



EUROPEISKA UNIONEN

EUROPAPARLAMENTET

RÅDET

**Strasbourg den 22 november 2023
(OR. en)**

**2022/0147 (COD)
LEX 2273**

**PE-CONS 37/1/23
REV 1**

**CONSOM 251
MI 561
COMPET 663
EF 190
ECOFIN 636
DIGIT 128
CYBER 169
CODEC 1197**

**EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS DIREKTIV OM ÄNDRING AV DIREKTIV
2011/83/EU VAD GÄLLER AVTAL OM FINANSIELLA TJÄNSTER SOM INGÅTTS PÅ
DISTANS OCH OM UPPHÄVANDE AV DIREKTIV 2002/65/EG**

**EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS
DIREKTIV (EU) 2023/...**

av den 22 november 2023

**om ändring av direktiv 2011/83/EU vad gäller avtal om finansiella tjänster som ingåtts på
distans och om upphävande av direktiv 2002/65/EG**

(Text av betydelse för EES)

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR ANTAGIT DETTA
DIREKTIV

med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktionssätt, särskilt artikel 114,

med beaktande av Europeiska kommissionens förslag,

efter översändande av utkastet till lagstiftningsakt till de nationella parlamenten,

efter att ha hört Europeiska centralbanken,

med beaktande av Europeiska ekonomiska och sociala kommitténs yttrande¹,

i enlighet med det ordinarie lagstiftningsförfarandet², och

¹ EUT C 486, 21.12.2022, s. 139.

² Europaparlamentets ståndpunkt av den 5 oktober 2023 (ännu inte offentliggjord i EUT) och rådets beslut av den 23 oktober 2023.

av följande skäl:

- (1) I Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/65/EG¹ fastställs regler på unionsnivå om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter. Samtidigt fastställs i Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU² bland annat regler för distansavtal om försäljning av varor och tillhandahållande av tjänster som ingås mellan näringsidkare och konsumenter.
- (2) Enligt artikel 169.1 och 169.2 a i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (EUF-fördraget) ska unionen bidra till att uppnå en hög konsumentskyddsnivå genom åtgärder som beslutas enligt artikel 114 däri. Enligt artikel 38 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna (stadgan) ska en hög nivå i fråga om konsumentskydd tryggas i unionens politik.
- (3) Inom ramen för den inre marknaden, och för att säkerställa valfriheten, krävs konsumentskydd på hög nivå på området avtal om finansiella tjänster som ingås på distans, så att konsumenterna får större tillit till och förtroende för distansförsäljning.

¹ Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/65/EG av den 23 september 2002 om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter och om ändring av rådets direktiv 90/619/EEG samt direktiven 97/7/EG och 98/27/EG (EGT L 271, 9.10.2002, s. 16).

² Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG (EUT L 304, 22.11.2011, s. 64).

- (4) Säkerställandet av samma höga nivå för konsumentskydd över hela den inre marknaden uppnås bäst genom fullständig harmonisering. En fullständig harmonisering är nödvändig för att alla konsumenterna i unionen ska kunna tillförsäkras ett högt och likvärdigt konsumentskydd som tillvaratar deras intressen och för att en väl fungerande inre marknad ska kunna skapas. Medlemsstaterna bör därför inte kunna bibehålla eller införa andra bestämmelser i sin nationella lagstiftning än de som fastställs i detta direktiv med avseende på de aspekter som omfattas av detta direktiv, såvida inte något annat anges i detta direktiv. Det bör således stå medlemsstaterna fritt att behålla eller införa bestämmelser i sin nationella lagstiftning om det inte finns några sådana harmoniserade bestämmelser.
- (5) Direktiv 2002/65/EG har varit föremål för olika översyner. Av dessa översyner har framgått att det gradvisa införandet av unionens sektorsspecifika lagstiftning har lett till betydande överlappningar av den lagstiftningen med direktiv 2002/65/EG och att digitaliseringen har förvärrat vissa aspekter som inte till fullo åtgärdas genom det direktivet.

- (6) Digitaliseringen har bidragit till att marknaden utvecklats på ett sätt som inte förutsågs när direktiv 2002/65/EG antogs. Den snabba tekniska utvecklingen sedan dess har lett till betydande förändringar på marknaden för finansiella tjänster. Även om många sektorsspecifika rättsakter har antagits på unionsnivå har de finansiella tjänster som erbjuds konsumenterna utvecklats och diversifierats avsevärt. Nya produkter har dykt upp, särskilt på nätet, och användningen av dem utvecklas vidare, ofta på ett snabbt och oförutsett sätt. Den övergripande tillämpningen av direktiv 2002/65/EG är härvidlag fortfarande relevant. Tillämpningen av det direktivet på finansiella tjänster till konsumenter som inte regleras av sektorsspecifik unionslagstiftning har inneburit att ett antal harmoniserade regler tillämpas till gagn för konsumenter och näringsidkare. Det ”skyddsnätet” bidrar till en hög konsumentskyddsnivå samtidigt som lika villkor gäller för alla näringsidkare.
- (7) För att ta itu med det faktum att det gradvisa införandet av sektorsspecifik unionslagstiftning har medfört betydande överlappningar mellan den lagstiftningen och direktiv 2002/65/EG och att digitaliseringen förvärrat vissa aspekter som inte till fullo åtgärdades i det direktivet, inbegripet hur och när information bör lämnas till konsumenten, är det nödvändigt att se över de regler som är tillämpliga på avtal om finansiella tjänster som ingås mellan en konsument och en näringsidkare på distans, samtidigt som tillämpningen av skyddsnätsfunktionen säkerställs för finansiella tjänster som antingen inte omfattas av sektorsspecifik unionslagstiftning eller som undantas från tillämpningsområdet för de unionsakter som reglerar specifika finansiella tjänster.

- (8) För att säkerställa en enhetlig konsumentskyddsnivå i hela unionen och förhindra skillnader som hämmar ingåendet av avtal om finansiella tjänster på den inre marknaden, är det nödvändigt med regler för att skapa rättssäkerhet och transparens för näringsidkare, inbegripet mikroföretag samt små och medelstora företag, och för att ge konsumenter i alla medlemsstater rättsligt verkställbara rättigheter och skyldigheter. Medlemsstaterna uppmuntras att ta hänsyn till mikroföretagens och de små och medelstora företagens särskilda behov vid tillämpningen av de regler som införlivar detta direktiv. Begreppen *mikroföretag* samt *små och medelstora företag* bör förstås enligt definitionen i artikel 2 i bilagan till kommissionens rekommendation 2003/361/EG¹.
- (9) I direktiv 2011/83/EU föreskrivs, i likhet med i direktiv 2002/65/EG, en rätt till förhandsinformation och ångerrätt för vissa konsumentavtal som ingås på distans. Komplementariteten mellan dessa direktiv är dock begränsad eftersom direktiv 2011/83/EU inte omfattar finansiella tjänster, som i det direktivet definieras som banktjänster och tjänster som avser krediter, försäkringar, privata individuella pensioner, investeringar eller betalningar. I detta sammanhang bör ett bostadssparkonto och ett konsumentkreditavtal betraktas som finansiella tjänster. Försäljning av varor såsom ädelmetaller, diamanter, vin eller whisky bör inte i sig betraktas som en finansiell tjänst.

¹ Kommissionens rekommendation 2003/361/EG av den 6 maj 2003 om definitionen av mikroföretag samt små och medelstora företag (EUT L 124, 20.5.2003, s. 36).

