

Ta dokument je mišljen zgolj kot dokumentacijsko orodje in institucije za njegovo vsebino ne prevzemajo nobene odgovornosti

► **B**

**DIREKTIVA EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA 2002/65/ES**

**z dne 23. septembra 2002**

**o trženju finančnih storitev potrošnikom na daljavo in o spremembi Direktive Sveta 90/619/EGS ter direktiv 97/7/ES in 98/27/ES**

(UL L 271, 9.10.2002, str. 16)

spremenjena z:

|                                                                                     | št.   | Uradni list |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------|-----------|
|                                                                                     |       | stran       | datum     |
| ► <b>M1</b> Direktiva Evropskega parlamenta in Sveta 2005/29/ES z dne 11. maja 2005 | L 149 | 22          | 11.6.2005 |



**DIREKTIVA EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA 2002/65/ES**

**z dne 23. septembra 2002**

**o trženju finančnih storitev potrošnikom na daljavo in o spremembi Direktive Sveta 90/619/EGS ter direktiv 97/7/ES in 98/27/ES**

EVROPSKI PARLAMENT IN SVET EVROPSKE UNIJE STA –

ob upoštevanju Pogodbe o ustanovitvi Evropske skupnosti in zlasti člena 47(2), člena 55 in člena 95 Pogodbe,

ob upoštevanju predloga Komisije <sup>(1)</sup>,

ob upoštevanju mnenja Ekonomsko-socialnega odbora <sup>(2)</sup>,

v skladu s postopkom iz člena 251 Pogodbe <sup>(3)</sup>,

ob upoštevanju naslednjega:

- (1) Pomembno je, da se v okviru uresničevanja ciljev enotnega trga sprejmejo ukrepi, ki bodo ta trg postopoma združili, pri čemer morajo ti ukrepi v skladu s členoma 95 in 153 Pogodbe prispevati k doseganju visoke ravni varstva potrošnikov.
- (2) Trženje finančnih storitev na daljavo bo za potrošnike, pa tudi za ponudnike finančnih storitev pomenilo enega od vidnih rezultatov uresničevanja notranjega trga.
- (3) Interes potrošnikov v okviru notranjega trga je imeti dostop brez razlikovanja do najširše ponudbe razpoložljivih finančnih storitev v Skupnosti, da lahko izberejo tiste, ki najbolj ustrezajo njihovim potrebam. Za zaščito svobodne izbire, ki je temeljna potrošnikova pravica, je potrebna visoka raven varstva potrošnikov, da se poveča potrošnikovo zaupanje v prodajo na daljavo.
- (4) Za nemoteno delovanje notranjega trga je bistveno, da se potrošniki lahko pogajajo o pogodbah in sklepajo pogodbe s ponudnikom s sedežem v drugih državah članicah, ne glede na to, ali ima ponudnik podružnico tudi v državi članici, v kateri prebiva potrošnik.
- (5) Zaradi nematerialne narave so finančne storitve še zlasti primerne za prodajo na daljavo in vzpostavitev pravnega okvira za urejanje trženja finančnih storitev na daljavo bi morala povečati potrošnikovo zaupanje v uporabo novih tehnik trženja finančnih storitev na daljavo, kakor je na primer elektronsko poslovanje.
- (6) Ta direktiva bi se morala uporabljati v skladu s Pogodbo in sekundarno zakonodajo, vključno z Direktivo 2000/31/ES <sup>(4)</sup> o elektronskem poslovanju, pri čemer zadnja velja izključno za transakcije, ki so v njej zajete.
- (7) Namen te direktive je doseči prej navedene cilje brez poseganja v zakonodajo Skupnosti ali nacionalno zakonodajo, ki ureja svobodo opravljanja storitev, ali kadar je to primerno, v nadzor in/ali pristojnost države članice gostiteljice ali v sisteme nadzora držav članic, če je to združljivo z zakonodajo Skupnosti.
- (8) Poleg tega ta direktiva in zlasti njene določbe v zvezi s podatki o pogodbenih klavzulah glede prava, ki se uporablja za pogodbo, in/ali glede pristojnega sodišča ne vplivajo na uporabo Uredbe Sveta (ES) št. 44/2001 z dne 22. decembra 2000 o pristojnosti sodišča in o priznavanju ter izvrševanju sodb v civilnih in gospo-

<sup>(1)</sup> UL C 385, 11.12.1998, str. 10 in UL C 177 E, 27.6.2000, str. 21.

<sup>(2)</sup> UL C 169, 16.6.1999, str. 43.

<sup>(3)</sup> Mnenje Evropskega parlamenta z dne 5. maja 1999 (UL C 279, 1.10.1999, str. 207), Skupno stališče Sveta z dne 19. decembra 2001 (UL C 58 E, 5.3.2002, str. 32) in Sklep Evropskega parlamenta z dne 14. maja 2002 (še ni bil objavljen v Uradnem listu). Sklep Sveta z dne 26. junija 2002 (še ni bil objavljen v Uradnem listu).

<sup>(4)</sup> UL L 178, 17.7.2000, str. 1.

## ▼B

darskih zadevah<sup>(1)</sup> ali na uporabo Rimske konvencije iz leta 1980 glede prava, ki se uporablja za pogodbene obveznosti, pri trženju finančnih storitev potrošnikom na daljavo.

