være fritaget for enhver forpligtelse ved tjenesteydelser uden forudgående anmodning, da manglende svar ikke er ensbetydende med samtykke. Denne bestemmelse finder imidlertid ikke anvendelse ved stiltiende forlængelser af aftaler, der er gyldigt indgået mellem parterne, når medlemsstaternes lovgivning tillader en sådan stiltiende forlængelse.
- (26) Medlemsstaterne bør træffe alle relevante foranstaltninger for at sikre, at forbrugere, der ikke ønsker at blive kontaktet under anvendelse af visse kommunikationsteknikker eller på bestemte tidspunkter, beskyttes effektivt mod sådanne henvendelser. Dette direktiv berører ikke de særlige beskyttelsesforanstaltninger, forbrugere er omfattet af ifølge gældende fællesskabsregler om beskyttelse af personoplysninger og privatlivets fred.
- (27) For at beskytte forbrugeren er det vigtigt at fastsætte rammerne for bilæggelse af tvister. Der bør med eventuelt udgangspunkt i eksisterende procedurer i medlemsstaterne indføres en egnet og effektiv klage- og procesordning til bilæggelse af eventuelle tvister mellem leverandører og forbrugere.
- (28) Medlemsstaterne bør tilskynde offentlige eller private organer til bilæggelse af udenretslige tvister til at indgå i et samarbejde med henblik på løsningen af grænseoverskridende tvister. Et resultat af dette samarbejde kunne især være at give forbrugeren mulighed for at indgive klage over leverandører, der er etableret i en anden medlemsstat, ved de udenretslige organer i det land, hvor forbrugeren bor. Oprettelsen af FIN-NET giver øget bistand til forbrugere, når de bruger grænseoverskridende tjenester.
- (29) Dette direktiv berører ikke medlemsstaternes udvidelse i overensstemmelse med fællesskabsretten af den beskyttelse, direktivet giver nonprofitorganisationer eller personer, der benytter sig af finansielle tjenesteydelser for at blive selvstændige.
- (30) Dette direktiv bør også omfatte tilfælde, hvor den nationale lovgivning omfatter en forbrugers fremsættelse af en bindende aftalemæssig erklæring.
- (31) Bestemmelsen i dette direktiv om leverandørens valg af sprog bør ikke anfægte de bestemmelser i national lovgivning, som i overensstemmelse med fællesskabslovgivningen regulerer valget af sprog.
- (32) Fællesskabet og medlemsstaterne har inden for rammerne af den almindelige overenskomst om handel med tjenesteydelser (GATS) forpligtet sig til at give forbrugere mulighed for at købe bank- og investeringsydelser i udlandet. Medlemsstaterne kan ifølge GATS vedtage foranstaltninger, som er dikteret af forsigtighed, herunder foranstaltninger til beskyttelse af investorer, indskydere, forsikringstagere eller personer, som en leverandør af finansielle tjenesteydelser skal levere en sådan ydelse til. Disse foranstaltninger må ikke udgøre hindringer, der er mere vidtgående end nødvendigt til sikring af forbrugernes beskyttelse.
- (33) Som følge af vedtagelsen af dette direktiv er det nødvendigt at tilpasse rækkevidden af direktiv 97/7/EF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/27/EF af 19. maj 1998 om søgsmål med påstand om forbud på området beskyttelse af forbrugernes interesser ⁽¹⁾ samt rækkevidden af det tidsrum, hvori aftaler kan opsiges, jf. Rådets andet direktiv 90/619/EØF af 8. november 1990 om samordning af love og administrative bestemmelser vedrørende direkte livsforsikringsvirksomhed, om fastsættelse af bestemmelser, der kan lette den faktiske gennemførelse af den fri udveksling af tjenesteydelser ⁽²⁾.
- (34) Målene for dette direktiv, nemlig fastsættelse af fælles regler for fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugere kan ikke i tilstrækkelig grad opfyldes af medlemsstaterne og kan derfor bedre gennemføres på fællesskabsplan. Fællesskabet kan derfor træffe foranstaltninger i overensstemmelse med subsidiaritetsprincippet, jf. traktatens artikel 5. I overensstemmelse med proportionalitetsprincippet, jf. nævnte artikel, går direktivet ikke ud over, hvad der er nødvendigt for at nå disse mål —