- (10) En utvidgning av tillämpningsområdet för direktiv 2011/83/EU till att omfatta avtal om finansiella tjänster som ingås på distans torde säkerställa nödvändig komplementaritet. På grund av den specifika karaktären hos finansiella tjänster för konsumenter, i synnerhet med tanke på sådana tjänsters komplexitet, är det emellertid inte lämpligt att alla bestämmelser i direktiv 2011/83/EU att vara tillämpliga på avtal om finansiella tjänster för konsumenter som har ingåtts på distans. Genom att lägga till ett särskilt kapitel i direktiv 2011/83/EU med regler som endast är tillämpliga på avtal om finansiella tjänster som ingåtts på distans kan nödvändig klarhet och rättssäkerhet säkerställas.
- (11) Avtal om finansiella tjänster som ingås på annat sätt än på distans omfattas inte av detta direktiv. Medlemsstaterna kan därför, i enlighet med unionsrätten, fastställa vilka regler som ska tillämpas på sådana avtal, inbegripet genom att tillämpa de krav som fastställs i detta direktiv på avtal som inte omfattas av dess tillämpningsområde.
- (12) Även om inte alla bestämmelser i direktiv 2011/83/EU bör tillämpas på avtal om finansiella tjänster som ingås på distans på grund av dessa tjänsters särskilda karaktär, bör ett antal bestämmelser i direktiv 2011/83/EU, exempelvis relevanta definitioner och reglerna om tilläggsbetalningar, efterlevnad, leverans utan föregående beställning och rapportering, även tillämpas på avtal om finansiella tjänster som ingås på distans. Tillämpningen av dessa bestämmelser säkerställer att de olika typerna av avtal ingångna på distans kompletterar varandra.

- (13) Vad gäller sanktioner bör medlemsstaterna fastställa regler om sanktioner för överträdelse av bestämmelser i sin nationella lagstiftning som antagits enligt detta direktiv och vidta alla nödvändiga åtgärder för att säkerställa att de tillämpas. Sanktionerna bör vara effektiva, proportionella och avskräckande, i enlighet med artikel 24.1 i direktiv 2011/83/EU. Detta direktiv bör också innehålla särskilda bestämmelser om åläggande av sanktioner i enlighet med artikel 21 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2017/2394¹ för distansavtal som ingås mellan en näringsidkare och en konsument om tillhandahållande av finansiella tjänster. De övriga bestämmelserna om sanktioner i artikel 24.2–24.5 i direktiv 2011/83/EU är inte tillämpliga på distansavtal som ingås mellan en näringsidkare och en konsument om tillhandahållande av finansiella tjänster.
- (14) Ett särskilt kapitel i direktiv 2011/83/EU bör innehålla de regler i direktiv 2002/65/EG som fortfarande är relevanta och nödvändiga, särskilt de som gäller rätten till förhandsinformation och ångerrätten samt regler som säkerställer skäliga nätvillkor när avtal om finansiella tjänster ingås på distans.

¹ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2017/2394 av den 12 december 2017 om samarbete mellan de nationella myndigheter som har tillsynsansvar för konsumentskyddslagstiftningen och om upphävande av förordning (EG) nr 2006/2004 (EUT L 345, 27.12.2017, s. 1).

- (15) Eftersom distansavtal om finansiella tjänster oftast ingås på elektronisk väg bör regler om säkerställande av skäliga nätvillkor när finansiella tjänster ingås på distans bidra till att uppnå de mål som fastställs i artikel 114 i EUF-fördraget och artikel 38 i stadgan. Regeln om tillräckliga förklaringar torde säkerställa ökad transparens och ge konsumenterna rätt att begära mänsklig medverkan när de interagerar med näringsidkaren via helautomatiserade onlinegränssnitt, t.ex. chattbotar, robotrådgivning, interaktiva verktyg eller liknande medel.

- (16) Vissa finansiella tjänster för konsumenter regleras av särskilda unionsakter som fortsatt är tillämpliga på sådana finansiella tjänster. Detta direktiv ändrar inte befintliga sektorsspecifika unionsakter. För att säkerställa rättssäkerhet och säkerställa att dubbelarbete eller överlappningar undviks bör det klargöras att om andra unionsakter som reglerar specifika finansiella tjänster innehåller regler om förhandsinformation, om ångerrätten eller om tillräckliga förklaringar, och oavsett detaljnivån i dessa regler, bör endast respektive bestämmelser i dessa andra unionsakter tillämpas på dessa specifika finansiella tjänster för konsumenter, om inte annat föreskrivs i dessa akter, inbegripet en uttrycklig möjlighet för medlemsstaterna att undanta tillämpningen av dessa specifika regler. När det i detta sammanhang i en specifik unionsakt fastställs regler som ger medlemsstaterna möjlighet att inte tillämpa den specifika unionsakten utan i stället hänvisa till tillämpningen av en annan specifik unionsakt, såsom i artikel 3.3 a i Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/17/EU¹, bör reglerna i den specifika unionsakten ha företräde, och detta direktiv bör inte tillämpas. På samma sätt bör reglerna i den specifika unionsakten ha företräde i de fall där det i en specifik unionsakt föreskrivs regler om lämpliga alternativa arrangemang för att säkerställa att konsumenterna får information i god tid innan avtal ingås, såsom i artikel 3.5 i direktiv 2014/17/EU, och det här direktivet bör inte tillämpas.

¹ Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/17/EU av den 4 februari 2014 om konsumentkreditavtal som avser bostadsfastighet och om ändring av direktiven 2008/48/EG och 2013/36/EU och förordning (EU) nr 1093/2010 (EUT L 60, 28.2.2014, s. 34).

- (17) När det gäller förhandsinformation innehåller vissa unionsakter, som reglerar specifika finansiella tjänster, regler som är anpassade till sådana specifika finansiella tjänster som är utformade för att säkerställa att konsumenterna kan förstå det föreslagna avtalets viktigaste egenskaper. Till exempel föreskriver Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2019/1238¹ samt Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/92/EU², 2014/65/EU³ och (EU) 2016/97⁴ bestämmelser om förhandsinformation i den grundläggande specifika unionsakten och ger även kommissionen befogenhet att anta delegerade akter eller genomförandeakter. Endast de krav på förhandsinformation som fastställs i sådana unionsakter bör tillämpas på dessa specifika finansiella tjänster för konsumenter, om inte annat föreskrivs i dessa akter. Detta bör också vara fallet när den unionsakt som reglerar specifika finansiella tjänster innehåller andra regler eller minimiregler för förhandsinformation jämfört med reglerna i det här direktivet.

¹ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2019/1238 av den 20 juni 2019 om en paneuropeisk privat pensionsprodukt (PEPP-produkt) (EUT L 198, 25.7.2019, s. 1).

² Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/92/EU av den 23 juli 2014 om jämförbarhet för avgifter som avser betalkonto, byte av betalkonto och tillgång till betalkonto med grundläggande funktioner (EUT L 257, 28.8.2014, s. 214).

³ Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/65/EU av den 15 maj 2014 om marknader för finansiella instrument och om ändring av direktiv 2002/92/EG och av direktiv 2011/61/EU (EUT L 173, 12.6.2014, s. 349).

⁴ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/97 av den 20 januari 2016 om försäkringsdistribution (EUT L 26, 2.2.2016, s. 19).