- (9) Za doseganje ciljev Akcijskega načrta finančnih storitev je potrebna višja raven varstva potrošnikov na nekaterih področjih. To pomeni večje zbliževanje zlasti na področju neusklajenih skupnih naložbenih skladov, pravil ravnanja, ki se uporabljajo pri naložbenih storitvah, in potrošniških kreditov. Do uresničitve tega zbliževanja pa je treba vzdrževati visoko raven varstva potrošnikov.
- (10) Direktiva 97/7/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. maja 1997 o varstvu potrošnikov v zvezi s sklepanjem pogodb pri prodaji na daljavo<sup>(2)</sup> določa glavna pravila, ki se uporabljajo pri pogodbah, sklenjenih med ponudnikom in potrošnikom za prodajo blaga ali opravljanje storitev na daljavo. Vendar navedena direktiva ne zajema finančnih storitev.
- (11) V okviru analize, ki jo je Komisija opravila za določitev potrebe po posebnih ukrepih na področju finančnih storitev, je Komisija zaprosila za mnenje vse zadevne skupine, še zlasti v povezavi s pripravo svoje Zelene knjige z naslovom „Finančne storitve — izpolnjevanje pričakovanj potrošnikov“. Ta posvetovanja so pokazala, da obstaja potreba po okrepitvi varstva potrošnikov na tem področju. Komisija se je zato odločila, da predloži poseben predlog glede trženja finančnih storitev na daljavo.
- (12) Sprejemanje nasprotujočih si ali različnih predpisov v državah članicah glede varstva potrošnikov na področju trženja finančnih storitev potrošnikom na daljavo bi lahko oviralo delovanje notranjega trga in konkurenco med podjetji na trgu. Zato je na ravni Skupnosti treba uvesti skupna pravila na tem področju, pri čemer pa to ne sme zmanjšati splošnega varstva potrošnikov v državah članicah.
- (13) Ta direktiva mora jamčiti visoko raven varstva potrošnikov, da bi zagotovila prost pretok finančnih storitev. Države članice na področjih, ki jih usklajuje ta direktiva, ne bi smele sprejemati drugih določb kakor teh, ki jih določa ta direktiva, razen če ta direktiva to izrecno predvideva.
- (14) Ta direktiva zajema vse finančne storitve, ki se lahko opravljajo na daljavo. Vendar pa so nekatere finančne storitve urejene s posebnimi določbami zakonodaje Skupnosti, ki se za te finančne storitve uporabljajo še naprej. Vseeno pa je treba določiti načela za trženje teh storitev na daljavo.
- (15) Sklepanje pogodb na daljavo predpostavlja uporabo sredstev za sporazumevanje na daljavo, ki se uporabljajo v okviru programa ponujanja blaga ali storitev na daljavo, pri katerem ni potrebna istočasna navzočnost ponudnika in potrošnika. Stalni razvoj teh sredstev sporazumevanja zahteva opredelitev načel, ki bodo veljavna tudi za tista sredstva sporazumevanja, ki še niso v splošni uporabi. Pogodbe, sklenjene na daljavo, so torej pogodbe, pri katerih se ponudba, pogajanja in sklenitev izvajajo na daljavo.
- (16) Posamezna pogodba, ki vključuje zaporedne posle ali ločene posle iste vrste, opravljene v nekem času, se v različnih državah članicah lahko različno pravno obravnava, pomembno pa je, da se ta direktiva enako uporablja v vseh državah članicah. V ta namen bi se morala ta direktiva uporabljati za prvega v nizu zaporednih poslov ali ločenih poslov iste vrste, ki se opravijo v nekem času in lahko veljajo za celoto, ne glede na to, ali je navedeni posel ali niz poslov predmet ene pogodbe ali več zaporednih pogodb.
- (17) Za „začetni sporazum o storitvi“ lahko velja na primer odprtje bančnega računa, pridobitev kreditne kartice ali sklenitev

<sup>(1)</sup> UL L 12, 16.1.2001, str. 1.

<sup>(2)</sup> UL L 144, 4.6.1997, str. 19.

## ▼B

pogodbe o upravljanju portfelja, za „posle“ pa lahko veljajo na primer polog sredstev na bančni račun ali njihov dvig z bančnega računa, plačevanje s kreditno kartico ali transakcije v okviru pogodbe o upravljanju portfelja. Razširitev začetnega sporazuma o storitvi z novimi elementi, kakor je možnost uporabe elektronskega plačilnega instrumenta skupaj z obstoječim bančnim računom, ni „posel“, temveč dodatna pogodba, za katero se uporablja ta direktiva. Vpis novih deležev istega skupnega naložbenega sklada velja za enega od „zaporednih poslov iste vrste“.

