

RICHTLIJN 2002/65/EG VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD**van 23 september 2002****betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten en tot wijziging van de Richtlijnen 90/619/EEG, 97/7/EG en 98/27/EG van de Raad**

HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD VAN DE EUROPESE UNIE,

Gelet op het Verdrag tot oprichting van de Europese Gemeenschap, en met name op artikel 47, lid 2, artikel 55 en artikel 95,

Gezien het voorstel van de Commissie ⁽¹⁾,

Gezien het advies van het Economisch en Sociaal Comité ⁽²⁾,

Overeenkomstig de procedure van artikel 251 van het Verdrag ⁽³⁾,

Overwegende hetgeen volgt:

- (1) In het kader van de verwezenlijking van de doelstellingen van de interne markt dienen maatregelen te worden genomen om deze interne markt geleidelijk te versterken en deze maatregelen dienen bij te dragen tot een hoog niveau van consumentenbescherming overeenkomstig de artikelen 95 en 153 van het Verdrag.
- (2) De verkoop op afstand van financiële diensten zal voor de consumenten zowel als voor de aanbieders van financiële diensten een van de voornaamste tastbare resultaten van de voltooiing van de interne markt vormen.
- (3) In het kader van de interne markt is het voor de consumenten van belang om zonder discriminatie toegang te hebben tot een zo breed mogelijke verscheidenheid van in de Gemeenschap verkrijgbare financiële diensten, zodat zij de dienst kunnen kiezen die het best in hun behoeften voorziet. Om de keuzevrijheid — een essentieel recht voor de consument — te garanderen, is een hoog niveau van consumentenbescherming nodig teneinde het vertrouwen van de consument in de verkoop op afstand te versterken.
- (4) Het is voor de goede werking van de interne markt essentieel dat de consumenten kunnen onderhandelen en overeenkomsten kunnen sluiten met een in andere lidstaten gevestigde aanbieder, ongeacht of deze aanbieder tevens een vestiging heeft in het land waar de consument woont.
- (5) Financiële diensten zijn wegens hun immaterieel karakter bijzonder geschikt voor verkoop op afstand en de invoering van een wettelijk kader moet het

vertrouwen van de consument in het gebruik van nieuwe technieken voor het kopen op afstand van financiële diensten, zoals de elektronische handel, versterken.

- (6) Deze richtlijn dient overeenkomstig het Verdrag en het afgeleid recht te worden toegepast, Richtlijn 2000/31/EG ⁽⁴⁾ betreffende de e-handel daarbij inbegrepen, waarbij laatstgenoemde richtlijn uitsluitend van toepassing is op de transacties die onder die richtlijn vallen.
- (7) Deze richtlijn strekt tot verwezenlijking van bovengenoemde doelstellingen onverminderd communautaire of nationale wetgeving inzake het vrij verrichten van diensten of, in voorkomend geval, aan het toezicht door de lidstaat van ontvangst en/of de vergunnings- of toezichtstelsels in de lidstaten, wanneer dit verenigbaar is met het Gemeenschapsrecht.
- (8) Deze richtlijn, en met name de bepalingen met betrekking tot informatie over contractuele clausules inzake het op de overeenkomst van toepassing zijnde recht en/of de bevoegde rechter, doet geen afbreuk aan de toepasselijkheid op de verkoop op afstand van financiële diensten van Verordening (EG) nr. 44/2001 van de Raad van 22 december 2000 betreffende de rechterlijke bevoegdheid, de erkenning en de tenuitvoerlegging van beslissingen in burgerlijke en handelszaken ⁽⁵⁾ en van het Verdrag van Rome van 1980 inzake het recht dat van toepassing is op verbintenissen uit overeenkomst.
- (9) Voor de doeleinden van het actieplan voor financiële diensten is in bepaalde gebieden een nog betere bescherming van de consument vereist. Dit betekent een grotere convergentie in onder meer niet-geharmoniseerde collectieve beleggingsfondsen, gedragscodes voor beleggingsdiensten en consumentenkredieten. In afwachting van die grotere convergentie moet ervoor gezorgd worden dat de bescherming van de consument op een hoog peil blijft.
- (10) Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 1997 betreffende de bescherming van de consument bij op afstand gesloten overeenkomsten ⁽⁶⁾ bevat de voornaamste bepalingen betreffende op afstand gesloten overeenkomsten inzake goederen en diensten tussen een aanbieder en een consument. Deze richtlijn heeft echter geen betrekking op financiële diensten.

⁽¹⁾ PB C 385 van 11.12.1998, blz. 10 en PB C 177 E van 27.6.2000, blz. 21.

⁽²⁾ PB C 169 van 16.6.1999, blz. 43.

⁽³⁾ Advies uitgebracht door het Europees Parlement op 5 mei 1999 (PB C 279 van 1.10.1999, blz. 207), gemeenschappelijk standpunt van de Raad van 19 december 2001 (PB C 58 E van 5.3.2002, blz. 32) en besluit van het Europees Parlement van 14 mei 2002 (nog niet verschenen in het Publicatieblad). Besluit van de Raad van 26 juni 2002 (nog niet verschenen in het Publicatieblad).

⁽⁴⁾ PB L 178 van 17.7.2000, blz. 1.

⁽⁵⁾ PB L 12 van 16.1.2001, blz. 1.

⁽⁶⁾ PB L 144 van 4.6.1997, blz. 19.