- (18) När det gäller ångerrätten bör, om den unionsakt som reglerar specifika finansiella tjänster ger konsumenterna tid att överväga konsekvenserna av det undertecknade avtalet, och oavsett vad den kallas i den unionsakten, endast de respektive bestämmelserna i den unionsakten vara tillämpliga på dessa specifika finansiella tjänster för konsumenter, såvida inte annat föreskrivs i den akten. När till exempel artikel 186 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/138/EG¹ är tillämplig är det de regler om ”uppsägningstid” som fastställs i direktiv 2009/138/EG och inte reglerna om ångerrätt i det här direktivet som är tillämpliga, och när artikel 14.6 i direktiv 2014/17/EU är tillämplig är det reglerna om möjligheten att välja mellan ångerrätt och betänketid i direktiv 2014/17/EU som är tillämpliga och inte reglerna om ångerrätt i det här direktivet.

¹ Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/138/EG av den 25 november 2009 om upptagande och utövande av försäkrings- och återförsäkringsverksamhet (Solvens II) (EUT L 335, 17.12.2009, s. 1).

- (19) I enlighet med direktiv 2014/17/EU och Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2023/2225¹ kan medlemsstaterna tillämpa dessa direktiv i enlighet med unionsrätten på områden som inte omfattas av deras tillämpningsområde. Det bör därför klargöras att medlemsstaterna kan tillämpa artikel 14.6 i direktiv 2014/17/EU på kreditavtal, trots det faktum att sådana avtal enligt artikel 3.2 i det direktivet inte omfattas av det direktivets tillämpningsområde. Det bör också klargöras att medlemsstaterna kan tillämpa artiklarna 26 och 27 i direktiv (EU) 2023/2225 på kreditavtal, trots det faktum att sådana avtal enligt artikel 2.2 i det direktivet inte omfattas av det direktivets tillämpningsområde.
- (20) När det gäller regler om tillräckliga förklaringar fastställer vissa unionsakter som reglerar specifika finansiella tjänster, såsom direktiven 2014/17/EU, 2014/65/EU och (EU) 2016/97, redan regler om de tillräckliga förklaringar som näringsidkare ska ge konsumenter vad avser det föreslagna avtalet. För att säkerställa rättssäkerhet bör de regler om tillräckliga förklaringar som anges i det här direktivet inte tillämpas på finansiella tjänster som omfattas av unionsakter som reglerar en specifik finansiell tjänst som innehåller regler om tillräckliga förklaringar som ska lämnas till konsumenten innan avtal ingås oavsett vad de kallas i den unionsakten.

¹ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2023/2225 av den 18 oktober 2023 om konsumentkreditavtal och om upphävande av direktiv 2008/48/EG (EUT L, 2023/2225, 30.10.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj>).

- (21) Om unionsakter som reglerar specifika finansiella tjänster innehåller regler om förhandsinformation men inte fastställer regler om ångerrätt, bör bestämmelserna om ångerrätt i detta direktiv tillämpas. I direktiv 2009/138/EG fastställs till exempel regler om krav på förhandsinformation, men när det gäller skadeförsäkring fastställs inte någon rätt att ge konsumenten tid att överväga konsekvenserna av det undertecknade avtalet. I detta fall bör de regler om förhandsinformation som fastställs i den unionsakt som reglerar specifika finansiella tjänster och reglerna om ångerrätt enligt detta direktiv tillämpas. Om en unionsakt som reglerar specifika finansiella tjänster inte innehåller bestämmelser om information om ångerrätt, bör näringsidkaren tillhandahålla den informationen i enlighet med detta direktiv för att säkerställa att konsumenten har tillräcklig kännedom om relevant information.

- (22) Om unionsakter som reglerar specifika finansiella tjänster innehåller regler om förhandsinformation men inte fastställer regler om ångerrätt, bör den ångerfrist som anges i detta direktiv tillämpas och börja löpa antingen från och med den dag då distansavtalet ingås i enlighet med detta direktiv, eller från den dag då konsumenten får avtalsvillkoren och förhandsinformationen i enlighet med de unionsakter som reglerar dessa specifika finansiella tjänster, om den dagen är senare än den dag då distansavtalet ingås. Om en unionsakt som reglerar specifika finansiella tjänster inte innehåller bestämmelser om information om ångerrätt bör näringsidkaren, för att ångerfristen ska börja löpa, utöver avtalsvillkoren och förhandsinformationen i enlighet med den unionsakt som reglerar dessa specifika finansiella tjänster också tillhandahålla den information om ångerrätt som fastställs i detta direktiv.
- (23) Avtal om finansiella tjänster för konsumenter som förhandlas fram på distans innebär att olika sorters teknik för distanskommunikation används inom ramen för ett system för distansförsäljning eller tillhandahållande av tjänster där näringsidkaren och konsumenten inte är närvarande samtidigt. För att bemöta den ständiga utvecklingen av denna kommunikationsteknik bör det fastställas principer som gäller även för teknik som ännu bara används i begränsad omfattning eller som ännu inte är känd.

- (24) Ett enskilt avtal om finansiella tjänster som omfattar flera på varandra följande transaktioner eller separata transaktioner av samma slag fördelade över tiden kan ha olika rättslig innebörd i de olika medlemsstaterna, men det är viktigt att reglerna tillämpas på samma sätt i samtliga medlemsstater. De bestämmelser som reglerar distansavtal om finansiella tjänster bör därför vara tillämpliga på den första i en rad på varandra följande transaktioner eller separata transaktioner av samma slag fördelade över tiden som kan anses utgöra en helhet, oberoende av om denna transaktion eller rad av transaktioner är föremål för ett enda avtal eller för flera på varandra följande avtal. Om det inte finns något ursprungligt avtal bör bestämmelserna om avtal om finansiella tjänster som ingås på distans tillämpas på alla på varandra följande eller separata transaktioner, med undantag för förhandsinformation, som endast bör tillämpas på den första transaktionen. Med ett ”inledande avtal om tjänster” avses t.ex. att öppna ett bankkonto, medan en ”transaktion” t.ex. kan avse insättning eller uttag från bankkontot. Tillägg av nya delar till ett inledande avtal om tjänster, till exempel en möjlighet att använda ett elektroniskt betalningsinstrument tillsammans med det egna befintliga bankkontot, utgör inte en ”transaktion” utan ytterligare ett avtal.
- (25) För att begränsa tillämpningsområdet för detta direktiv bör reglerna beträffande avtal om finansiella tjänster till konsumenter ingångna på distans inte tillämpas på tjänster som endast tillhandahålls tillfälligt utanför en affärsstruktur som inrättats för ingåendet av distansavtal.