- (18) Cilj te direktive je, da na področju programa storitev, ki ga pripravi ponudnik finančnih storitev, izključi iz področja uporabe storitve, ki se opravljajo izključno občasno in zunaj prodajne strukture, namenjene za sklepanje pogodb na daljavo.
- (19) Ponudnik je oseba, ki opravlja storitve na daljavo. Ta direktiva pa bi se morala uporabljati tudi, kadar v kateri od faz trženja sodeluje posrednik. Zadevne določbe te direktive bi se morale glede na vrsto in obseg takšnega sodelovanja uporabljati za navedenega posrednika ne glede na njegov ali njen pravni status.
- (20) Trajni nosilci podatkov vključujejo zlasti diskete, CD-ROM-e, DVD-je in trdi disk potrošnikovega računalnika, na katerem se shranjuje elektronska pošta, ne vključujejo pa spletnih strani interneta, razen če te izpolnjujejo merila iz opredelitve trajnega nosilca podatkov.
- (21) Uporaba sredstev za sporazumevanje na daljavo ne bi smela voditi do neupravičenega omejevanja informacij, ki se pošiljajo potrošniku. Zaradi preglednosti so v tej direktivi določene zahteve, ki potrošniku pred sklenitvijo pogodbe, pa tudi po njej zagotavljajo primerno raven informacij. Potrošnik bi moral pred sklenitvijo pogodbe prejeti poprejšnje informacije, da bi lahko pravilno ocenil ponujeno mu finančno storitev in se odločil na podlagi poznavanja vseh okoliščin. Ponudnik bi moral izrecno navesti rok veljavnosti svoje ponudbe.
- (22) Podatki, naštetí v tej direktivi, zajemajo splošne podatke, ki se uporabljajo za vse vrste finančnih storitev. Drugi potrebni podatki o neki finančni storitvi, kakor je na primer kritje zavarovalne police, niso navedeni samo v tej direktivi. Tovrstne podatke bi bilo treba po potrebi zagotavljati v skladu z zadevno zakonodajo Skupnosti ali z nacionalno zakonodajo, sprejeto v skladu z zakonodajo Skupnosti.
- (23) Da bi potrošniku zagotovili najboljše varstvo, mora biti potrošnik ustrezno obveščen o določbah te direktive in o pravilih ravnanja, ki obstajajo na tem področju, in imeti pravico odstopiti od pogodbe.
- (24) Kadar pravica do odstopa ne velja, ker je potrošnik izrecno zahteval izpolnitev pogodbe, bi moral ponudnik potrošnika o tem obvestiti.
- (25) Potrošniki morajo biti zaščiteni pred nenaročenimi storitvami. Potrošniki bi morali biti oproščeni vsakršne odgovornosti v primeru nenaročenih storitev, pri čemer se to, da potrošnikovega odgovora ni, ne bi smelo razlagati kot soglasje z njegove strani. Vendar pa to pravilo ne bi smelo vplivati na tiho podaljšanje veljavnih pogodb, sklenjenih med strankami, kadar pravo držav članic to tiho podaljšanje dopušča.
- (26) Države članice bi morale sprejeti primerne ukrepe za učinkovito varstvo potrošnikov, ki ne želijo stikov prek nekaterih sporazumevalnih sredstev ali jih ne želijo ob določenem času. Ta direktiva pa ne bi smela posegati v določene zaščitne ukrepe, ki so na voljo potrošnikom na podlagi zakonodaje Skupnosti na področju varstva osebnih podatkov in zasebnosti.
- (27) Da bi zaščitili potrošnike, morajo v državah članicah obstajati ustrezni in učinkoviti postopki pritožbe in druga pravna sredstva za hitrejše reševanje potencialnih sporov med ponudniki in

## ▼B

potrošniki, pri čemer bi se po potrebi uporabljali že obstoječi postopki.

- (28) Države članice bi morale obstoječe javne ali zasebne organe, ki so bili ustanovljeni za izvensodno reševanje sporov, spodbujati k sodelovanju pri reševanju čezmejnih sporov. To sodelovanje bi bilo zlasti lahko namenjeno omogočanju potrošnikom, da pri izvensodnih organih v državi članici, v kateri imajo stalno prebivališče, vložijo pritožbe zoper ponudnike s sedeži v drugih državah članicah. Z vzpostavitvijo FIN-NET-a dobiva potrošnik celovitejšo podporo pri uporabi čezmejnih storitev.
- (29) Ta direktiva državam članicam ne preprečuje, da v skladu z zakonodajo Skupnosti varstvo iz te direktive razširijo na neprofitne organizacije in osebe, ki finančne storitve uporabljajo zato, da postanejo podjetniki.
- (30) Ta direktiva bi morala veljati tudi za primere, v katerih nacionalna zakonodaja predvideva koncept potrošnikove zavezujoče pogodbene izjave.
- (31) Določbe te direktive glede izbire ponudnikovega jezika ne bi smele posegati v določbe nacionalne zakonodaje, sprejete v skladu z zakonodajo Skupnosti na področju izbire jezika.
- (32) V okviru Splošnega sporazuma o trgovini in storitvah (GATS) so Skupnost in države članice prevzele obveznosti v zvezi s potrošnikovo možnostjo, da kupi bančne in naložbene storitve v tujini. V skladu z GATS lahko države članice sprejemajo ukrepe iz previdnosti vključno z ukrepi za varstvo investitorjev, vlagateljev, imetnikov polic in oseb, katerim ponudnik finančnih storitev dolguje finančno storitev. Ti ukrepi ne bi smeli uvajati večjih omejitev, kakor je to potrebno za zagotavljanje varstva potrošnikov.
- (33) Z ozirom na sprejetje te direktive je treba prilagoditi področje uporabe Direktive 97/7/ES in Direktive 98/27/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 19. maja 1998 o tožbah zaradi opustitve dejanja na področju zaščite interesov potrošnikov <sup>(1)</sup> in področje uporabe odpovednega roka v Direktivi Sveta 90/619/EGS z dne 8. novembra 1990 o usklajevanju zakonov in drugih predpisov o neposrednem življenjskem zavarovanju in določbah za olajšane učinkovitega uresničevanja svobode opravljanja storitev <sup>(2)</sup>.
- (34) Ker ciljev te direktive, to je vzpostavitve skupnih predpisov za trženje finančnih storitev potrošnikom na daljavo, ni mogoče dovolj dobro dosegati na ravni držav članic, lahko pa se bolje dosega na ravni Skupnosti, sme Skupnost sprejeti ukrepe v skladu z načelom subsidiarnosti iz člena 5 Pogodbe. V skladu z načelom sorazmernosti iz navedenega člena ta direktiva ne sme prekoračiti okvirov, ki so potrebni za doseganje navedenega cilja

—

SPREJELA NASLEDNJO DIREKTIVO:

### *Člen 1*

#### **Predmet in področje uporabe**

1. Predmet te direktive je približati zakone in druge predpise držav članic na področju trženja finančnih storitev potrošnikom na daljavo.
2. Pri pogodbah o finančnih storitvah, ki obsegajo začetni sporazum o storitvi, temu pa sledijo zaporedni posli ali niz ločenih poslov iste vrste, opravljenih v nekem času, se določbe te direktive uporabljajo samo za začetni sporazum.

<sup>(1)</sup> UL L 166, 11.6.1998, str. 51. Direktiva, nazadnje spremenjena z Direktivo 2000/31/ES (UL L 178, 17.7.2001, str. 1).