- (11) De Commissie heeft in de door haar verrichte analyse, die erop gericht was te bepalen of specifieke maatregelen op het gebied van de financiële diensten nodig zijn, alle belanghebbende partijen uitgenodigd om hun mening kenbaar te maken, met name in verband met de opstelling van haar groenboek „Financiële diensten: voldoen aan de verwachtingen van de consument”. Uit het in dit verband gevoerde overleg is de noodzaak gebleken om de consumentenbescherming op dit gebied te versterken. De Commissie heeft derhalve besloten een specifiek voorstel inzake de verkoop op afstand van financiële diensten te formuleren.
- (12) Indien de lidstaten tegenstrijdige of uiteenlopende regelingen zouden vaststellen om de consumenten bij de verkoop op afstand van financiële diensten te beschermen, zou zulks een negatief effect hebben op de werking van de interne markt en op de concurrentie tussen bedrijven in deze markt. Derhalve is het noodzakelijk terzake op communautair niveau gemeenschappelijke regels in te voeren, zonder daarbij de algemene bescherming van de consument in de lidstaten aan te tasten.
- (13) Door deze richtlijn moet een hoog niveau van consumentenbescherming worden gewaarborgd, teneinde het vrije verkeer van financiële diensten te verzekeren. De lidstaten mogen geen andere bepalingen opleggen dan die welke deze richtlijn voor de door haar geharmoniseerde gebieden vaststelt, tenzij specifiek anders aangegeven in deze richtlijn.
- (14) Deze richtlijn bestrijkt alle financiële diensten die op afstand kunnen worden verricht. Sommige financiële diensten vallen evenwel onder specifieke communautaire regelgeving welke op deze financiële diensten van toepassing blijft. Niettemin is het wenselijk beginselen vast te stellen met betrekking tot de verkoop op afstand van dergelijke diensten.
- (15) Een overeenkomst op afstand wordt gekenmerkt door het gebruik van een of meer technieken voor communicatie op afstand. Die verschillende technieken worden gebruikt in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverrichting op afstand zonder dat de aanbieder en de consument gelijktijdig aanwezig zijn. De voortdurende ontwikkeling van deze technieken noopt ertoe beginselen vast te stellen die ook voor nog maar weinig gebruikte technieken gelden. Derhalve zijn overeenkomsten op afstand diegene waarbij het aanbod, de onderhandeling en het sluiten op afstand gebeuren.
- (16) Eenzelfde overeenkomst bestaande uit opeenvolgende verrichtingen of een reeks in de tijd gespreide, aparte verrichtingen van dezelfde aard kan in de verschillende lidstaten uiteenlopende juridische kwalificaties krijgen. Het is echter van belang dat deze richtlijn in alle lidstaten op dezelfde wijze wordt toegepast. Met het oog hierop moet ervan worden uitgegaan dat deze richtlijn van toepassing is op de eerste van een reeks opeenvolgende verrichtingen of de eerste van een reeks in de tijd gespreide, aparte verrichtingen die geacht kunnen worden een geheel te vormen, zulks ongeacht de vraag of die verrichting of reeks verrichtingen in slechts één overeenkomst dan wel in opeenvolgende aparte overeenkomsten is of zijn geregeld.
- (17) Onder een „initieel akkoord over diensten” wordt bijvoorbeeld verstaan het openen van een bankrekening, het aanschaffen van een kredietkaart, het afsluiten van een portefeuillebeheerscontract. Onder „verrichtingen” wordt bijvoorbeeld verstaan geld op een bankrekening deponeren of ervan opnemen, betalen met een kredietkaart, transacties verrichten in het kader van een portefeuillebeheerscontract. Het toevoegen van nieuwe elementen aan een initieel akkoord over diensten, zoals de mogelijkheid om een instrument voor elektronisch betalen te gebruiken in combinatie met een bestaande bankrekening, vormt geen „verrichting”, maar een aanvullende overeenkomst, waarop deze richtlijn van toepassing is. De inschrijving op nieuwe rechten van deelneming in dezelfde instelling voor collectieve belegging wordt als één van een reeks „opeenvolgende verrichtingen van dezelfde aard” beschouwd.
- (18) Deze richtlijn bestrijkt een door de financiële dienstverrichter georganiseerd dienstverrichtingsstelsel, met uitsluiting van het strikt incidenteel verrichten van diensten buiten een commerciële structuur die erop gericht is overeenkomsten op afstand te sluiten.
- (19) De aanbieder is de persoon die de diensten op afstand verricht. Deze richtlijn dient echter ook van toepassing te zijn indien bij een of meer stadia van de verkoop een tussenpersoon betrokken is. Gelet op de aard en de mate van deze betrokkenheid, dienen de desbetreffende bepalingen van deze richtlijn ook op een dergelijke tussenpersoon van toepassing te zijn, ongeacht diens juridische status.
- (20) Onder duurzame dragers worden met name verstaan computerdiskettes, cd-rom's, DVD's en de harde schijf van de computer van de consument waarop de elektronische post wordt opgeslagen, maar niet internetwebsites, tenzij die voldoen aan de in de definitie van duurzame drager opgenomen criteria.
- (21) Het gebruik van technieken voor communicatie op afstand mag niet tot een ongerechtvaardigde vermindering van de aan de consument verstrekte informatie leiden. Deze richtlijn bevat ter wille van de doorzichtigheid minimumvereisten om ervoor te zorgen dat de consument voldoende wordt overlicht, zowel voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst als daarna. De consument moet vóór de sluiting van de overeenkomst de nodige informatie ontvangen om de aangeboden financiële dienst op zijn waarde te kunnen schatten en zo een beter geïnformeerde keuze te kunnen maken. De aanbieder moet uitdrukkelijk vermelden hoe lang zijn aanbod ongewijzigd van kracht blijft.
- (22) De in deze richtlijn genoemde informatie-elementen betreffen informatie van algemene aard die voor alle soorten financiële diensten geldt. Andere informatievereisten in verband met een bepaalde dienst, zoals de dekking van een verzekeringspolis worden niet alleen in deze richtlijn gespecificeerd. Dergelijke informatie dient, naar gelang van het geval, te worden verstrekt overeenkomstig de terzake geldende communautaire wetgeving of overeenkomstig de nationale wetgeving strokend met het Gemeenschapsrecht.