- (26) Användningen av teknik för distanskommunikation ger goda möjligheter att inhämta information och bör inte leda till att konsumentens information begränsas på ett obefogat sätt. Vid användning av taltelefonikommunikation kan näringsidkaren, om konsumenten uttryckligen samtycker till det, tillhandahålla endast en begränsad uppsättning förhandsinformation innan konsumenten blir bunden av distansavtalet. Näringsidkaren bör tillhandahålla den återstående informationen omedelbart efter det att avtalet ingåtts. Med tanke på öppenheten bör krav fastställas med avseende på när informationen bör lämnas till konsumenten innan distansavtalet ingås, och på vilket sätt informationen bör nå konsumenten. För att konsumenterna ska kunna fatta sina beslut med fullständig kännedom om alla fakta bör de få all förhandsinformation i god tid före och inte samtidigt med ingåendet av distansavtalet eller något motsvarande erbjudande. Syftet är att säkerställa att konsumenten har tillräckligt med tid för att läsa och förstå förhandsinformationen, jämföra erbjudanden och fatta ett välgrundat beslut. När informationen lämnas mindre än en dag innan distansavtalet för finansiella tjänster ingås, bör näringsidkaren vara skyldig att på ett varaktigt medium påminna konsumenten om möjligheten att frånträda distansavtalet om finansiella tjänster. Om förhandsinformation lämnas mindre än en dag innan konsumenten blir bunden av ett distansavtal bör näringsidkaren på ett varaktigt medium, mellan en och sju dagar efter ingåendet av avtalet, påminna konsumenten om möjligheten att frånträda distansavtalet.

- (27) Informationskraven bör moderniseras och framtidssäkras. Näringsidkaren bör därför meddela konsumenten sitt telefonnummer, men även sin e-postadress eller uppgift om andra kommunikationsmedel som kan omfatta olika kommunikationsmetoder, samt information om vart klagomål kan ställas. Kraven på policyn för hantering av klagomål kan fastställas av medlemsstaterna. Konsumenterna bör informeras om de särskilda merkostnaderna för användning av medlet för distanskommunikation. Vissa näringsidkare använder automatiserat beslutsfattande för att differentiera priser mellan olika konsumentgrupper, och i vissa fall anpassas priserna till konsumenternas individuella priskänslighet. Därför bör konsumenterna innan de blir bundna av ett distansavtal informeras om att priset för den finansiella tjänsten har individpassats på grundval av automatiserat beslutsfattande.
- (28) Enligt direktiv 2002/65/EG kunde medlemsstaterna behålla eller införa strängare bestämmelser om krav på förhandsinformation, om de bestämmelserna var förenliga med unionsrätten. Flera medlemsstater har behållit eller infört strängare informationskrav i detta sammanhang. Möjligheten att erbjuda en högre konsumentskyddsnivå när det gäller reglerna om förhandsinformation bör kvarstå. Detta bör tillämpas för både informationskatalogen och sättet att presentera information. Tillämpningen av strängare regler kan också omfatta tillämpningen av krav angivna i unionsakter som gäller specifika finansiella tjänster på finansiella tjänster som inte omfattas av dessa sektorsspecifika unionsakter.

- (29) Vissa finansiella tjänster kan integrera miljömässiga eller sociala faktorer i sin investeringsstrategi. För att konsumenterna ska kunna fatta ett välgrundat beslut bör de också informeras om de särskilda miljömässiga eller sociala målen för den finansiella tjänsten.
- (30) All förhandsinformation bör tillhandahållas på ett varaktigt medium i ett läsbart format och på ett sådant sätt att informationen både är lättbegriplig för konsumenten och är i ett läsbart format. Läsbart format innebär att tecken av läsbar storlek och färger som inte minskar informationens begriplighet används, till exempel när dokumentet presenteras, trycks eller fotokopieras i svartvitt. Dessutom bör alltför långa och komplexa beskrivningar, finstilt text och överdriven användning av hyperlänkar i möjligaste mån undvikas, eftersom sådana metoder försämrar konsumenternas förståelse. Om informationen inte kan tillhandahållas på ett varaktigt medium innan avtalet ingås på grund av de medier som konsumenten valt, bör den tillhandahållas omedelbart efter ingåendet.

- (31) Informationskraven bör anpassas till tekniska begränsningar i vissa medier, t.ex. begränsat antal tecken för vissa mobiltelefonskärmar. Om näringsidkaren, när det gäller mobiltelefonskärmar, har specialanpassat innehållet i och presentationen av onlinegränssnittet för sådana enheter bör information lämnas i förväg och på så synligt sätt som möjligt, om näringsidkarens identitet, de huvudsakliga egenskaperna hos den finansiella tjänsten för konsumenter, det totalpris som konsumenten ska betala till näringsidkaren för den finansiella tjänsten, inklusive alla skatter som betalas via näringsidkaren, eller, när det inte går att ange ett exakt pris, grunden för att beräkna priset så att konsumenten kan kontrollera det samt förekomsten eller avsaknaden av ångerrätt, inklusive villkoren, tidsgränsen och förfarandena för utövandet av den rätten. Resten av informationen skulle kunna skiktas. All information bör dock tillhandahållas på ett varaktigt medium innan distansavtalet ingås.

- (32) När förhandsinformation lämnas genom elektroniska medel, bör sådan information presenteras på ett tydligt och omfattande sätt. Härvid skulle informationen kunna markeras, inramas och kontextualiseras ändamålsenligt i skärmbilden. Skiktningstekniken, som innebär att vissa krav på förhandsinformation anses vara centrala delar och därmed placeras synligt i det första skiktet och andra detaljerade delar av förhandsinformationen presenteras i åtföljande lager, har testats och visat sig vara användbar för vissa finansiella tjänster. Vid användning av skiktningstekniken enligt detta direktiv bör näringsidkare åtminstone i det första skiktet i det elektroniska medlet ange sin identitet och huvudsakliga verksamhet, den finansiella tjänstens huvudsakliga egenskaper, det totala pris som konsumenten ska betala, information om möjligheten att andra skatter eller kostnader skulle kunna förekomma och förekomsten eller avsaknaden av ångerrätt. Övriga återstående krav på förhandsinformation kan visas i andra skikt. När skiktning används bör all information vara lättillgänglig för konsumenten och användningen av åtföljande skikt bör inte avleda kundens uppmärksamhet från dokumentets innehåll eller skymma viktig information. Det bör vara möjligt att skriva ut alla delar av förhandsinformationen i ett enda dokument.

- (33) Ett annat möjligt sätt att lämna förhandsinformation genom elektroniska medel är användandet av en innehållsförteckning med expanderbara rubriker. På den högsta nivån skulle konsumenterna hitta huvudämnena, som vart och ett kan expanderas genom att man klickar på det, så att konsumenterna dirigeras vidare till en mer detaljerad presentation av den aktuella informationen. På så sätt får konsumenterna all information som krävs på ett och samma ställe, samtidigt som de fortfarande har kontroll över vad de kan granska och när. Konsumenterna bör ha möjlighet att ladda ner alla dokument med förhandsinformation och spara dem som fristående dokument.
- (34) Konsumenterna bör ha ångerrätt utan att det leder till sanktioner och utan skyldighet att lämna någon motivering. Om ångerrätten inte är tillämplig på grund av att konsumenten uttryckligen har begärt att ett distansavtal ska fullgöras innan ångerfristen löper ut, bör näringsidkaren informera konsumenten om detta innan avtalet börjar fullgöras.

- (35) Ångerfristen bör löpa ut 14 kalenderdagar efter antingen den dag då distansavtalet ingicks eller den dag då konsumenten får både förhandsinformationen och avtalsvillkoren, om den dagen infaller senare än den dag då distansavtalet ingicks. Fristen bör förlängas till 30 kalenderdagar i distansavtal som rör privata individuella pensionsförsäkringar. För att öka rättssäkerheten bör ångerfristen löpa ut senast 12 månader och 14 kalenderdagar efter det att distansavtalet ingåtts, om konsumenten inte har fått denna förhandsinformation och dessa avtalsvillkor. Ångerfristen bör inte löpa ut om konsumenten inte har informerats på ett varaktigt medium om ångerrätten.
- (36) För att säkerställa att ångerrätten utövas ändamålsenligt, bör förfarandet för att utöva denna rätt inte vara mer betungande än förfarandet för att ingå distansavtalet.