<sup>(2)</sup> UL L 330, 29.11.1990, str. 50. Direktiva, nazadnje spremenjena z Direktivo 92/96/EGS (UL L 360, 9.12.1992, str. 1).

**▼B**

Če začetnega sporazuma o storitvi ni, so pa zaporedni posli ali ločeni posli iste vrste, opravljeni v nekem času med istimi pogodbenimi strankami, se člena 3 in 4 uporabljata samo pri prvem poslu. Kadar pa se posel iste vrste ne opravlja več kakor eno leto, naslednji posel velja za prvega v novem nizu poslov, za katerega se ustrezno uporabljata člena 3 in 4.

*Člen 2***Opredelitev pojmov**

V tej direktivi pomeni:

- (a) „pogodba, sklenjena na daljavo“ vsako pogodbo o finančnih storitvah, sklenjeno med ponudnikom in potrošnikom na podlagi organiziranega programa za ponujanje blaga ali storitev na daljavo, ki ga vodi ponudnik in ki za sklenitev navedene pogodbe uporablja izključno eno ali več sredstev za sporazumevanje na daljavo, vse do takrat in vključno s trenutkom, ko je pogodba sklenjena;
- (b) „finančna storitev“ vsako bančno, kreditno, zavarovalno, pokojninsko, naložbeno ali plačilno storitev;
- (c) „ponudnik“ vsako fizično ali pravno osebo javnega ali zasebnega prava, ki v okviru svoje trgovinske ali poklicne dejavnosti opravlja storitve na podlagi pogodb, sklenjenih na daljavo;
- (d) „potrošnik“ vsako fizično osebo, ki pri pogodbah na daljavo iz te direktive nastopa za namene zunaj njene trgovinske, poslovne ali poklicne dejavnosti;
- (e) „sredstvo za sporazumevanje na daljavo“ vsako sporazumevalno sredstvo, ki se lahko brez istočasne fizične navzočnosti ponudnika in potrošnika uporablja za trženje storitve na daljavo med tema strankama;
- (f) „trajni nosilec podatkov“ vsakega nosilca podatkov, ki potrošniku omogoča shranjevanje osebno nanj naslovljenih podatkov tako, da so mu dostopni za poznejšo uporabo za obdobje, skladno z nameni teh podatkov, in da mu omogočajo nespremenjeno ponovno predlaganje shranjenih podatkov;
- (g) „upravitelj ali ponudnik sredstev za sporazumevanje na daljavo“ vsako fizično ali pravno osebo javnega ali zasebnega prava, katere trgovinska, poslovna ali poklicna dejavnost je v tem, da daje ponudnikom na voljo eno ali več sredstev za sporazumevanje na daljavo.

*Člen 3***Obveščanje potrošnika pred sklenitvijo pogodbe na daljavo**

1. Potrošniku se pravočasno, preden ga zavezuje pogodba ali ponudba, sklenjena na daljavo, zagotovijo naslednje informacije:

**(1) o ponudniku**

- (a) identiteta in glavna poslovna dejavnost ponudnika, sedež njegovega podjetja in vsi naslovi, ki so pomembni v poslovnem odnosu med potrošnikom in ponudnikom;
- (b) identiteta ponudnikovega zastopnika s sedežem v državi članici, v kateri ima potrošnik stalno prebivališče, in naslov, ki je pomemben v poslovnem odnosu med potrošnikom in zastopnikom, če takšen zastopnik obstaja;
- (c) kadar ima potrošnik opravka z osebo, ki poklicno sodeluje v poslu, pa ni ponudnik, identiteta te osebe, njena funkcija v odnosu do potrošnika in naslov, ki je pomemben v poslovnem odnosu med potrošnikom in to osebo;
- (d) kadar je ponudnik vpisan v trgovinski ali primerljiv javni register, trgovinski register, v katerega je vpisan, in številka njegovega vpisa v register ali enakovredna oznaka v navedenem registru;

## ▼B

- (e) kadar je za dejavnost ponudnika potrebno posebno dovoljenje, podatki o zadevnem nadzornem organu;

## (2) o finančni storitvi

- (a) opis glavnih značilnosti finančne storitve;
- (b) skupna cena, ki jo mora za finančno storitev potrošnik plačati ponudniku, vključno z vsemi s tem povezanimi provizijami, taksami in izdatki ter vsemi davki, ki jih ponudnik odvede, ali če natančne cene ni mogoče navesti, osnova za njen izračun, ki potrošniku omogoča preverjanje cene;
- (c) po potrebi ustrezno opozorilo, da je finančna storitev povezana z instrumenti, ki so zaradi svojih posebnih lastnosti ali postopkov za izvedbo obremenjeni s posebnim tveganjem ali pa je njihova cena podvržena nihanjem na finančnih trgih, na katere ponudnik nima vpliva, pa tudi opozorilo, da pretekli donosi niso kazalec prihodnjih donosov;
- (d) opozorilo glede možnosti obstoja dodatnih davkov in/ali stroškov, ki jih ne odvede ali zaračuna ponudnik;
- (e) omejitve glede obdobja veljavnosti informacij, ki so dane na voljo;
- (f) ureditev glede plačila in izpolnitve;
- (g) vsi posebni dodatni stroški, ki jih mora potrošnik plačati za uporabo sredstev za sporazumevanje na daljavo, če se ti dodatni stroški zaračunavajo;