- (23) Voor een optimale bescherming van de consument is het van belang dat deze voldoende wordt ingelicht over de bepalingen van deze richtlijn en van eventuele gedragscodes terzake, en dat hij beschikt over een herroepingsrecht.
- (24) Wanneer het herroepingsrecht niet van toepassing is omdat de consument uitdrukkelijk om de uitvoering van een overeenkomst verzoekt, moet de aanbieder de consument daarvan in kennis stellen.
- (25) De consument moet tegen ongevraagde verstrekking van diensten worden beschermd; hij moet bij ongevraagde verstrekking van diensten van alle verplichtingen zijn ontheven, waarbij het feit dat de consument niet reageert, niet kan worden uitgelegd als zou hij met de verstrekking instemmen. Deze regel doet echter geen afbreuk aan de stilzwijgende verlenging van tussen partijen op geldige wijze gesloten overeenkomsten, indien het recht van de lidstaten een dergelijke stilzwijgende verlenging toestaat.
- (26) De lidstaten dienen passende maatregelen te nemen om consumenten die niet via bepaalde communicatiemiddelen of op bepaalde tijdstippen wensen te worden benaderd, op doeltreffende wijze tegen dergelijke contacten te beschermen. Deze richtlijn doet geen afbreuk aan de specifieke waarborgen die de consument geboden worden door de communautaire wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens en de persoonlijke levenssfeer.
- (27) Voor de bescherming van de consument dienen de lidstaten voor de beslechting van eventuele geschillen tussen consumenten en aanbieders te zorgen voor passende en doelmatige klachten- en verbaalsprocedures, eventueel gebruikmakend van bestaande procedures.
- (28) Het is wenselijk dat de lidstaten de publiekrechtelijke of privaatrechtelijke instanties die voor de buitengerechtelijke beslechting van geschillen zijn opgericht, aanmoedigen samen te werken bij het oplossen van grensoverschrijdende geschillen. Deze samenwerking zou met name kunnen beogen de consument in staat te stellen zich met klachten over in andere lidstaten gevestigde aanbieders te richten tot de buitengerechtelijke organen in de lidstaat waar hij woont. De oprichting van FIN-NET biedt een verhoogde bijstand aan consumenten wanneer zij gebruikmaken van grensoverschrijdende diensten.
- (29) Deze richtlijn laat de uitbreiding door de lidstaten, overeenkomstig het Gemeenschapsrecht, van de door deze richtlijn geboden bescherming tot organisaties zonder winstoogmerk of tot personen die van financiële diensten gebruikmaken om ondernemer te worden, onverlet.
- (30) Deze richtlijn bestrijkt de gevallen waarin de nationale wetgeving het concept kent van de consument die een bindende contractuele verklaring aflegt.
- (31) De bepaling in deze richtlijn over de taalkeuze van de aanbieder laat de conform de Gemeenschapswetgeving vastgestelde nationale bepalingen met betrekking tot de taalkeuze onverlet.
- (32) De Gemeenschap en de lidstaten zijn in het kader van de algemene overeenkomst inzake de handel in diensten (GATS) verbintenissen aangegaan betreffende de mogelijkheid voor de consumenten om in het buitenland bancaire en beleggingsdiensten aan te kopen. De GATS staat de lidstaten toe op prudentiële gronden maatregelen te nemen, onder andere ter bescherming van beleggers, depositohouders, polishouders of personen aan wie een aanbieder van financiële diensten een financiële dienst verschuldigd is. Dergelijke maatregelen mogen geen beperkingen opleggen die verder gaan dan voor de bescherming van de consumenten noodzakelijk is.
- (33) Met het oog op de aanneming van deze richtlijn dient het toepassingsgebied van de Richtlijnen 97/7/EG en 98/27/EG van het Europees Parlement en de Raad van 19 mei 1998 betreffende het doen staken van inbreuken in het kader van de bescherming van de consumentenbelangen⁽¹⁾ te worden aangepast, hetgeen eveneens geldt voor de draagwijdte van de opzeggingstermijn in Richtlijn 90/619/EEG van de Raad van 8 november 1990 tot coördinatie van de wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen betreffende het directe levensverzekeringsbedrijf en tot vaststelling van de bepalingen ter bevordering van de daadwerkelijke uitoefening van het vrij verrichten van diensten⁽²⁾.
- (34) Aangezien de doelstelling van deze maatregel, namelijk het opstellen van gemeenschappelijke regels voor de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten, onvoldoende door de lidstaten kan worden verwezenlijkt en derhalve beter op het niveau van de Gemeenschap kan geschieden, kan de Gemeenschap overeenkomstig het beginsel van subsidiariteit als bedoeld in artikel 5 van het Verdrag maatregelen vaststellen. Overeenkomstig het beginsel van evenredigheid als bedoeld in genoemd artikel gaat deze richtlijn niet verder dan hetgeen noodzakelijk is om deze doelstelling te bereiken,

HEBBEN DE VOLGENDE RICHTLIJN VASTGESTELD:

Artikel 1

Doel en toepassingsgebied

1. Deze richtlijn heeft tot doel de wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen van de lidstaten inzake de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten nader tot elkaar te brengen.
2. In geval van overeenkomsten betreffende financiële diensten die een initieel akkoord over diensten omvatten, gevolgd door opeenvolgende verrichtingen of een reeks in de tijd gespreide aparte verrichtingen van dezelfde aard, is deze richtlijn alleen van toepassing op het initiële akkoord.

⁽¹⁾ PB L 166 van 11.6.1998, blz. 51. Richtlijn laatstelijk gewijzigd bij Richtlijn 2000/31/EG (PB L 178 van 17.7.2000, blz. 1).