- (37) Om näringsidkaren erbjuder möjligheten att ingå distansavtal med hjälp av ett onlinegränssnitt, till exempel genom en webbplats eller applikation, bör näringsidkaren utöver andra befintliga ångermetoder, såsom den ångerblankett som fastställs i bilaga I B till direktiv 2011/83/EU, vara skyldig att göra det möjligt för konsumenten att frånträda ett sådant avtal via en funktion. Detta bör säkerställa att konsumenterna kan frånträda ett avtal lika lätt som de kan ingå det. För att uppnå detta bör näringsidkaren tillhandahålla konsumenten en ångerfunktion som är lätt för konsumenten att hitta och som är kontinuerligt tillgänglig och väl synlig under ångerfristen. Konsumenten bör kunna hitta och få tillgång till funktionen på ett lätt och enkelt sätt. Konsumenten bör till exempel inte behöva vidta åtgärder för att hitta eller få tillgång till funktionen, till exempel ladda ned en applikation om avtalet inte ingicks via den applikationen. För att underlätta processen skulle näringsidkaren till exempel kunna tillhandahålla hyperlänkar som leder konsumenten till ångerfunktionen. Konsumenten bör ha rätt att avge en förklaring om frånträde och att tillhandahålla eller bekräfta den information som krävs för att identifiera avtalet. Exempelvis bör en konsument som redan har identifierat sig, till exempel genom att logga in, kunna frånträda avtalet utan att på nytt behöva identifiera sig eller, när så är tillämpligt, identifiera det avtal som han eller hon önskar frånträda. För att undvika att konsumenten utövar ångerrätten oavsiktligt bör näringsidkaren kräva att konsumenten bekräftar beslutet att frånträda avtalet, på ett sätt som innebär att konsumenten bekräftar sin avsikt att göra detta. Om konsumenten har beställt flera varor eller tjänster inom ramen för samma distansavtal kan näringsidkaren ge konsumenten möjlighet att frånträda en del av avtalet i stället för hela avtalet. När konsumenten använder funktionen för att utöva ångerrätten bör näringsidkaren utan dröjsmål lämna ett mottagningsbevis på frånträdet av avtalet på ett varaktigt medium till konsumenten. Denna skyldighet bör inte endast gälla distansavtal om finansiella tjänster, utan alla distansavtal som omfattas av ångerrätt enligt direktiv 2011/83/EU. Syftet med ångerfunktionen är att öka konsumenternas medvetenhet om deras ångerrätt och att förenkla möjligheten att dra nytta av denna rätt, eftersom konsumenter när det gäller distansförsäljning av både finansiella och icke-finansiella produkter eller tjänster inte har möjlighet att få personliga förklaringar eller personligen få kännedom om den eventuellt komplexa eller omfattande karaktären hos en produkt eller tjänst. Denna skyldighet bör därför fastställas inte endast för distansavtal om finansiella tjänster, utan även för distansavtal om andra varor och tjänster där unionsrätten föreskriver ångerrätt för att stärka konsumenternas möjligheter att komma ur avtal genom frånträde.

- (38) Utöver den förhandsinformation som näringsidkaren tillhandahåller, kan konsumenterna fortfarande behöva hjälp för att avgöra vilken finansiell tjänst som är bäst lämpad för deras behov och ekonomiska situation. Huvudsyftet med att tillhandahålla tillräckliga förklaringar är att säkerställa att konsumenten förstår den finansiella tjänst som näringsidkaren erbjuder innan han eller hon undertecknar avtalet. För att säkerställa att detta syfte uppnås bör dessa tillräckliga förklaringar lämnas i god tid så att konsumenten får tillräckligt med tid för att granska dem innan avtalet ingås. Att endast återge förhandsinformationen är eventuellt inte tillräckligt och det bör därför undvikas. Medlemsstaterna bör därför se till att näringsidkare, innan avtal om finansiella tjänster ingås på distans, tillhandahåller denna hjälp i fråga om de finansiella tjänster som de erbjuder konsumenten, genom att i tillräcklig omfattning lämna förklaringar om avtalets viktigaste egenskaper, inbegripet eventuella kompletterande tjänster, och de specifika effekter som avtalet kan ha på konsumenten. När det gäller avtalets viktigaste egenskaper bör näringsidkaren förklara huvuddragen i erbjudandet, såsom det totala pris som konsumenten ska betala till näringsidkaren och beskrivningen av den finansiella tjänstens huvudsakliga egenskaper och dess inverkan på konsumenten, inbegripet, i tillämpliga fall, huruvida de kompletterande tjänsterna kan eller inte kan avslutas separat och konsekvenserna av sådant avslutande. När det gäller de specifika effekterna av det föreslagna avtalet bör näringsidkaren också förklara de viktigaste konsekvenserna av bristande efterlevnad av de avtalsenliga skyldigheterna i detta.

- (39) Avtal som omfattas av tillämpningsområdet för detta direktiv kan vara av olika finansiell beskaffenhet och kan alltså variera avsevärt. Medlemsstaterna bör därför anpassa sättet på vilket dessa förklaringar ges till de förhållanden som råder vid erbjudandet om finansiella tjänster och till konsumentens behov av hjälp, med beaktande av konsumentens kunskap och erfarenhet vad gäller den finansiella tjänsten och dess beskaffenhet. För att säkerställa att konsumenten får tillräckliga förklaringar bör medlemsstaterna uppmana näringsidkarna att lämna sådana förklaringar till konsumenten på ett enkelt och okomplicerat sätt, i konsumentens intresse.
- (40) Skyldigheten att ge tillräckliga förklaringar är särskilt viktig när konsumenter avser att ingå ett avtal om finansiella tjänster på distans och näringsidkaren tillhandahåller förklaringar via helautomatiserade nätverktyg såsom chattbotar, robotrådgivning, interaktiva verktyg eller liknande medel. För att säkerställa att konsumenterna förstår vilken inverkan avtalet kan ha på deras ekonomiska situation bör konsumenten alltid, innan avtal ingås, kostnadsfritt kunna få mänsklig medverkan från näringsidkarens sida under näringsidkarens kontorstid. Konsumenten bör också, i motiverade fall och utan att det medför onödig börda för näringsidkaren, ha rätt att begära mänsklig medverkan efter det att distansavtalet har ingåtts. Detta kan innebära en rätt till mänsklig medverkan vid förlängning av ett avtal, i händelse av betydande svårigheter för konsumenten eller när det krävs ytterligare förklaringar av avtalsvillkoren.