## (3) o pogodbi, sklenjeni na daljavo

- (a) obstoj ali neobstoj pravice do odstopa od pogodbe v skladu s členom 6, in kadar pravica do odstopa od pogodbe obstaja, trajanje in pogoji uresničevanja te pravice, vključno z informacijami o znesku, ki ga mora potrošnik plačati na podlagi člena 7 (1), pa tudi posledice neuresničevanja navedene pravice;
- (b) najkrajše trajanje pogodbe, sklenjene na daljavo, če gre za stalno ali ponavljajoče se izvajanje finančnih storitev;
- (c) informacije o pravicah, ki jih imajo stranke po pogodbi, sklenjeni na daljavo, za predčasno ali enostransko prekinitve, vključno z vsemi kaznimi, ki jih v teh primerih nalaga pogodba;
- (d) praktična navodila za uresničevanje pravice do odstopa od pogodbe, med drugim navedba naslova, na katerega se pošlje obvestilo o odstopu od pogodbe;
- (e) država članica ali države članice, katere oziroma katerih pravo vzame ponudnik za osnovo pri vzpostavljanju poslovnih odnosov s potrošnikom pred sklenitvijo pogodbe na daljavo;
- (f) pogodbeni klavzula o pravu, ki se uporablja za pogodbo, sklenjeno na daljavo, in/ali o pristojnem sodišču;
- (g) v katerem jeziku ali jezikih se pošiljajo pogodbeni pogoji in poprejšnje informacije iz tega člena, pa tudi, v katerem jeziku ali jezikih se ponudnik s potrošnikovim soglasjem sporazumeva v času trajanja pogodbe, sklenjene na daljavo;

## (4) o pravnih sredstvih

- (a) podatki o tem, ali je potrošniku, ki je stranka v pogodbi, sklenjeni na daljavo, dostopen mehanizem za izvensodno reševanje sporov, in če je, opis pogojev za dostop do tega mehanizma;

## ▼B

- (b) podatki o obstoju jamstvenega sklada ali drugih odškodninskih dogovorov, ki jih ne zajemata Direktiva Evropskega parlamenta in Sveta 94/19/ES z dne 30. maja 1994 o sistemih zajamčenih vlog <sup>(1)</sup> in Direktiva Evropskega parlamenta in Sveta 97/9/ES z dne 3. marca 1997 o odškodninskih shemah za vlagatelje <sup>(2)</sup>.
2. Informacije iz odstavka 1, katerih poslovni namen mora biti jasno izražen, morajo biti predložene jasno in nedvoumno na katerikoli način, ki je primeren glede na uporabljeno sredstvo za sporazumevanje na daljavo, pri čemer se upoštevata zlasti načelo dobre vere v poslovne transakcije in načelo varstva oseb, ki po zakonodaji držav članic niso poslovno sposobne, kakor na primer mladoletne osebe.
3. Pri ustnih sporočilih po telefonskih zvezah
- (a) se na začetku vsakega pogovora s potrošnikom jasno predstavi identiteta ponudnika in poslovni namen telefonskega klica, ki ga vzpostavi ponudnik;
- (b) je treba, ob izrecnem potrošnikovem soglasju, dati samo naslednje informacije:
- identiteta osebe, ki je v stiku s potrošnikom, in njena povezava s ponudnikom,
  - opis glavnih značilnosti finančne storitve,
  - skupna cena, ki jo mora za finančno storitev potrošnik plačati ponudniku, vključno z vsemi davki, ki jih ponudnik odvede, ali če natančne cene ni mogoče navesti, osnova za njen izračun, ki potrošniku omogoča preverjanje cene,
  - opozorilo glede možnosti obstoja dodatnih davkov in/ali stroškov, ki jih ponudnik ne odvede ali zaračuna,
  - podatki o obstoju ali neobstoju pravice do odstopa od pogodbe v skladu s členom 6, in kadar pravica do odstopa od pogodbe obstaja, njeno trajanje in pogoji uresničevanja te pravice, vključno z informacijami o znesku, ki ga mora potrošnik plačati na podlagi člena 7(1).

Ponudnik obvesti potrošnika, da se na zahtevo pošljejo dodatne informacije in kakšne vrste so te informacije. Ponudnik v vsakem primeru zagotovi vse informacije, ko izpolni svoje obveznosti iz člena 5.

4. Informacije o pogodbenih obveznostih, ki jih je treba potrošniku sporočiti v fazi pred sklenitvijo pogodbe, morajo biti v skladu s pogodbenimi obveznostmi, ki bi nastale na podlagi prava, za katero se predpostavlja, da bi se uporabljalo pri sklenitvi pogodbe na daljavo.

## Člen 4

**Dodatne potrebne informacije**

1. Kadar so v zakonodaji Skupnosti določbe za področje finančnih storitev, ki poleg zahtev iz člena 3(1) vsebujejo dodatne zahteve po poprejšnjih informacijah, se te zahteve še naprej uporabljajo.
2. Do nadaljnjega usklajevanja lahko države članice ohranijo ali uvedejo strožje določbe glede zahtev po poprejšnjih informacijah, če so določbe v skladu s pravom Skupnosti.
3. Države članice sporočijo Komisiji nacionalne določbe o zahtevah po poprejšnjih informacijah iz odstavkov 1 in 2 tega člena, če so te zahteve dodane zahtevam iz člena 3(1). Komisija sporočene nacionalne določbe upošteva pri pripravi poročila iz člena 20(2).
4. Komisija zato, da bi z vsemi ustreznimi sredstvi ustvarila visoko raven preglednosti, zagotavlja, da so pridobljene informacije o nacionalnih določbah na voljo potrošnikom in ponudnikom.

<sup>(1)</sup> UL L 135, 31.5.1994, str. 5.

<sup>(2)</sup> UL L 84, 26.3.1997, str. 22.