⁽²⁾ PB L 330 van 29.11.1990, blz. 50. Richtlijn laatstelijk gewijzigd bij Richtlijn 92/96/EEG (PB L 360 van 9.12.1992, blz. 1).

Ingeval een initieel akkoord over diensten ontbreekt, maar de opeenvolgende verrichtingen of een reeks in de tijd gespreide aparte verrichtingen van dezelfde aard tussen dezelfde overeenkomstsluitende partijen worden uitgevoerd, zijn de artikelen 3 en 4 uitsluitend van toepassing wanneer de eerste verrichting wordt uitgevoerd. Indien er evenwel langer dan één jaar geen verrichting van dezelfde aard wordt uitgevoerd, wordt de uitvoering van de volgende verrichting geacht de uitvoering van de eerste van een nieuwe reeks verrichtingen te zijn en zijn de artikelen 3 en 4 dienovereenkomstig van toepassing.

Artikel 2

Definities

In deze richtlijn wordt verstaan onder:

- a) overeenkomst op afstand: elke overeenkomst inzake financiële diensten tussen een aanbieder en een consument die wordt gesloten in het kader van een door de aanbieder georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverrichting op afstand, waarbij voor deze overeenkomst tot en met de sluiting ervan uitsluitend gebruikgemaakt wordt van een of meer technieken voor communicatie op afstand;
- b) financiële dienst: iedere dienst van bancaire aard of op het gebied van kredietverstrekking, verzekering, individuele pensioenen, beleggingen en betalingen;
- c) aanbieder: iedere natuurlijke persoon of privaatrechtelijke dan wel publiekrechtelijke rechtspersoon die in het kader van zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit optreedt als de contractuele verrichter van diensten op grond van overeenkomsten op afstand;
- d) consument: iedere natuurlijke persoon die bij overeenkomsten op afstand handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen;
- e) techniek voor communicatie op afstand: ieder middel dat, zonder gelijktijdige fysieke aanwezigheid van aanbieder en consument, kan worden gebruikt voor de verkoop op afstand van een dienst tussen die partijen;
- f) duurzame drager: ieder hulpmiddel dat de consument in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie kan dienen, en die een ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
- g) exploitant of aanbieder van techniek voor communicatie op afstand: iedere natuurlijke persoon of publiekrechtelijke dan wel privaatrechtelijke rechtspersoon die bedrijfs- of beroeps halve een of meer technieken voor communicatie op afstand aan aanbieders ter beschikking stelt.

Artikel 3

Vóór het sluiten van de overeenkomst op afstand aan de consument te verstrekken informatie

1. De consument ontvangt geruime tijd voordat hij is gebonden door een overeenkomst op afstand of een aanbod, de volgende informatie betreffende:

1. de aanbieder

- a) de identiteit en het hoofdbedrijf van de aanbieder, het geografische adres waar de aanbieder gevestigd is en enig ander geografisch adres dat relevant is voor de betrekkingen tussen consument en aanbieder;
- b) de identiteit van de eventuele vertegenwoordiger van de aanbieder in de lidstaat waar de consument woont, en het geografische adres dat relevant is voor de betrekkingen tussen de consument en de vertegenwoordiger;
- c) indien de consument te maken heeft met een andere beroepsbeoefenaar dan de aanbieder, de identiteit van die beroepsbeoefenaar, de hoedanigheid waarin hij tegenover de consument optreedt en het geografische adres dat relevant is voor de betrekkingen tussen de consument en deze beroepsbeoefenaar;
- d) indien de aanbieder ingeschreven staat in een handels- of soortgelijk openbaar register, het handelsregister waar de aanbieder staat ingeschreven en zijn inschrijvingsnummer of een soortgelijke wijze van identificatie in dat register;
- e) wanneer de activiteiten van de aanbieder onderworpen zijn aan een vergunningsstelsel, de gegevens over de bevoegde toezichthoudende autoriteit;

2. de financiële dienst

- a) een beschrijving van de belangrijkste kenmerken van de financiële dienst;
- b) de totale prijs die de consument aan de aanbieder moet betalen voor de financiële dienst, met inbegrip van alle daarmee samenhangende vergoedingen, kosten en uitgaven, alsmede alle belastingen die via de aanbieder worden betaald, of, wanneer de exacte prijs niet kan worden aangegeven, de grondslag voor de berekening van de prijs, zodat de consument de prijs kan verifiëren;
- c) in voorkomend geval, het feit dat de financiële dienst betrekking heeft op instrumenten die bijzondere risico's met zich meebrengen in verband met hun specifieke kenmerken of de uit te voeren verrichtingen, of waarvan de prijs afhangt van schommelingen op de financiële markten waarop de aanbieder geen invloed heeft, alsmede het feit dat in het verleden behaalde resultaten geen indicatie vormen voor toekomstige resultaten;
- d) het feit dat er andere belastingen en/of kosten kunnen bestaan die niet via de aanbieder worden betaald of door hem worden opgelegd;
- e) eventuele beperkingen van de geldigheidsduur van de verstrekte informatie;
- f) de wijze van betaling en uitvoering;
- g) specifieke extra kosten die de consument eventueel voor het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden aangerekend;

3. de overeenkomst op afstand

- a) het al dan niet bestaan van het in artikel 6 bedoelde herroepingsrecht, en, waar dat recht bestaat, de duur van en de voorwaarden voor de uitoefening van dat recht, met inbegrip van informatie over het bedrag dat de consument gehouden kan zijn te betalen op grond van artikel 7, lid 1, alsook de gevolgen van niet-uitoefening van dat recht;