- (41) Mörka mönster i näringsidkares onlinegränssnitt är metoder som avsevärt snedvrider eller försämrar, antingen avsiktligt eller i praktiken, möjligheten för konsumenter som är mottagare av den finansiella tjänsten att fatta självständiga och välgrundade beslut eller val. Detta gäller särskilt avtal om finansiella tjänster som ingås på distans. Näringsidkare kan använda sådana metoder för att förmå konsumenter som är mottagare av deras tjänster att ägna sig åt oönskade beteenden eller fatta oönskade beslut som kan få negativa konsekvenser för dem. Näringsidkare bör därför förbjudas att vilseleda eller ”puffa” konsumenter som är mottagare av deras tjänster och att förvränga eller undergräva deras oberoende, beslutsfattande eller val via strukturen, utformningen eller funktionen hos ett onlinegränssnitt eller en del av detta. Detta kan omfatta, men är inte begränsat till, exploaterande utformningsval för att styra konsumenten till val eller handlingar som gynnar näringsidkaren, men som kanske inte ligger i konsumentens intresse, genom att presentera val på ett icke-neutralt sätt, till exempel genom att framhäva vissa val visuellt, med ljud eller på andra sätt, när konsumenten uppmanas att fatta ett beslut. Medan Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2022/2065¹ förbjuder leverantörer av förmedlingstjänster som driver onlineplattformar att använda mörka mönster i utformningen och organiseringen av sina onlinegränssnitt, bör detta direktiv ålägga medlemsstaterna att hindra näringsidkare som erbjuder finansiella tjänster på distans från att använda sådana mönster när de ingår avtal om sådana tjänster. Bestämmelserna i den förordningen och i detta direktiv kompletterar därför varandra, eftersom de är tillämpliga på näringsidkare som agerar i olika kapaciteter. Eftersom finansiella tjänster, på grund av sin komplexitet och sina inneboende allvarliga risker, kan komma att kräva ytterligare detaljerade krav i fråga om mörka mönster, bör medlemsstaterna, som ett undantag från den fullständiga harmoniseringen, tillåtas att behålla eller införa strängare bestämmelser, förutsatt att sådana bestämmelser är förenliga med unionsrätten. Den möjligheten är i linje med artikel 3.9 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG² med avseende på otillbörliga affärsmetoder i samband med finansiella tjänster, där det anges att medlemsstaterna också får ställa mer inskränkande eller mer föreskrivande krav när det gäller ramen för finansiella tjänster.

¹ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2022/2065 av den 19 oktober 2022 om en inre marknad för digitala tjänster och om ändring av direktiv 2000/31/EG (förordningen om digitala tjänster) (EUT L 277, 27.10.2022, s. 1).

² Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG av den 11 maj 2005 om otillbörliga affärsmetoder som tillämpas av näringsidkare gentemot konsumenter på den inre marknaden och om ändring av rådets direktiv 84/450/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG, 98/27/EG och 2002/65/EG samt Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 (direktiv om otillbörliga affärsmetoder) (EUT L 149, 11.6.2005, s. 22).

- (42) Finansiella tjänster som ingås på distans kan marknadsföras på sociala medier, till exempel av influerare. Det kan hända att konsumenter uppmuntras att fatta beslut utan att reflektera över de konsekvenser och risker det innebär, och att de köper finansiella tjänster som inte motsvarar deras behov. Kommissionen bör bedöma näringsidkarnas marknadsföringsmetoder på sociala medier som främjar finansiella tjänster som ingås på distans och det eventuella behovet av åtgärder i detta avseende. Detta bör till exempel göras mot bakgrund av tillämpningen av direktiv 2005/29/EG och annan relevant unionslagstiftning på sådana metoder. Det har förekommit fall i medlemsstaterna där konsumenter har vilseletts av marknadsföring från influerare som gjort reklam för vissa finansiella tjänsteprodukter på sociala medieplattformar utan att informera om konsumenters förlustrisk. Direktiv 2005/29/EG innehåller bestämmelser som säkerställer att vilseledande metoder som vilseleder eller sannolikt kommer att vilseleda genomsnittskonsumenten är förbjudna och att väsentlig information som genomsnittskonsumenten behöver för att fatta ett välgrundat affärsbeslut inte får utelämnas. Dessa bestämmelser kan anses omfatta influerares marknadsföringsmetoder på sociala medieplattformar.
- (43) Direktiv 2011/83/EU bör därför ändras i enlighet med detta.
- (44) Direktiv 2002/65/EG bör därför upphävas.

- (45) Eftersom målet för detta direktiv, nämligen att bidra till att den inre marknaden fungerar korrekt genom att uppnå en hög nivå av konsumentskydd, inte i tillräcklig utsträckning kan uppnås av medlemsstaterna utan snarare kan uppnås bättre på unionsnivå, kan unionen vidta åtgärder i enlighet med subsidiaritetsprincipen i artikel 5 i fördraget om Europeiska unionen. I enlighet med proportionalitetsprincipen i samma artikel går detta direktiv inte utöver vad som är nödvändigt för att uppnå detta mål.
- (46) I enlighet med den gemensamma politiska förklaringen av den 28 september 2011 från medlemsstaterna och kommissionen om förklarande dokument¹, har medlemsstaterna åtagit sig att, när det är motiverat, låta anmälan av införlivandeåtgärder åtföljas av ett eller flera dokument som förklarar förhållandet mellan de olika delarna i direktivet och motsvarande delar i de nationella instrumenten för införlivande. Lagstiftaren anser att det är motiverat att sådana dokument översänds avseende detta direktiv.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

¹ EUT C 369, 17.12.2011, s. 14.

Artikel 1
Ändringar av direktiv 2011/83/EU

Direktiv 2011/83/EU ska ändras på följande sätt:

1. Artikel 3 ska ändras på följande sätt:

a) Följande punkt ska införas:

”1b. Vid distansavtal som ingås mellan en näringsidkare och en konsument om tillhandahållande av finansiella tjänster ska endast artiklarna 1, 2, 3.2, 3.5, 3.6, 4, 6a, 8.6, 11a, 16a–16e, 19, 21–23, 24.1, 24.6, 25–27 och 29 tillämpas.

När de avtal som avses i första stycket består av ett inledande avtal om tjänster som följs av en rad på varandra följande transaktioner, eller en rad separata transaktioner, av samma slag som utförs över tiden, ska, med undantag av artikel 21, bestämmelserna i första stycket endast tillämpas på det inledande avtalet.

Om det inte finns något inledande avtal om tjänster, men det finns på varandra följande transaktioner, eller separata transaktioner, av samma slag som utförs över tiden avseende samma avtalsslutande parter, ska artiklarna 16a och 16d endast tillämpas på den första transaktionen.

När det under mer än ett år inte utförs någon transaktion av samma slag ska emellertid nästa transaktion anses vara den första i en ny rad av transaktioner och följaktligen ska artiklarna 16a och 16d tillämpas.”

b) I punkt 3 ska led d ersättas med följande:

”d) om finansiella tjänster som inte omfattas av artikel 3.1b,”.

2. I artikel 6.1 ska led h ersättas med följande:

”h) När konsumenten har en ångerrätt, villkoren, tidsfristen och förfarandena för att utöva den, i enlighet med artikel 11.1, samt standardblanketten för utövande av ångerrätten enligt bilaga I B, och, i tillämpliga fall, information om förekomsten och placeringen av den ångerfunktion som avses i artikel 11a.”

3. Följande artikel ska införas:

”Artikel 11a

Utövande av ångerrätten vid distansavtal som ingås genom ett onlinegränssnitt

1. Vid distansavtal som ingås genom ett onlinegränssnitt ska näringsidkaren säkerställa att konsumenten också kan frånträda avtalet med hjälp av en ångerfunktion.