UDSTEDT FØLGENDE DIREKTIV:

Artikel 1

Formål og anvendelsesområde

1. Formålet med dette direktiv er en indbyrdes tilnærmelse af medlemsstaternes love og administrative bestemmelser om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugere.
2. Med hensyn til aftaler om finansielle tjenesteydelser, der omfatter en første aftale om tjenesteydelser efterfulgt af successive operationer eller en række enkeltoperationer af samme karakter over en vis periode, finder dette direktiv kun anvendelse i forbindelse med den første aftale.

⁽¹⁾ EFT L 166 af 11.6.1998, s. 51. Senest ændret ved direktiv 2000/31/EF (EFT L 178 af 17.7.2000, s. 1).

⁽²⁾ EFT L 330 af 29.11.1990, s. 50. Senest ændret ved direktiv 92/96/EØF (EFT L 360 af 9.12.1992, s. 1).

Hvis der ikke foreligger en første aftale om tjenesteydelser, men de successive operationer eller enkeltoperationerne af samme karakter over en vis periode gennemføres mellem samme kontrahenter, finder artikel 3 og 4 kun anvendelse, når den første operation gennemføres. Hvis der imidlertid ikke gennemføres nogen operation af samme karakter inden for mere end et år, anses gennemførelsen af den næste operation for at være den første i en ny række af operationer, og artikel 3 og 4 finder derfor anvendelse.

Artikel 2

Definitioner

I dette direktiv forstås ved:

- a) »fjernsalgsaftale«: enhver aftale om finansielle tjenesteydelser mellem en leverandør og en forbruger, der er indgået under anvendelse af et system til fjernsalg eller fjernlevering af tjenesteydelser drevet af leverandøren, som for den pågældende aftales vedkommende udelukkende anvender en eller flere former for fjernkommunikationsteknik frem til og i forbindelse med selve indgåelsen af aftalen
- b) »finansiel tjenesteydelse«: enhver tjeneste, der har karakter af bank-, kredit-, forsikrings-, individuel pensions-, investerings- eller betalingstjenesteydelse
- c) »leverandør«: enhver fysisk eller juridisk person, offentlig eller privat, der som led i sin erhvervmæssige virksomhed efter aftale leverer tjenesteydelser, som er genstand for fjernsalgsaftaler
- d) »forbruger«: enhver fysisk person, som i forbindelse med fjernsalgsaftaler ikke handler som led i sin erhvervmæssige virksomhed
- e) »fjernkommunikationsteknik«: ethvert middel, som uden leverandørens og forbrugers samtidige fysiske tilstedeværelse kan anvendes til en fjernsalgsaftale om en tjenesteydelse mellem disse kontrahenter
- f) »varigt medium«: en indretning, som sætter forbrugeren i stand til at lagre oplysninger sendt til ham personligt på en måde, der muliggør senere konsultation i en periode, som er afpasset efter oplysningernes formål, og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger
- g) »operatør eller leverandør af fjernkommunikationsteknik«: enhver fysisk eller juridisk person, offentlig eller privat, hvis erhvervmæssige virksomhed består i at stille en eller flere former for fjernkommunikationsteknik til rådighed for leverandørerne.

Artikel 3

Oplysninger til forbrugeren inden indgåelse af fjernsalgsaftalen

1. Forbrugeren skal, i god tid inden han forpligtes af en fjernsalgsaftale eller et tilbud, have følgende oplysninger om

1) leverandøren

- a) leverandørens navn, erhvervmæssige hovedaktivitet, samt den fysiske adresse, hvor leverandøren er etableret, og enhver anden fysisk adresse, som er relevant for forbrugers forbindelser med leverandøren