- b) de minimumduur van de op afstand te sluiten overeenkomst bij permanente of periodieke verrichting van financiële diensten;
- c) informatie betreffende het eventuele recht van de partijen om de overeenkomst vroegtijdig of eenzijdig op te zeggen op grond van de bepalingen van de overeenkomst, en eventuele contractuele boetes voor een dergelijk geval;
- d) praktische instructies voor de uitoefening van het herroepingsrecht, onder andere naar welk adres de kennisgeving van de herroeping moet worden gezonden;
- e) de lidstaat of lidstaten waarvan de wetgevingen door de aanbieder worden gebruikt als grondslag voor de totstandbrenging van betrekkingen met de consument voorafgaand aan de sluiting van de overeenkomst;
- f) contractuele bepalingen inzake het op de overeenkomst toepasselijke recht en/of inzake de bevoegde rechter;
- g) de taal of talen waarin de contractvoorwaarden en de in dit artikel bedoelde voorafgaande informatie worden verstrekt, en voorts de taal of talen waarin de aanbieder, met instemming van de consument, toezegt te zullen communiceren gedurende de looptijd van de overeenkomst;

4. rechtsmiddelen

- a) eventuele buitengerechtelijke klachten- en beroepsprocedures ten behoeve van de consument die partij is bij de overeenkomst op afstand, en zo ja, de toegang daartoe;
- b) het bestaan van garantiefondsen of andere compensatieregelingen die niet vallen onder Richtlijn 94/19/EG van het Europees Parlement en de Raad van 30 mei 1994 inzake de depositogarantiestelsels⁽¹⁾ en Richtlijn 97/9/EG van het Europees Parlement en de Raad van 3 maart 1997 inzake de beleggerscompensatiestelsels⁽²⁾.

2. De in lid 1 bedoelde informatie, waarvan het commerciële oogmerk duidelijk vast te stellen moet zijn, wordt duidelijk en begrijpelijk medegedeeld op een wijze die passend is bij de gebruikte techniek voor communicatie op afstand, daarbij met name rekening houdend met de beginselen van goede trouw bij handelstransacties en de beginselen inzake de bescherming van krachtens de wetgeving van de lidstaten handelingsonbekwame personen, zoals minderjarigen.

3. Bij communicatie via spraaktelefonie

- a) moet de identiteit van de aanbieder en het commerciële oogmerk van de door de aanbieder gedane oproep aan het begin van het gesprek met de consument expliciet kenbaar gemaakt worden;
- b) hoeft, mits de consument daarmee uitdrukkelijk instemt, alleen de volgende informatie verstrekt te worden:
 - de identiteit van de persoon die in contact staat met de consument en zijn band met de aanbieder;
 - een beschrijving van de belangrijkste kenmerken van de financiële dienst;

- de totale prijs die de consument aan de aanbieder moet betalen voor de financiële dienst, met inbegrip van alle belastingen die via de aanbieder worden betaald, of, wanneer de exacte prijs niet kan worden aangegeven, de grondslag voor de berekening van de prijs, zodat de consument de prijs kan verifiëren;
- het feit dat er andere belastingen en/of kosten kunnen bestaan die niet via de aanbieder worden betaald of door hem worden opgelegd;
- het al dan niet bestaan van het in artikel 6 bedoelde herroepingsrecht, en, waar dat recht bestaat, de duur van en de voorwaarden voor de uitoefening van dat recht, met inbegrip van informatie over het bedrag dat de consument gehouden kan zijn te betalen op grond van artikel 7, lid 1.

De aanbieder deelt de consument mee dat op verzoek andere informatie beschikbaar is, en stelt hem in kennis van de aard van die informatie. De aanbieder verstrekt in elk geval de volledige informatie wanneer hij voldoet aan zijn verplichtingen krachtens artikel 5.

4. Informatie over contractuele verplichtingen, die in de precontractuele fase aan de consument wordt meegedeeld, dient in overeenstemming te zijn met de contractuele verplichtingen die in geval van het sluiten van de overeenkomst zouden gelden op grond van het toepasselijk geachte recht.

Artikel 4

Aanvullende informatievereisten

1. Wanneer bepalingen van de Gemeenschapswetgeving inzake financiële diensten additionele eisen inzake vooraf te verstrekken informatie behelzen bovenop de in artikel 3, lid 1, vermelde eisen, blijven die additionele eisen van toepassing.
2. In afwachting van verdere harmonisatie mogen de lidstaten strengere bepalingen inzake vooraf te verstrekken informatie handhaven of invoeren, wanneer deze bepalingen in overeenstemming zijn met het Gemeenschapsrecht.
3. De lidstaten doen de Commissie mededeling van nationale bepalingen inzake vooraf te verstrekken informatie als bedoeld in de leden 1 en 2 van dit artikel wanneer deze de in artikel 3, lid 1, vermelde eisen aanvullen. De Commissie houdt rekening met de meegedeelde nationale bepalingen bij het uitbrengen van het in artikel 20, lid 2, bedoelde verslag.
4. Met het oog op een hoge mate van transparantie zorgt de Commissie er met alle passende middelen voor dat informatie over de haar meegedeelde nationale bepalingen ter beschikking wordt gesteld van de consumenten en de aanbieders.

Artikel 5

Mededeling van de contractvoorwaarden en van de vooraf te verstrekken informatie

1. Ruim voordat de consument gebonden is door een overeenkomst op afstand of een aanbod, stelt de aanbieder de consument in kennis van alle contractvoorwaarden en van de in artikel 3, lid 1, en artikel 4 bedoelde informatie, op papier of via een andere voor de consument beschikbare en toegankelijke duurzame drager.

⁽¹⁾ PB L 135 van 31.5.1994, blz. 5.

⁽²⁾ PB L 84 van 26.3.1997, blz. 22.