Ångerfunktionen ska märkas med orden ”ånga avtalet här” eller en otvetydig motsvarande formulering på ett lättläst sätt. Ångerfunktionen ska vara kontinuerligt tillgänglig under hela ångerfristen. Den ska visas väl synligt på onlinegränssnittet och vara lättillgänglig för konsumenten.
2. Ångerfunktionen ska göra det möjligt för konsumenten att skicka en förklaring om frånträde online genom vilken näringsidkaren informeras om konsumentens beslut att frånträda avtalet. Den förklaringen om frånträde online ska göra det möjligt för konsumenten att lätt tillhandahålla eller bekräfta följande information:
 - a) Hans eller hennes namn.

- b) Uppgifter som identifierar det avtal han eller hon önskar frånträda.
 - c) Uppgifter om det elektroniska medel på vilket bekräftelsen av frånträdet kommer att skickas till konsumenten.
3. När konsumenten har fyllt i förklaringen om frånträde online i enlighet med punkt 2 ska näringsidkaren ge konsumenten möjlighet att lämna in den till näringsidkaren med hjälp av en bekräftelsefunktion.
- Den bekräftelsefunktionen ska märkas på ett lättläst sätt med orden ”bekräfta frånträde” eller med en otvetydig motsvarande formulering.
4. När konsumenten har aktiverat bekräftelsefunktionen ska näringsidkaren utan onödigt dröjsmål skicka ett mottagningsbevis för frånträdet till konsumenten på ett varaktigt medium, inklusive dess innehåll samt datum och tidpunkt för inlämnandet.
5. Konsumenten ska anses ha utövat sin ångerrätt inom den relevanta ångerfristen om han eller hon skickade den förklaring om frånträde online som avses i denna artikel innan den fristen löpte ut.”

4. Följande kapitel ska införas:

”Kapitel IIIa

Regler för avtal om finansiella tjänster som ingås på distans

Artikel 16a

Informationskrav för avtal om finansiella tjänster för konsumenter som ingås på distans

1. I god tid innan en konsument blir bunden av ett distansavtal eller något motsvarande erbjudande ska näringsidkaren på ett klart och tydligt sätt ge konsumenten följande information:
 - a) Näringsidkarens identitet och huvudsakliga verksamhet och, i tillämpliga fall, identitet och huvudsaklig verksamhet avseende den näringsidkare för vars räkning denne agerar.
 - b) Geografisk adress där näringsidkaren är etablerad samt näringsidkarens telefonnummer och e-postadress eller uppgifter om eventuellt andra medel för kommunikation som erbjuds av näringsidkaren och, i förekommande fall, avseende den näringsidkare för vars räkning denne agerar; alla dessa medel för kommunikation som erbjuds av näringsidkaren ska göra det möjligt för konsumenten att snabbt kontakta näringsidkaren och kommunicera effektivt med denne och garantera att konsumenten kan behålla all skriftlig korrespondens med näringsidkaren på ett varaktigt medium.

- c) Relevanta kontaktuppgifter som ger konsumenten möjlighet att vända sig med eventuella reklamationer till näringsidkaren och, i tillämpliga fall, till den näringsidkare för vars räkning denne agerar.
- d) Om näringsidkaren är registrerad i ett handelsregister eller liknande offentligt register, uppgift om vilket register denne är registrerad i samt registreringsnumret eller motsvarande identifieringsuppgifter i detta register.
- e) Om näringsidkarens verksamhet kräver tillstånd, namn, adress, webbplats och andra kontaktuppgifter avseende den berörda tillsynsmyndigheten.
- f) En beskrivning av den finansiella tjänstens huvudsakliga egenskaper.
- g) Det totalpris som konsumenten ska betala till näringsidkaren för den finansiella tjänsten, med uppgift om alla arvoden, avgifter och kostnader samt alla skatter och avgifter som betalas genom näringsidkaren, eller, om ett exakt pris inte kan anges, grunden för beräkningen av priset vilket gör det möjligt för konsumenten att kontrollera detta.
- h) Om tillämpligt, information om konsekvenserna av sena eller uteblivna betalningar.
- i) Om tillämpligt, information om att priset har personanpassats på grundval av automatiserat beslutsfattande.

- j) I tillämpliga fall, en upplysning som anger att den finansiella tjänsten gäller instrument som medför särskilda risker beroende på deras särdrag eller de transaktioner som ska utföras eller vilkas pris beror på sådana svängningar på finansmarknaden som näringsidkaren inte kan påverka samt en upplysning som anger att tidigare fullgöranden inte är indikatorer för framtida fullgöranden.
- k) Uppgifter om att det skulle kunna förekomma andra skatter och avgifter och/eller kostnader som varken betalas genom näringsidkaren eller påförs av denne.
- l) Eventuella begränsningar av den tid under vilken informationen i enlighet med denna punkt är giltig.
- m) Sättet för betalning och för fullgörande.
- n) Alla särskilda extra kostnader som konsumenten kan bli tvungen att betala vid användning av tekniken för distanskommunikation, om sådana extra kostnader tas ut.
- o) När miljömässiga eller sociala faktorer är integrerade i den finansiella tjänstens investeringsstrategi, information om eventuella miljömässiga eller sociala mål för den finansiella tjänsten.

- p) Förekomsten eller frånvaron av ångerrätt och, för det fall ångerrätt föreligger, uppgift om ångerfristen och villkoren för utövande av den rätten, inklusive uppgift om det belopp konsumenten kan bli skyldig att betala samt vad som kan bli följderna av att inte utöva denna rättighet.
- q) Distansavtalets kortaste löptid, vid avtal om fortlöpande eller periodiskt återkommande finansiella tjänster.
- r) Information om den rätt parterna kan ha enligt avtalsvillkoren att säga upp distansavtalet i förväg eller ensidigt samt om eventuella sanktioner enligt avtalet i dessa fall.
- s) Praktiska instruktioner och förfaranden för utövande av ångerrätten i enlighet med artikel 16b.1, med angivande av bland annat näringsidkarens telefonnummer och e-postadress eller uppgifter om andra kommunikationsmedel som är relevanta för översändandet av förklaringen om frånträde och, för avtal om finansiella tjänster som ingås genom ett onlinegränssnitt, information om förekomsten och placeringen av den ångerfunktion som avses i artikel 11a.
- t) Eventuella klausuler i avtalet om vilken lag som ska tillämpas på distansavtalet och/eller vilken domstol som är behörig.

- u) På vilket eller vilka språk avtalsvillkoren och den förhandsinformation som anges i denna artikel tillhandahålls samt även på vilket eller vilka språk näringsidkaren, med konsumentens medgivande, åtar sig att kommunicera under distansavtalets löptid.
 - v) Om tillämpligt, möjligheten att anlita ett förfarande för klagomål och prövning utanför domstol, vilket näringsidkaren omfattas av, och metoderna för att få tillgång till det.
 - w) Om att det finns garantifonder eller andra ersättningssystem som inte omfattas av Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/49/EU* och 97/9/EG**.
2. Medlemsstaterna får i nationell rätt behålla eller införa språkrav i samband med den information som avses i punkt 1 för att säkerställa att informationen är lättbegriplig för konsumenten.
3. Vid taltelefonikommunikation ska varje samtal med konsumenten inledas med att uppgifter lämnas om näringsidkaren och om det affärsmässiga syfte som näringsidkaren har med samtalet. När ett samtal spelas in eller kan spelas in ska näringsidkaren också underrätta konsumenten om detta.