- b) navnet på leverandørens repræsentant i den medlemsstat, hvor forbrugeren har bopæl, og den fysiske adresse, som er relevant for forbrugers forbindelser med repræsentanten, når en sådan repræsentant forefindes
- c) hvis forbrugers kontaktforbindelse er en anden erhvervsdrivende end leverandøren, navnet på denne erhvervsdrivende, den egenskab, hvori han handler over for forbrugeren, og den fysiske adresse, som er relevant for forbrugers forbindelser med denne erhvervsdrivende
- d) hvis leverandøren er optaget i et handelsregister eller et lignende offentligt register, det handelsregister, hvori leverandøren er opført, og vedkommendes registreringsnummer eller tilsvarende identifikationssymbol i dette register
- e) hvis leverandørens aktivitet er omfattet af en godkendelsesordning, nærmere oplysninger om den relevante tilsynsmyndighed

2) den finansielle tjenesteydelse

- a) en beskrivelse af den finansielle tjenesteydelses vigtigste karakteristika
- b) den samlede pris for den finansielle tjenesteydelse, som forbrugeren skal betale til leverandøren, herunder alle gebyrer, omkostninger og udgifter og alle afgifter, som betales via leverandøren, eller, hvis en nøjagtig pris ikke kan oplyses, grundlaget for beregningen af prisen, således at forbrugeren kan kontrollere denne
- c) i givet fald angivelse af, at den finansielle tjenesteydelse vedrører instrumenter, der indebærer særlige risici som følge af deres særlige karakteristika eller de operationer, der skal gennemføres, eller hvis pris afhænger af udsving på de finansielle markeder, som leverandøren ikke har nogen indflydelse på, samt angivelse af, at historiske afkast ikke kan benyttes til at danne forventninger om fremtidige afkast
- d) angivelse af, at der kan være andre afgifter og/eller omkostninger, der ikke betales via leverandøren eller pålægges af denne
- e) eventuelle grænser for, hvor længe de opgivne oplysninger er gyldige
- f) betalings- og leveringsbetingelser
- g) eventuelle specifikke ekstraomkostninger for forbrugeren ved anvendelse af fjernkommunikationsteknik, hvis sådanne ekstraomkostninger pålægges

3) fjernsalgsaftalen

- a) hvorvidt der er fortrydelsesret i overensstemmelse med artikel 6, og, hvis dette er tilfældet, dens varighed samt betingelserne for at gøre den gældende, herunder oplysninger om det beløb, som forbrugeren kan afkræves på grundlag af artikel 7, stk. 1, og om konsekvenserne af ikke at udøve denne ret

- b) fjernsalgsaftalens mindste gyldighedsperiode, hvis der er tale om varige eller regelmæssige finansielle tjenesteydelser
- c) oplysninger om enhver ret, parterne måtte have i henhold til kontrakten til at bringe fjernsalgsaftalen til ophør før tiden eller ensidigt, inklusive enhver bod, der pålægges i sådanne tilfælde
- d) praktiske anvisninger om udøvelse af fortrydelsesretten, bl.a. til hvilken adresse en meddelelse om fortrydelse skal sendes
- e) den eller de medlemsstat(er), hvis retsregler leverandøren har valgt at lægge til grund for etableringen af forbindelserne med forbrugeren forud for fjernsalgsaftalens indgåelse
- f) en eventuel bestemmelse om, hvilken lovgivning der finder anvendelse på fjernsalgsaftalen og/eller om, hvilken domstol der er kompetent
- g) på hvilket eller hvilke sprog aftalevilkårene og -betingelserne samt de forhåndsoplysninger, der er omhandlet i denne artikel, gøres tilgængelige, og endvidere på hvilket eller hvilke sprog leverandøren med forbrugersens samtykke påtager sig at kommunikere i aftalens gyldighedsperiode

4) klageadgang

- a) hvorvidt der er klageadgang og adgang til udenretslig bilæggelse af tvister for en forbruger, der har indgået fjernsalgsaftalen, og, hvis dette er tilfældet, hvorledes forbrugeren kan gøre brug heraf
- b) om der findes en garantifond eller andre garantiordninger, der ikke er omfattet af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 94/19/EF af 30. maj 1994 om indskudsgarantiordninger⁽¹⁾ og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/9/EF af 3. marts 1997 om investorgarantiordninger⁽²⁾.