2. De aanbieder voldoet onmiddellijk na de sluiting van de overeenkomst aan zijn verplichting krachtens lid 1 wanneer de overeenkomst op afstand op verzoek van de consument is gesloten met gebruikmaking van een techniek voor communicatie op afstand waarmee de contractvoorwaarden en de informatie niet overeenkomstig lid 1 kunnen worden verstrekt.

3. Gedurende de contractuele relatie heeft de consument te allen tijde het recht om de contractvoorwaarden op papier te verlangen. Voorts heeft de consument het recht om het gebruik van een ander middel voor de communicatie op afstand te verlangen, tenzij dat niet met de gesloten overeenkomst of de aard van de verstrekte financiële dienst te verenigen is.

Artikel 6

Herroepingsrecht

1. De lidstaten zorgen ervoor dat de consument beschikt over een termijn van 14 kalenderdagen om de overeenkomst zonder boete en zonder opgave van redenen te herroepen. Voor overeenkomsten op afstand betreffende levensverzekeringen die onder Richtlijn 90/619/EEG vallen en verrichtingen met betrekking tot individuele pensioenen bedraagt de termijn 30 kalenderdagen.

De termijn waarop een overeenkomst kan worden herroepen gaat in:

- hetzij op de dag waarop de overeenkomst op afstand wordt gesloten, behalve met betrekking tot overeenkomsten betreffende de genoemde levensverzekeringen, waarvoor de termijn ingaat op het tijdstip waarop aan de consument wordt meegedeeld dat de overeenkomst op afstand is gesloten;
- hetzij op de dag waarop de consument de in artikel 5, lid 1 of 2, bedoelde contractvoorwaarden en informatie ontvangt, indien dit later is.

De lidstaten kunnen in aanvulling op het herroepingsrecht bepalen dat de uitvoerbaarheid van overeenkomsten op afstand betreffende beleggingsdiensten voor dezelfde termijn wordt geschorst als in dit lid bepaald.

2. Het herroepingsrecht is niet van toepassing op:

- a) financiële diensten waarvan de prijs afhankelijk is van schommelingen op de financiële markt waarop de aanbieder geen vat heeft, en die zich tijdens de herroepingstermijn kunnen voordoen, zoals diensten in verband met:
 - deviezen,
 - geldmarktinstrumenten,
 - effecten,
 - rechten van deelneming in instellingen voor collectieve belegging,
 - financiële futures, met inbegrip van gelijkwaardige instrumenten die aanleiding geven tot afwikkeling in contanten,

- rentetermijncontracten („FRA's”),
- rente- en valutaswaps en swaps betreffende aan aandelen of een aandelenindex gekoppelde cashflows („equity swaps”),
- opties ter verkrijging of vervreemding van in dit punt bedoelde instrumenten, met inbegrip van gelijkwaardige instrumenten die aanleiding geven tot afwikkeling in contanten. Deze categorie omvat met name valuta- en renteopties;

- b) reis- en bagageverzekeringsspolissen of soortgelijke kortetermijnverzekeringsspolissen met een looptijd van minder dan één maand;
- c) overeenkomsten die op uitdrukkelijk verzoek van de consument door beide partijen volledig zijn uitgevoerd voordat de consument van zijn herroepingsrecht gebruikmaakt.

3. De lidstaten kunnen bepalen dat het herroepingsrecht niet geldt voor:

- a) kredieten die hoofdzakelijk bestemd zijn voor het verkrijgen of het behouden van eigendomsrechten op grond of een bestaand of gepland gebouw, of voor het renoveren of verbeteren van een gebouw; of
- b) kredieten die gedekt zijn door een hypotheek op een onroerend goed of door een recht op een onroerend goed;
- c) verklaringen van consumenten die met medewerking van een openbaar ambtenaar zijn afgegeven, op voorwaarde dat deze bevestigt dat de in artikel 5, lid 1, bedoelde rechten van de gebruiker gerespecteerd werden.

Dit lid doet niet af aan het recht op bedenktijd van consumenten die woonachtig zijn in een lidstaat waar dit recht op het tijdstip van de aanneming van deze richtlijn bestaat.

4. De lidstaten die gebruikmaken van de in lid 3 bedoelde mogelijkheid, doen hiervan mededeling aan de Commissie.

5. De Commissie stelt de door de lidstaten meegedeelde informatie beschikbaar aan het Europees Parlement en de Raad, en zorgt ervoor dat deze ook beschikbaar is voor consumenten en aanbieders die hierom verzoeken.

6. Wanneer de consument zijn herroepingsrecht uitoefent, moet hij daarvan vóór het verstrijken van de vastgestelde termijn op naar het nationale recht aantoonbare wijze kennis geven volgens de instructies die hem overeenkomstig artikel 3, lid 1, punt 3, onder d), zijn gegeven. De kennisgeving wordt als tijdig aangemerkt, indien zij schriftelijk of op een voor de ontvanger beschikbare en toegankelijke duurzame drager is verzonden vóór het verstrijken van de termijn.

7. Dit artikel is niet van toepassing op kredietovereenkomsten die zijn ontbonden onder de voorwaarden van artikel 6, lid 4, van Richtlijn 97/7/EG of van artikel 7 van Richtlijn 94/47/EG van het Europees Parlement en de Raad ⁽¹⁾.

⁽¹⁾ PB L 280 van 29.10.1994, blz. 83.

Indien aan een overeenkomst op afstand voor een bepaalde financiële dienst een andere overeenkomst is gehecht betreffende diensten die worden geleverd door de aanbieder of door een derde op grond van een overeenkomst tussen de derde en de aanbieder, wordt die bijkomende overeenkomst zonder boete ontbonden indien de consument zijn herroepingsrecht als bedoeld in artikel 6, lid 1, uitoefent.