## ▼B

## Člen 5

**Sporočanje pogodbenih pogojev in predhodnih informacij**

1. Ponudnik potrošnika obvesti pravočasno, preden potrošnika zavezuje pogodba ali ponudba, sklenjena na daljavo, o vseh pogodbenih pogojih in informacijah iz člena 3(1) in člena 4, in to na papirju ali prek drugega trajnega nosilca podatkov, ki je na voljo in dostopen potrošniku.
2. Ponudnik izpolni svojo obveznost iz odstavka 1 takoj po sklenitvi pogodbe, če je bila pogodba na potrošnikovo željo sklenjena z uporabo sredstva za sporazumevanje na daljavo, ki ne omogoča predložitve pogodbenih pogojev in informacij v skladu z odstavkom 1.
3. Potrošnik lahko kadarkoli v času pogodbenega odnosa zahteva predložitev pogodbenih pogojev na papirju. Poleg tega ima potrošnik pravico do spremembe sredstva za sporazumevanje na daljavo, razen če je to nezdržljivo s sklenjeno pogodbo ali vrsto opravljane finančne storitve.

## Člen 6

**Pravica do odstopa od pogodbe**

1. Države članice zagotovijo, da lahko potrošnik v 14 koledarskih dneh odstopi od pogodbe, ne da bi moral plačati kazen ali navesti razlog. Pri pogodbah o življenjskem zavarovanju, sklenjenih na daljavo, ki jih zajema Direktiva 90/619/EGS, in pogodbah, sklenjenih na daljavo, ki zadevajo osebna pokojninska zavarovanja, se ta rok podaljša na 30 koledarskih dni.

Rok za odstop od pogodbe začne teči:

- z dnem sklenitve pogodbe na daljavo, razen pri navedenem življenjskem zavarovanju, pri katerem bo rok začel teči s potrošnikovim obvestilom, da je bila pogodba na daljavo sklenjena, ali
- z dnem, ko potrošnik prejme pogodbene pogoje in informacije v skladu s členom 5(1) ali (2), če je ta datum poznejši od datuma iz prve alinee.

Poleg pravice do odstopa od pogodbe lahko države članice določijo, da se izvršljivost pogodb v zvezi s storitvami na področju denarnih naložb odloži za enako obdobje, kakor ga predvideva ta odstavek.

2. Pravica do odstopa od pogodbe se ne uporablja za:

- (a) finančne storitve, katerih cena je odvisna od nihanj na finančnem trgu, na katera ponudnik nima vpliva in ki lahko nastopijo v roku odstopa od pogodbe pri storitvah v zvezi z:

- devizami,
- instrumenti denarnega trga,
- prenosljivimi vrednostnimi papirji,
- deleži v kolektivnih naložbenih podjetjih,
- finančnimi terminskimi pogodbami, vključno z enakovrednimi instrumenti z gotovinskim plačilom,
- terminskimi pogodbami o obrestni meri (FRA),
- obrestnimi in valutnimi zamenjavami ter zamenjavami na podlagi delnic ali delniškega indeksa,
- opcijami za nakup ali prodajo katerega koli instrumenta iz te točke, vključno z enakovrednimi instrumenti z gotovinskim plačilom. V to skupino sodijo zlasti devizne in obrestne opcije;

- (b) zavarovalne police za potovanje in prtljago ali podobne kratkoročne zavarovalne police z veljavnostjo, krajšo od enega meseca;

## ▼B

(c) pogodbe, ki sta jih na potrošnikovo izrecno željo obe stranki že v celoti izpolnili, preden potrošnik uresniči svojo pravico do odstopa od pogodbe.

3. Države članice lahko določijo, da se pravica do odstopa od pogodbe ne uporablja za:

- (a) kredite, ki so prvenstveno namenjeni za pridobitev in ohranjanje lastninskih pravic na zemlji ali na obstoječih ali načrtovanih zgradbah ali pa za obnovo ali izboljšavo zgradb; ali
- (b) kredite, ki so zavarovani bodisi s hipoteko na nepremičnino ali s pravico na nepremičnini; ali
- (c) izjave potrošnikov, predložene ob uradnikovi pomoči, če uradnik potrdi, da ima potrošnik zjamčene pravice po členu 5(1).

Ta odstavek pa ne posega v pravico do časa za razmislek v korist potrošnikov, ki imajo stalno prebivališče v tistih državah članicah, v katerih ta pravica v času sprejetja te direktive obstaja.

4. Države članice, ki izrabijo možnost iz odstavka 3, o tem obvestijo Komisijo.

5. Komisija da informacije, ki jih dobi od držav članic, na voljo Evropskemu parlamentu in Svetu ter zagotovi, da so na voljo tudi potrošnikom in ponudnikom, ki jih zahtevajo.

6. Če potrošnik uresniči svojo pravico do odstopa od pogodbe, to sporoči pred iztekom zadevnega roka ob upoštevanju praktičnih navodil, prejetih v skladu s členom 3(1)(3)(d), na način, ki omogoča dokazovanje v skladu s posamezno nacionalno zakonodajo. Velja, da je rok upoštevan, če je bilo obvestilo na papirju ali drugem trajnem nosilcu podatkov, ki je na voljo in dostopen prejemniku, poslano pred iztekom roka.

7. Ta člen se ne uporablja za kreditne pogodbe, ki so bile razveljavljene v skladu s členom 6(4) Direktive 97/7/ES ali členom 7 Direktive 94/47/ES Evropskega Parlamenta in Sveta z dne 26. oktobra 1994 o varstvu potrošnikov v zvezi z nekaterimi vidiki pogodb o nakupu pravice do uporabe nepremičnin na podlagi časovnega zakupa <sup>(1)</sup>.

Če je pogodbi za določeno finančno storitev, sklenjeni na daljavo, pripeta druga pogodba, sklenjena na daljavo, ki zadeva storitve ponudnika ali tretje osebe na podlagi sporazuma, sklenjenega med tretjo osebo in ponudnikom, se ta dodatna pogodba, sklenjena na daljavo, razveljavi brez kazni, če potrošnik uresniči svojo pravico do odstopa od pogodbe v skladu s členom 6(1).