2. De i stk. 1 nævnte oplysninger, hvis kommercielle formål skal fremgå klart, skal gives på en klar og forståelig måde under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte fjernkommunikationsteknik, idet der navnlig skal tages hensyn til principperne om god tro i forretningstransaktioner og principperne om beskyttelse af personer, der i henhold til medlemsstaternes nationale lovgivning ikke kan indgå retshandler, f.eks. mindreårige.

3. Hvis der anvendes taletelefoni

- a) skal leverandørens identitet og det kommercielle formål med leverandørens opkald fremgå helt tydeligt ved begyndelsen af enhver samtale med forbrugeren
- b) skal kun følgende oplyses, forudsat at forbrugeren udtrykkeligt har givet sit samtykke
 - navnet på den person, som forbrugeren er i kontakt med, og dennes forbindelse til leverandøren

- den finansielle tjenesteydelses vigtigste karakteristika
- den samlede pris for den finansielle tjenesteydelse, som forbrugeren skal betale til leverandøren inklusive alle afgifter, som betales via leverandøren, eller, hvis en præcis pris ikke kan oplyses, grundlaget for beregningen af prisen, således at forbrugeren kan kontrollere denne
- at der kan være andre afgifter og/eller omkostninger, som ikke betales via leverandøren eller pålægges af denne
- hvorvidt der er fortrydelsesret i overensstemmelse med artikel 6 og, hvis dette er tilfældet, dens varighed samt betingelserne for at gøre den gældende, herunder oplysninger om det beløb, som forbrugeren kan afkræves på grundlag af artikel 7, stk. 1.

Leverandøren skal underrette forbrugeren om, at der kan fås andre oplysninger efter anmodning, og angive disse oplysningers karakter. Under alle omstændigheder skal leverandøren give de fuldstændige oplysninger, når han opfylder sine forpligtelser i henhold til artikel 5.

4. De oplysninger om de aftalemæssige forpligtelser, der skal meddeles forbrugeren i fasen forud for indgåelsen af aftalen, skal være i overensstemmelse med de aftalemæssige forpligtelser, der ville følge af den lovgivning, som formodes at finde anvendelse på fjernsalgsaftalen, såfremt denne blev indgået.

Artikel 4

Krav om yderligere oplysninger

1. Findes der bestemmelser i fællesskabslovgivningen om finansielle tjenesteydelser, som indeholder andre krav om forhåndsoplysninger end dem, der er omhandlet i artikel 3, stk. 1, gælder disse krav fortsat.
2. Medlemsstaterne kan, indtil der gennemføres en yderligere harmonisering, opretholde eller indføre strengere krav om forhåndsoplysninger, forudsat at disse er forenelige med fællesskabslovgivningen.
3. Medlemsstaterne underretter Kommissionen om de nationale bestemmelser vedrørende krav om forhåndsoplysninger, jf. stk. 1 og 2, når disse krav går videre end kravene i artikel 3, stk. 1. Kommissionen tager hensyn til de nationale bestemmelser, der er givet underretning om, når den udarbejder den rapport, der er omhandlet i artikel 20, stk. 2.
4. Med henblik på at skabe en høj grad af gennemsigtighed sikrer Kommissionen på enhver relevant måde, at oplysninger om de nationale bestemmelser, den har fået underretning om, gøres tilgængelige for forbrugere og leverandører.

Artikel 5

Meddelelse af aftalevilkår og -betingelser samt forhåndsoplysninger

1. Leverandøren meddeler forbrugeren alle aftalevilkår og -betingelser samt alle de oplysninger, der er omhandlet i artikel 3, stk. 1, og artikel 4, på papir eller på et andet varigt medium, som forbrugeren har adgang til, i god tid inden denne bindes af nogen fjernaftale eller noget fjerntilbud.

⁽¹⁾ EFT L 135 af 31.5.1994, s. 5.

⁽²⁾ EFT L 84 af 26.3.1997, s. 22.

2. Leverandøren skal opfylde forpligtelsen i stk. 1 straks efter fjernsalgsaftalens indgåelse, hvis aftalen er indgået på forbrugers anmodning under anvendelse af fjernkommunikationsteknik, som ikke gør det muligt at udlevere aftalevilkår og -betingelser samt oplysninger i overensstemmelse med stk. 1.