8. Dit artikel doet geen afbreuk aan de wetten en voorschriften van de lidstaten inzake de ontbinding of beëindiging of niet-uitvoerbaarheid van overeenkomsten op afstand of inzake het recht van een consument om zijn contractuele verplichtingen vóór het verstrijken van de in de overeenkomst op afstand vastgestelde termijn na te komen. Deze bepaling is van toepassing ongeacht de voorwaarden voor en de rechtsgevolgen van de ontbinding van de overeenkomst.

Artikel 7

Betaling van vóór de herroeping geleverde diensten

1. Maakt de consument van het in artikel 6, lid 1, bedoelde herroepingsrecht gebruik, dan kan van hem niet meer worden verlangd dan onverwijld betaling van de financiële dienst die de aanbieder krachtens de overeenkomst op afstand effectief heeft geleverd. Met de uitvoering van de overeenkomst mag pas na toestemming van de consument een begin worden gemaakt. Het te betalen bedrag mag:

- niet hoger zijn dan een bedrag evenredig aan de verhouding tussen de reeds geleverde dienst en de volledige uitvoering van de overeenkomst op afstand;
- in geen geval zo hoog zijn dat het als een boete kan worden opgevat.

2. De lidstaten kunnen bepalen dat van de consument in het geheel geen betaling kan worden verlangd in geval van herroeping van een verzekeringsovereenkomst.

3. De aanbieder mag van de consument slechts betaling op grond van lid 1 verlangen indien hij kan aantonen dat de consument overeenkomstig artikel 3, lid 1, punt 3, onder a), naar behoren geïnformeerd was over het te betalen bedrag. Hij mag deze betaling evenwel in geen geval verlangen wanneer hij zonder dat de consument daarom heeft verzocht, vóór het verstrijken van de in artikel 6, lid 1, bedoelde herroepings-termijn, met de uitvoering van de overeenkomst begonnen is.

4. De aanbieder betaalt de consument zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 30 kalenderdagen alle bedragen terug die hij krachtens de overeenkomst op afstand van hem ontvangen heeft, met uitzondering van het in lid 1 bedoelde bedrag. Deze termijn gaat in op de dag waarop de aanbieder de kennisgeving van de herroeping ontvangt.

5. De consument retourneert de aanbieder onverwijld, en uiterlijk binnen 30 kalenderdagen, alle bedragen en/of zaken die hij van de aanbieder heeft ontvangen. Deze termijn gaat in op de dag waarop de consument de kennisgeving van zijn herroeping verzendt.

Artikel 8

Betaling per kaart

De lidstaten zorgen voor passende maatregelen opdat de consument in geval van frauduleus gebruik van zijn betaalkaart in het kader van overeenkomsten op afstand

- om annulering van een betaling kan vragen;
- de ter betaling overgemaakte bedragen teruggestort of terugbetaald krijgt.

Artikel 9

Niet-gevraagde diensten

Onverminderd de bepalingen van de lidstaten betreffende stilzwijgende verlenging van overeenkomsten op afstand, nemen de lidstaten wanneer stilzwijgende verlenging is toegestaan, de nodige maatregelen om:

- de levering op afstand van een financiële dienst aan een consument zonder voorafgaand verzoek van deze laatste te verbieden, wanneer die levering gepaard gaat met een verzoek om onmiddellijke of uitgestelde betaling;
- de consument in geval van niet-gevraagde levering van elke verplichting te ontheffen, waarbij het feit dat de consument niet reageert, niet betekent dat hij met de levering instemt.

Artikel 10

Niet-gevraagde mededelingen

1. Voor het gebruik van de volgende technieken voor communicatie op afstand door een aanbieder is de voorafgaande instemming van de consument vereist:

- a) geautomatiseerde oproepsystemen zonder menselijke tussenkomst (oproepapparaten);
- b) faxen.

2. De lidstaten zorgen ervoor dat andere dan de in lid 1 genoemde technieken voor communicatie op afstand waarmee een individuele communicatie tot stand kan worden gebracht,

- a) alleen met instemming van de betrokken consumenten zijn toegestaan, of
- b) alleen mogen worden gebruikt wanneer de consument daar geen uitdrukkelijk bezwaar tegen heeft gemaakt.

3. De in de leden 1 en 2 bedoelde maatregelen mogen geen kosten voor de consument met zich meebrengen.

Artikel 11

Sancties

De lidstaten voorzien in passende sancties voor inbreuken door de aanbieder op krachtens deze richtlijn aangenomen nationale bepalingen.

Daartoe kunnen zij met name bepalen dat de consument de overeenkomst op elk moment zonder kosten en zonder boete kan opzeggen.

De genoemde sancties dienen doeltreffend, evenredig en afschrikkend te zijn.

*Artikel 12***Dwingend karakter van de bepalingen van de richtlijn**

1. De consument kan geen afstand doen van de rechten die hem krachtens deze richtlijn worden toegekend.
2. De lidstaten nemen de nodige maatregelen opdat de consument de bescherming van deze richtlijn niet zou verliezen doordat het recht van een derde land gekozen is als toepasselijk op de overeenkomst, als er een nauwe samenhang bestaat tussen die overeenkomst en het grondgebied van een of meer lidstaten.

*Artikel 13***Rechterlijk of administratief beroep**

1. De lidstaten zorgen ervoor dat er passende en doeltreffende middelen zijn om deze richtlijn in het belang van de consument te doen naleven.
2. De in lid 1 bedoelde middelen omvatten bepalingen volgens welke een of meer van onderstaande, naar nationaal recht bepaalde instanties zich overeenkomstig het nationale recht tot de bevoegde rechterlijke of administratieve instanties kunnen wenden om de nationale bepalingen ter uitvoering van deze richtlijn te doen naleven:
 - a) overheidsinstanties of hun vertegenwoordigers;
 - b) consumentenorganisaties die een rechtmatig belang hebben bij de bescherming van de consument;
 - c) beroepsorganisaties die een rechtmatig belang hebben bij een optreden in rechte.
3. De lidstaten nemen de nodige maatregelen om ervoor te zorgen dat de exploitanten en aanbieders van technieken voor communicatie op afstand, indien zij daartoe in staat zijn, een einde maken aan praktijken die op grond van een aan hen betekende beslissing van een rechterlijke, administratieve of toezichthoudende instantie strijdig bevonden zijn met de bepalingen van deze richtlijn.