8. Določbe tega člena ne posegajo v zakonodajo in predpise držav članic na področju odpovedi, razveljavitve ali neizvršljivosti pogodbe, sklenjene na daljavo, ali v potrošnikovo pravico, da svoje pogodbene obveznosti izpolni pred rokom, določenim v pogodbi, sklenjeni na daljavo. To velja ne glede na pogoje za prenehanje pogodbe ali pravni učinek prenehanja pogodbe.

#### Člen 7

##### Plačilo za storitev, opravljeno pred odstopom od pogodbe

1. Če potrošnik uresniči svojo pravico do odstopa od pogodbe po členu 6(1), se lahko od njega zahteva, da takoj plača storitev, ki jo je ponudnik v skladu s pogodbo zanj dejansko opravil. Izpolnjevanje pogodbe se lahko začne šele s potrošnikovim soglasjem. Plačljiv znesek ne more:

- presegati zneska, ki je sorazmeren obsegu že opravljene storitve v primerjavi s celotnim obsegom pogodbe,
- v nobenem primeru biti izračunan tako, da bi se lahko razumel kot pogodbeni kazen.

<sup>(1)</sup> UL L 280, 29.10.1994, str. 83.

**▼B**

2. Države članice lahko določijo, da potrošnik ni dolžan plačati ničesar, če odstopa od zavarovalne pogodbe.
3. Ponudnik sme od potrošnika zahtevati plačilo zneska na podlagi odstavka 1 samo, če lahko dokaže, da je bil potrošnik ustrezno obveščen o znesku, plačljivem v skladu s členom 3(1)(3)(a). V nobenem primeru pa tega plačila ne sme zahtevati, če je brez potrošnikovega poprejšnjega soglasja začel izpolnjevati pogodbo pred iztekom odstopnega roka, predvidenega s členom 6(1).
4. Ponudnik brez nepotrebne zamude in najpozneje v 30 koledarskih dneh potrošniku vrne vsak znesek, ki ga je od njega prejel v skladu s pogodbo, sklenjeno na daljavo, razen zneska iz odstavka 1. Ta rok začne teči na dan, ko ponudnik prejme obvestilo o odstopu od pogodbe.
5. Potrošnik vrne ponudniku vsak znesek in/ali lastnino, ki ga/jo je prejel od ponudnika, in to brez nepotrebne zamude in najpozneje v 30 koledarskih dneh. Ta rok začne teči na dan, ko potrošnik pošlje obvestilo o odstopu od pogodbe.

*Člen 8***Plačilo s kartico**

Države članice poskrbijo za primerne ukrepe, ki potrošniku omogočijo, da:

- zahteva razveljavitev plačila, če je bila v zvezi s pogodbami, sklenjenimi na daljavo, njegova plačilna kartica zlorabljen, ali
- ob takšni zlorabi za plačani znesek dobi dobropis ali se mu znesek povrne.

**▼M1***Člen 9*

Glede na prepoved dobave nenaročenega blaga ali storitev, določeno v Direktivi Evropskega parlamenta in Sveta 2005/29/ES z dne 11. maja 2005 o nepoštenih poslovnih praksah podjetij v razmerju do potrošnikov na notranjem trgu <sup>(1)</sup>, in brez poseganja v določbe zakonodaje držav članic o tistem podaljšanju pogodb, sklenjenih na daljavo, kadar te določbe tiho podaljšanje dovoljujejo, države članice sprejmejo ukrepe, da potrošnika v primeru nenaročenih ponudb oprostitijo vsakršne obveznosti, pri čemer izostanek potrošnikovega odgovora ne pomeni sprejema ponudbe.

**▼B***Člen 10***Nenaročena sporočila**

1. Potrošnikovo poprejšnje soglasje se zahteva, ko ponudnik uporablja naslednje tehnike sporazumevanja na daljavo:
  - (a) sisteme avtomatskega klicanja brez človekovega posredovanja (avtomatski odzivniki);
  - (b) fakse.
2. Države članice zagotovijo, da sredstva za sporazumevanje na daljavo, ki niso sredstva iz odstavka 1 in ki omogočajo individualno sporazumevanje:
  - (a) niso dovoljena brez poprejšnjega soglasja zadevnih potrošnikov ali
  - (b) se smejo uporabiti samo, če potrošnik ni izrazil jasnega nasprotovanja.
3. Ukrepi iz odstavkov 1 in 2 potrošniku ne smejo povzročiti stroškov.

<sup>(1)</sup> UL L 149, 11.6.2005, str. 22.

## ▼B

*Člen 11***Sankcije**

Države članice predvidijo ustrezne sankcije za primer, da ponudnik ne izpolnjuje nacionalnih predpisov, sprejetih v skladu s to direktivo.

Za ta namen lahko predvidijo zlasti možnost, da potrošnik lahko kadarkoli odpove pogodbo brez stroškov in pogodbene kazni.

Te sankcije morajo biti učinkovite, sorazmerne in odvračilne.

*Člen 12***Kogentne določbe te direktive**

1. Potrošniki se ne morejo odpovedati pravicam, ki jim jih daje ta direktiva.

2. Države članice sprejmejo potrebne ukrepe, s katerimi zagotovijo, da potrošnik ne izgubi varstva, ki ga dodeljuje ta direktiva, kadar za pravo, ki se uporablja za pogodbo, izbere pravo države nečlanice, če je ta pogodba tesno povezana z ozemljem ene države članice ali več držav članic.

*Člen 13***Pravna sredstva v sodnih in upravnih postopkih**

1. Države članice poskrbijo za ustrezna in učinkovita sredstva, s katerimi se zagotovi upoštevanje te direktive v interesu potrošnikov.