3. Forbrugeren har på et hvilket som helst tidspunkt under aftaleforholdet efter anmodning ret til at få aftalevilkårene udleveret på papir. Derudover har forbrugeren ret til at ændre den benyttede fjernkommunikationsteknik, medmindre dette er uforeneligt med den indgåede aftale eller med karakteren af den leverede finansielle tjenesteydelse.

Artikel 6

Fortrydelsesret

1. Medlemsstaterne påser, at forbrugeren har en frist på 14 kalenderdage til at fortryde aftalen uden at skulle betale bod og uden at skulle angive sine grunde. Denne frist skal imidlertid forlænges til 30 kalenderdage i fjernsalgsaftaler vedrørende livsforsikring omfattet af direktiv 90/619/EØF og individuelle pensionsordninger.

Den periode, hvor denne fortrydelsesret kan udøves, løber fra

- den dag, hvor fjernsalgsaftalen er indgået, undtagen i aftaler vedrørende livsforsikring, hvorefter perioden løber fra det tidspunkt, hvor forbrugeren får meddelelse om, at aftalen er indgået, eller
- den dag, hvor forbrugeren modtager aftalevilkårene og oplysningerne i henhold til artikel 5, stk. 1 eller 2, hvis dette tidspunkt er senere end det i første led nævnte.

Medlemsstaterne kan, ud over fortrydelsesretten, fastsætte, at tvangsfuldbyrdelsen af fjernsalgsaftaler om investeringsservice suspenderes i samme periode som fastsat i dette stykke.

2. Fortrydelsesretten finder ikke anvendelse på

- a) finansielle tjenesteydelser, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som leverandøren ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden, f.eks. tjenesteydelser i forbindelse med:
 - fremmed valuta
 - pengemarkedsinstrumenter
 - værdipapirer
 - andele i kollektive investeringsforetagender
 - finansielle futures, herunder tilsvarende instrumenter, der afregnes kontant
 - fremtidige renteaftaler (FRA-kontrakter)
 - rente- og valutaswaps samt swaps på aktier og aktieindeks

— optioner på køb eller salg af de instrumenter, der er nævnt i dette litra, herunder tilsvarende instrumenter, der afregnes kontant. Denne kategori omfatter navnlig valuta- og renteoptioner.

- b) rejse- og bagageforsikringspolicer eller tilsvarende forsikringspolicer med begrænset løbetid, der gælder i under én måned
- c) aftaler, som efter forbrugers udtrykkelige ønske er blevet helt opfyldt af begge parter, inden forbrugeren udøver sin fortrydelsesret.

3. Medlemsstaterne kan fastsætte, at fortrydelsesretten ikke finder anvendelse på

- a) en kredit, som primært skal muliggøre erhvervelse eller bevarelse af ejendomsretten til en grund eller en opført eller projekteret bygning eller muliggøre renovering eller forbedring af en bygning, eller
- b) en kredit, som er sikret ved pant i fast ejendom eller en rettighed relateret til fast ejendom, eller
- c) erklæringer afgivet af en forbruger under medvirken af en offentlig myndighed, under forudsætning af, at den offentlige myndighed bekræfter, at forbrugeren er blevet sikret sine rettigheder i henhold til artikel 5, stk. 1.

Dette berører ikke den ret til betænkningstid, som forbrugere, der er bosiddende i de medlemsstater, hvor en sådan ret findes, har på tidspunktet for vedtagelsen af dette direktiv.

4. Medlemsstater, der benytter sig af muligheden i stk. 3, underretter Kommissionen herom.

5. Kommissionen gør oplysningerne fra medlemsstaterne tilgængelige for Europa-Parlamentet og Rådet og sikrer, at oplysningerne også er tilgængelige for forbrugere og leverandører, der anmoder herom.