*Artikel 14***Buitengerechtelijk beroep**

1. De lidstaten bevorderen adequate en doeltreffende buitengerechtelijke klachten- en beroepsprocedures voor de beslechting van geschillen van consumenten betreffende op afstand verstrekte financiële diensten.
2. De lidstaten moedigen de voor de buitengerechtelijke beslechting van geschillen verantwoordelijke instanties er met name toe aan samen te werken bij het oplossen van grensover-

schrijdende geschillen betreffende op afstand verstrekte financiële diensten.

*Artikel 15***Bewijslast**

Onverminderd artikel 7, lid 3, kunnen de lidstaten bepalen dat bij de aanbieder de bewijslast ligt met betrekking tot de naleving van de verplichtingen inzake voorlichting van de consument door de aanbieder en met betrekking tot de instemming van de consument met de sluiting van de overeenkomst en in voorkomend geval met de uitvoering ervan.

Een contractvoorwaarde die de bewijslast voor de naleving van alle of een deel van de verplichtingen die krachtens deze richtlijn op de aanbieder rusten, bij de consument legt, geldt als een oneerlijk beding in de zin van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 ⁽¹⁾.

*Artikel 16***Overgangsmaatregelen**

De lidstaten mogen aanbieders die gevestigd zijn in een lidstaat waar deze richtlijn nog niet in nationaal recht is omgezet en geen verplichtingen bestaan die overeenkomen met de verplichtingen uit hoofde van deze richtlijn, nationale regels opleggen die met deze richtlijn overeenstemmen.

*Artikel 17***Richtlijn 90/619/EEG**

Artikel 15, lid 1, eerste alinea, van Richtlijn 90/619/EEG wordt vervangen door:

„1. Elke lidstaat schrijft voor dat een verzekeringnemer die een individuele levensverzekering aangaat, beschikt over een termijn van 30 kalenderdagen, te rekenen vanaf het tijdstip waarop hem wordt meegedeeld dat de overeenkomst is gesloten, om deze overeenkomst op te zeggen.”.

*Artikel 18***Richtlijn 97/7/EG**

Richtlijn 97/7/EG wordt als volgt gewijzigd:

1. het eerste streepje van artikel 3, lid 1, wordt vervangen door:

„— betreffende financiële diensten waarop Richtlijn 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad van 23 september 2002 betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten en tot wijziging van de Richtlijnen 90/619/EEG, 97/7/EG en 98/27/EG van de Raad (*) van toepassing is;

(*) PB L 271 van 9.10.2002, blz. 16.”;

2. bijlage II wordt geschrapt.

(1) PB L 95 van 21.4.1993, blz. 29.

Artikel 19

Richtlijn 98/27/EG

Aan de bijlage van Richtlijn 98/27/EG wordt het volgende punt 11 toegevoegd:

„11. Richtlijn 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad van 23 september 2002 betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten en tot wijziging van de Richtlijnen 90/619/EEG, 97/7/EG en 98/27/EG van de Raad (*).

(*) PB L 271 van 9.10.2002, blz. 16.”.

Artikel 20

Evaluatie

1. Na de uitvoering van deze richtlijn onderzoekt de Commissie de werking van de interne markt op het gebied van financiële diensten met betrekking tot de verkoop van deze diensten. Daarbij dient zij een gedetailleerde analyse te maken van de moeilijkheden die door consumenten en aanbieders worden ondervonden of kunnen worden ondervonden, in het bijzonder die welke voortvloeien uit verschillen tussen nationale informatie- en herroepingsbepalingen.

2. Uiterlijk op 9 april 2006 brengt de Commissie aan het Europees Parlement en de Raad een verslag uit over de problemen waarmee consumenten en aanbieders die financiële diensten kopen, respectievelijk verkopen, geconfronteerd worden, indien nodig vergezeld van voorstellen tot wijziging en/of verder harmonisatie van de bepalingen over informatie en het herroepingsrecht in de Gemeenschapswetgeving op het gebied van financiële diensten en/of in artikel 3.

Artikel 21

Omzetting

1. De lidstaten doen de nodige wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen in werking treden om uiterlijk op 9 oktober 2004 aan deze richtlijn te voldoen. Zij stellen de Commissie daarvan onverwijld in kennis.

Wanneer de lidstaten deze bepalingen aannemen, wordt in die bepalingen zelf of bij de officiële bekendmaking daarvan, naar deze richtlijn verwezen. De regels voor deze verwijzing worden door de lidstaten vastgesteld.

2. De lidstaten delen de Commissie de tekst van de belangrijkste bepalingen van intern recht mede die zij op het onder deze richtlijn vallende gebied vaststellen, alsmede een transponeringstabel waarin wordt aangegeven in welke nationale bepalingen de bepalingen van deze richtlijn zijn verwerkt.

Artikel 22

Inwerkingtreding

Deze richtlijn treedt in werking op de dag van haar bekendmaking in het *Publicatieblad van de Europese Gemeenschappen*.

Artikel 23

Adressaten

Deze richtlijn is gericht tot de lidstaten.

Gedaan te Brussel, 23 september 2002.

Voor het Europees Parlement

De voorzitter

P. COX

Voor de Raad

De voorzitter

M. FISCHER BOEL