2. Sredstva iz odstavka 1 vključujejo predpise, po katerih lahko en ali več od naslednjih organov, kakor to določa nacionalna zakonodaja, pred sodišči ali pri pristojnih upravnih organih ukrepa(-jo) v skladu s posameznim nacionalnim pravom, da se zagotovi uporaba nacionalnih predpisov pri izvajanju te direktive:

- (a) javni organi ali njihovi predstavniki;
- (b) organizacije potrošnikov, ki imajo upravičen interes za varstvo potrošnikov;
- (c) poklicna združenja, ki imajo interes za pravno varstvo.

3. Države članice sprejmejo potrebne ukrepe, da upravljalci in ponudniki sredstev za sporazumevanje na daljavo, če so zmožni to storiti, prenehajo prakse, s sodno odločbo, upravno odločbo ali odločbo, ki jo je izdal nadzorni organ, upravljalci in ponudniki pa so bili o njej obveščeni, označene kot nezdružljive s to direktivo.

*Člen 14***Izvensodno reševanje sporov**

1. Države članice spodbujajo ustanovitev ali nadaljnji razvoj primernih in učinkovitih postopkov za izvensodno reševanje potrošniških sporov v zvezi s finančnimi storitvami, opravljenimi na daljavo.

2. Države članice spodbujajo zlasti organe, pristojne za izvensodno reševanje sporov, da sodelujejo pri reševanju čezmejnih sporov v zvezi s finančnimi storitvami, opravljenimi na daljavo.

*Člen 15***Dokazno breme**

Države članice lahko brez poseganja v člen 7(3) določijo, da je glede izpolnjevanja ponudnikove obveznosti v zvezi z obveščanjem potrošnika in potrošnikovo soglasje za sklenitev pogodbe, pa tudi, kadar je to primerno, izpolnitev pogodbe dokazno breme na strani ponudnika.

Vsak pogodbeni pogoj, po katerem mora potrošnik dokazovati izpolnjevanje obveznosti ali dela obveznosti, ki jih ta direktiva nalaga ponudniku, velja za nepošten pogoj v smislu Direktive Sveta 93/13/

## ▼B

EGS z dne 5. aprila 1993 o nepoštenih pogojih v pogodbah s potrošniki <sup>(1)</sup>.

*Člen 16***Prehodni ukrepi**

Države članice lahko v zvezi s ponudniki s sedežem v državi članici, ki te direktive še ni prenesla in v njenem pravu ni obveznosti, ustrezajočih določbam te direktive, uporabljajo nacionalne določbe, ki so v skladu s to direktivo.

*Člen 17***Direktiva 90/619/ES**

V členu 15(1) Direktive 90/619/EGS se prvi pododstavek nadomesti z naslednjim:

„1. Vsaka država članica predpiše, da ima imetnik zavarovalne police, ki sklene individualno pogodbo o življenjskem zavarovanju, 30 koledarskih dni časa, šteto od takrat, ko je bil obveščen, da je bila pogodba sklenjena, za razveljavitev pogodbe.“

*Člen 18***Direktiva 97/7/ES**

Direktiva 97/7/ES se spremeni:

1. prva alineja člena 3(1) se nadomesti z naslednjo:

„— ki zadeva katero koli finančno storitev, za katero se uporablja Direktiva 2002/65/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. septembra 2002 o trženju finančnih storitev potrošnikom na daljavo in o spremembi Direktive Sveta 90/619/EGS ter direktiv 97/7/ES in 98/27/ES (\*),

(\*) UL L 271, 9.10.2002, str. 16.“;

2. Priloga II se črta.

*Člen 19***Direktiva 98/27/ES**

V Prilogo Direktive 98/27/ES se vstavi naslednja točka:

„11. Direktiva 2002/65/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. septembra 2002 o trženju finančnih storitev potrošnikom na daljavo in o spremembi Direktive Sveta 90/619/EGS ter direktiv 97/7/ES in 98/27/ES (\*).

(\*) UL L 271, 9.10.2002, str. 16.“

*Člen 20***Pregled**

1. Komisija po izvajanju te direktive preuči delovanje notranjega trga finančnih storitev v zvezi s trženjem teh storitev. Pri tem bi si morala prizadevati analizirati in opredeliti težave, s katerimi se ali bi se lahko srečali potrošniki, pa tudi ponudniki, zlasti težave, ki nastajajo zaradi različnih nacionalnih določb o informacijah in pravici do odstopa od pogodbe.

2. Najpozneje do 9. aprila 2006 predloži Komisija Evropskemu parlamentu in Svetu poročilo o problemih, s katerimi se srečujejo potrošniki in ponudniki pri prodaji in nakupu finančnih storitev, pa tudi, kadar je to primerno, ustrezne predloge za spremembe in/ali nadaljnje usklajevanje določb zakonodaje Skupnosti o informacijah in

(1) UL L 95, 21.4.1993, str. 29.

**▼B**

pravici do odstopa od pogodbe na področju finančnih storitev in/ali storitev iz člena 3.

*Člen 21***Prenos**

1. Države članice sprejmejo zakone in druge predpise, potrebne za uskladitev s to direktivo, najpozneje do 9. oktobra 2004. O tem takoj obvestijo Komisijo.

Ko države članice sprejmejo te predpise, se morajo sklicevati na to direktivo ali pa se nanjo sklicujejo ob njihovi uradni objavi. Način sklicevanja določijo države članice.

2. Države članice predložijo Komisiji besedila temeljnih predpisov nacionalne zakonodaje, sprejetih na področju, ki ga ureja ta direktiva, in pošljejo preglednico, prikazujočo ustreznice med določbami te direktive in nacionalnimi določbami, ki jih sprejmejo države članice.

*Člen 22***Začetek veljavnosti**

Ta direktiva začne veljati na dan objave v *Uradnem listu Evropskih skupnosti*.

*Člen 23***Naslovniki**

Ta direktiva je naslovljena na države članice.