6. Hvis forbrugeren udøver sin fortrydelsesret, skal han inden den relevante frists udløb meddele leverandøren dette efter de anvisninger, han har modtaget i medfør af artikel 3, stk. 1, nr. 3), litra d), på en måde, som har beviskraft i henhold til national lov. Fristen anses for overholdt, hvis meddelelsen, når den foreligger på papir eller et andet varigt medium, som modtageren har adgang til, er afsendt inden fristens udløb.

7. Denne artikel finder ikke anvendelse på kreditaftaler, som er ophævet i henhold til artikel 6, stk. 4, i direktiv 97/7/EF eller artikel 7 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 94/47/EF af 26. oktober 1994 om beskyttelse af køber i forbindelse med visse aspekter ved kontrakter om brugsret til fast ejendom på timesharebasis⁽¹⁾.

⁽¹⁾ EFT L 280 af 29.10.1994, s. 83.

Hvis der til en fjernsalgsaftale om en given finansiell tjenesteydelse er knyttet en anden fjernsalgsaftale om tjenesteydelser, som skal leveres af leverandøren eller en tredjepart på grundlag af en aftale mellem tredjeparten og leverandøren, ophæves denne anden aftale, uden at det medfører bod, såfremt forbrugeren udøver sin fortrydelsesret som fastsat i artikel 6, stk. 1.

8. Denne artikel berører ikke medlemsstaternes love og forskrifter om ophævelse eller opsigelse eller ikke-tvangsfuldbyrdelse af en fjernsalgsaftale og om forbrugers ret til at opfylde sine aftalemæssige forpligtelser inden den frist, som fastsættes i fjernsalgsaftalen. Dette gælder uanset betingelserne for ophævelse af fjernsalgsaftalen og retsvirkningerne af ophævelsen.

Artikel 7

Betaling af ydelser leveret inden udøvelsen af fortrydelsesretten

1. Når en forbruger udøver sin fortrydelsesret i henhold til artikel 6, stk. 1, kan han kun pålægges uden unødigt ophold at betale for den tjenesteydelse, som leverandøren faktisk har leveret i henhold til fjernsalgsaftalen. Opfyldelse af kontrakten kan først påbegyndes, når forbrugeren har givet sit tilsagn. Det beløb, som skal betales

- må ikke overstige et beløb, som står i forhold til omfanget af den tjenesteydelse, der allerede er leveret, sammenlignet med fjernsalgsaftalens fulde opfyldelse
- må under ingen omstændigheder have en sådan karakter, at det kan opfattes som en bod.

2. Medlemsstaterne kan fastsætte, at forbrugeren ikke kan afkræves nogen form for betaling, hvis han fortryder en forsikringsaftale.

3. Leverandøren må ikke afkræve forbrugeren nogen form for betaling i henhold til stk. 1, medmindre han kan godtgøre, at forbrugeren i overensstemmelse med artikel 3, stk. 1, nr. 3), litra a), på behørig vis er blevet oplyst om det beløb, som skal betales. Leverandøren kan dog under ingen omstændigheder kræve denne betaling, hvis han har påbegyndt opfyldelsen af aftalen inden fortrydelsesfristens udløb i henhold til artikel 6, stk. 1, uden at forbrugeren har anmodet herom.

4. Leverandøren refunderer snarest muligt og senest i løbet af 30 kalenderdage forbrugeren ethvert beløb, som han måtte have modtaget af denne i forbindelse med indgåelsen af fjernsalgsaftalen, med undtagelse af det i stk. 1 omhandlede beløb. Denne frist løber fra den dag, hvor leverandøren modtager meddelelsen om fortrydelse.

5. Forbrugeren leverer snarest muligt og senest i løbet af 30 kalenderdage ethvert beløb og/eller ethvert formuegode, som han måtte have modtaget af leverandøren, tilbage til denne. Denne frist løber fra den dag, hvor forbrugeren sender meddelelsen om fortrydelse.

Artikel 8

Betaling med kort

Medlemsstaterne påser, at det er muligt for en forbruger:

- at anmode om annullering af en betaling, hvis et betalingskort er blevet anvendt svigagtigt i forbindelse med en fjernsalgsaftale
- at blive krediteret for eller få refunderet det betalte beløb, hvis der er tale om en sådan svigagtig anvendelse.

Artikel 9

Uanmodede tjenesteydelser

Med forbehold af medlemsstaternes lovbestemmelser om stiltiende forlængelse af fjernsalgsaftaler træffer medlemsstaterne, når deres lovbestemmelser hjemler stiltiende forlængelse, de nødvendige foranstaltninger med henblik på:

- at forbyde levering af finansielle tjenesteydelser til en forbruger uden forudgående anmodning herom fra forbrugers side, når denne levering indebærer en anmodning om omgående eller senere betaling
- at fritage forbrugeren for enhver forpligtelse i tilfælde af uanmodet levering, idet manglende reaktion fra forbrugers side ikke må anses for samtykke.

Artikel 10

Uanmodede henvendelser

1. Anvender leverandøren følgende fjernkommunikationsteknikker, skal forbrugeren forinden have givet sit samtykke hertil:

- a) automatiske opkaldssystemer uden menneskelig medvirken (opkaldsautomat)
- b) fax.

2. Medlemsstaterne påser, at andre fjernkommunikationsteknikker end dem, der er omhandlet i stk. 1, såfremt de muliggør individuelle henvendelser:

- a) ikke må anvendes, medmindre de berørte forbrugere har givet deres samtykke hertil, eller
- b) kun må anvendes, hvis forbrugeren ikke udtrykkeligt har modsat sig det.

3. De i stk. 1 og 2 omhandlede forholdsregler må ikke medføre udgifter for forbrugerne.

Artikel 11

Sanktioner

Medlemsstaterne fastsætter passende sanktioner i tilfælde af, at leverandøren ikke overholder de nationale bestemmelser, som er vedtaget i medfør af dette direktiv.

Medlemsstaterne kan med henblik herpå navnlig foreskrive, at forbrugeren til enhver tid og uden udgift eller betaling af bod kan opsiges aftalen.

Disse sanktioner skal være effektive, forholdsmæssige og afskrækkende.

Artikel 12

Den ufravigelige karakter af direktivets bestemmelser

1. Forbrugeren kan ikke give afkald på de rettigheder, der tilkommer denne i medfør af dette direktiv.
2. Medlemsstaterne træffer de nødvendige foranstaltninger for at sikre, at forbrugeren ikke berøves den beskyttelse, der følger af dette direktiv, gennem et lovvalg, hvorefter et tredjelandets lov skal anvendes på aftalen, når aftalen har nær tilknytning til en eller flere medlemsstaters områder.

Artikel 13

Søgsmål eller klage

1. Medlemsstaterne påser, at der i forbrugernes interesse findes egnede og effektive midler til at sikre, at dette direktiv overholdes.
2. De i stk. 1 omhandlede midler omfatter bestemmelser, hvorefter et eller flere af nedennævnte organer som fastsat i national lov kan indbringe en sag for domstolene eller for de kompetente administrative myndigheder i henhold til national ret med henblik på at sikre, at de nationale bestemmelser til gennemførelse af dette direktiv overholdes:
 - a) offentlige organer eller disses repræsentanter
 - b) forbrugerorganisationer, der har en legitim interesse i at beskytte forbrugerne
 - c) faglige organisationer, der har en legitim interesse i at indbringe en sag.
3. Medlemsstaterne træffer de nødvendige foranstaltninger for at sikre, at operatører og leverandører af fjernkommunikationsteknikker på grundlag af en retsafgørelse, en administrativ afgørelse eller en af en tilsynsmyndighed truffet afgørelse, som er forkyndt for dem, ophører med enhver praksis, som er erklæret i modstrid med dette direktiv, såfremt de pågældende operatører eller leverandører er i stand hertil.

Artikel 14

Udenretslig bilæggelse af tvister

1. Medlemsstaterne fremmer indførelse af passende og effektive udenretslige procedurer for klager og tvistbilæggelse med henblik på afgørelse af tvister på forbrugerområdet vedrørende finansielle tjenesteydelser, der er leveret ved fjernsalg.
2. Medlemsstaterne tilskynder især organer med ansvar for udenretslig bilæggelse af tvister til at samarbejde om bilæggelse af grænseoverskridende tvister vedrørende finansielle tjenesteydelser, der er leveret ved fjernsalg.

Artikel 15

Bevisbyrde

Medlemsstaterne kan fastsætte, at bevisbyrden for så vidt angår leverandørens pligt til at informere forbrugeren samt forbrugers samtykke til aftalens indgåelse og, hvis det er relevant, til aftalens opfyldelse, påhviler leverandøren, jf. dog artikel 7, stk. 3.

Aftalevilkår, hvorefter det påhviler forbrugeren at bevise, at leverandøren helt eller delvis har overholdt sine forpligtelser i henhold til dette direktiv, anses for et urimeligt aftalevilkår i henhold til Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler⁽¹⁾.

Artikel 16

Overgangsforanstaltninger

Medlemsstaterne kan gøre de nationale regler, som er i overensstemmelse med nærværende direktiv, gældende over for leverandører, der er etableret i en medlemsstat, som endnu ikke har gennemført direktivet i national ret, og som i sin lovgivning ikke har nogen forpligtelser svarende til de forpligtelser, der er fastlagt i direktivet.

Artikel 17

Direktiv 90/619/EØF

Artikel 15, stk. 1, første afsnit, i direktiv 90/619/EØF affattes således:

- »1. Hver medlemsstat bestemmer, at en forsikringstager, der tegner en individuel livsforsikring, har en frist på 30 kalenderdage fra det tidspunkt, hvor han fik meddelelse om, at forsikringsaftalen er indgået, til at opsige aftalen.«

Artikel 18

Direktiv 97/7/EF

Direktiv 97/7/EF ændres således:

- 1) Artikel 3, stk. 1, første led, affattes således:

»— der vedrører en finansiell tjenesteydelse, som er omfattet af 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.

- 2) Bilag II udgår.

(1) EFT L 95 af 21.4.1993, s. 29.

Artikel 19

Direktiv 98/27/EF

I bilaget til direktiv 98/27/EF tilføjes følgende punkt:

- »11. 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.«

Artikel 20

Revision

1. Efter direktivets gennemførelse undersøger Kommissionen, hvordan det indre marked for finansielle tjenesteydelser fungerer for så vidt angår markedsføringen af disse tjenesteydelser. Den bør analysere og detaljeret redegøre for de vanskeligheder, som såvel forbrugere som leverandører møder eller kan møde, navnlig på grund af forskelle i de nationale bestemmelser om oplysninger og fortrydelsesret.

2. Senest den 9. april 2006 forelægger Kommissionen Europa-Parlamentet og Rådet en rapport om de problemer, som såvel forbrugere som leverandører møder ved køb og salg af finansielle tjenesteydelser, sammen med eventuelle forslag om ændring og/eller yderligere harmonisering af bestemmelserne om oplysninger og fortrydelsesret i fællesskabslovgivningen om finansielle tjenesteydelser og/eller de bestemmelser, der er omfattet af artikel 3.

Artikel 21

Gennemførelse

1. Medlemsstaterne sætter de nødvendige love og administrative bestemmelser i kraft for at efterkomme dette direktiv senest den 9. oktober 2004. De underretter straks Kommissionen herom.

Disse love og bestemmelser skal ved vedtagelsen indeholde en henvisning til dette direktiv eller skal ved offentliggørelsen ledsages af en sådan henvisning. De nærmere regler for henvisningen fastsættes af medlemsstaterne.

2. Medlemsstaterne meddeler Kommissionen teksten til de vigtigste nationale retsfor skrifter, som de udsteder på det område, der er omfattet af dette direktiv, samt en sammenligningstabel over bestemmelserne i dette direktiv og de tilsvarende bestemmelser i den vedtagne nationale lovgivning.

Artikel 22

Ikrafttræden

Dette direktiv træder i kraft på dagen for offentliggørelsen i *De Europæiske Fællesskabers Tidende*.

Artikel 23

Adressater

Dette direktiv er rettet til medlemsstaterne.

Udfærdiget i Bruxelles, den 23. september 2002.

På Europa-Parlamentets vegne

P. COX

Formand

På Rådets vegne

M. FISCHER BOEL

Formand