4. Genom undantag från punkt 1 får näringsidkaren, vad gäller taltelefonikommunikation som avses i punkt 3, om konsumenten uttryckligen samtycker till det, tillhandahålla endast den information som avses i punkt 1 a, f, g, k och p innan konsumenten blir bunden av distansavtalet. I sådant fall ska näringsidkaren informera konsumenten om arten av och tillgången till den övriga information som avses i punkt 1. Näringsidkaren ska tillhandahålla den övriga information som krävs enligt punkt 1 på ett varaktigt medium omedelbart efter det att distansavtalet ingåtts.
5. Om den information som avses i punkt 1 lämnas mindre än en dag innan konsumenten blir bunden av distansavtalet, ska medlemsstaterna kräva att näringsidkaren skickar en påminnelse till konsumenten om möjligheten att frånträda distansavtalet och om det förfarande som ska följas för att frånträda det, i enlighet med artikel 16b. Denna påminnelse ska lämnas till konsumenten på ett varaktigt medium mellan en och sju dagar efter det att distansavtalet ingåtts.
6. Den information som avses i punkt 1 ska tillhandahållas konsumenten på ett varaktigt medium och vara enkel att läsa.

Den information som avses i punkt 1 ska på begäran tillhandahållas i ett lämpligt och tillgängligt format för konsumenter med funktionsnedsättning, inbegripet personer med synnedsättning.

7. Med undantag för den information som avses i punkt 1 a, f, g, k och p ska näringsidkaren ha rätt att skicka informationen när den tillhandahålls på elektronisk väg.

När information skickas ska det vara möjligt att se, spara och skriva ut den information som avses i punkt 1 som ett enda dokument.

I sådana fall ska näringsidkaren säkerställa att konsumenten får all den förhandsinformation som avses i punkt 1 innan distansavtalet ingås.

8. Vad gäller efterlevnaden av informationskraven i denna artikel ska bevisbördan åvila näringsidkaren.
9. Medlemsstaterna får anta eller behålla strängare bestämmelser om krav på förhandsinformation än dem som avses i denna artikel, när bestämmelserna är förenliga med unionsrätten.
10. Om en annan unionsakt som reglerar specifika finansiella tjänster innehåller regler om den information som konsumenten ska få innan avtalet ingås, ska endast reglerna i den unionsakten tillämpas på de specifika finansiella tjänsterna, oavsett detaljnivån i dessa regler, om inte annat föreskrivs i den unionsakten.

Om den andra unionsakten inte innehåller regler om information om ångerrätten ska näringsidkaren informera konsumenten om förekomsten eller frånvaron av en sådan rätt i enlighet med punkt 1 p.

Artikel 16b

Ångerrätt vid distansavtal om finansiella tjänster

1. Medlemsstaterna ska säkerställa att konsumenten har en tidsfrist på 14 kalenderdagar under vilken han eller hon kan utöva sin ångerrätt utan att det leder till någon sanktion och utan att konsumenten behöver ange några skäl. Den tidsfristen ska förlängas till 30 kalenderdagar i distansavtal som rör privata individuella pensionsförsäkringar.

Den ångerfrist som avses i första stycket ska börja löpa antingen

- a) från och med den dag då distansavtalet ingås, eller
- b) från och med den dag då konsumenten får avtalsvillkoren och informationen i enlighet med artikel 16a, om denna dag infaller senare än den dag som avses i led a i detta stycke.

Om konsumenten inte har fått avtalsvillkoren och informationen i enlighet med artikel 16a ska ångerfristen under alla omständigheter löpa ut 12 månader och 14 dagar efter ingåendet av distansavtalet. Detta ska inte tillämpas om konsumenten inte har informerats om sin ångerrätt i enlighet med artikel 16a.1 p.

2. Ångerrätten ska inte tillämpas på följande:

- a) Finansiella tjänster för konsumenter vilkas pris är beroende av svängningar på finansmarknaden som näringsidkaren inte kan påverka och som kan inträffa under ångerfristen, exempelvis tjänster med anknytning till
- utländska valutor,
 - penningmarknadsinstrument,
 - överlåtbara värdepapper,
 - andelar i företag för kollektiva investeringar,
 - terminskontrakt, inbegripet motsvarande instrument med kontantavräkning,
 - framtida räntesäkringsavtal,
 - ränte-, valuta- och aktieswappar,
 - köp- och säljoptioner avseende alla de instrument som anges i detta led, inbegripet motsvarande instrument med kontantavräkning. Denna kategori inbegriper särskilt valuta- och ränteoptioner.

- b) Rese- och bagageförsäkringar eller liknande kortfristiga försäkringar med kortare löptid än en månad.
 - c) Avtal som båda parter har fullgjort på konsumentens uttryckliga begäran, innan konsumenten har utövat sin ångerrätt.
- 3. Konsumenten ska anses ha utövat sin ångerrätt inom den ångerfrist som avses i punkt 1 om han eller hon har skickat sitt meddelande om utövandet av ångerrätten före den tidsfristens utgång.
 - 4. Om en kompletterande tjänst med anknytning till distansavtalet för finansiella tjänster tillhandahålls av näringsidkaren eller av en tredje part på grundval av ett avtal mellan denna tredje part och näringsidkaren ska konsumenten inte vara bunden av biavtalet om konsumenten utövar sin ångerrätt i enlighet med denna artikel. När konsumenten väljer att säga upp biavtalet ska det ske utan någon kostnad för konsumenten.
 - 5. Denna artikel ska inte påverka tillämpningen av regler i nationell rätt som fastställer en tidsperiod under vilken fullgörandet av avtalet inte kan påbörjas.

6. Om en annan unionsakt som reglerar specifika finansiella tjänster innehåller regler om ångerrätten, ska endast den unionsaktens regler om ångerrätt tillämpas på dessa specifika finansiella tjänster, om inte annat föreskrivs i den andra unionsakten. Om den andra unionsakten ger medlemsstaterna rätt att välja mellan ångerrätt och ett alternativ, såsom betänketid, ska endast de motsvarande reglerna i den unionsakten tillämpas på dessa specifika finansiella tjänster, om inte annat föreskrivs i den andra unionsakten.
7. Med avvikelse från denna artikel får medlemsstaterna välja att i stället tillämpa följande bestämmelser på följande finansiella tjänster vad gäller ångerrätt eller betänketid:
 - a) Artikel 14.6 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/17/EU*** på kreditavtal som är undantagna från det direktivets tillämpningsområde enligt artikel 3.2 i det direktivet.
 - b) Artiklarna 26 och 27 i Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2023/2225**** på kreditavtal som är undantagna från det direktivets tillämpningsområde enligt artikel 2.2 i det direktivet.

Artikel 16c

Betalning för den tjänst som tillhandahållits innan ångerrätten utövas

1. Om konsumenten utövar ångerrätten enligt artikel 16b, får konsumenten endast åläggas att betala för den tjänst som näringsidkaren i enlighet med distansavtalet faktiskt har tillhandahållit. Konsumenten ska betala för den tjänsten utan onödigt dröjsmål. Det belopp som ska betalas får inte
 - a) överstiga ett belopp som står i proportion till omfattningen av den redan tillhandahållna tjänsten, jämförd med samtliga prestationer som föreskrivs i distansavtalet,
 - b) i något fall vara så stort att det kan tolkas som en sanktion.
2. Medlemsstaterna får föreskriva att konsumenter inte får avkrävas någon betalning om de utövar sin ångerrätt i samband med ett försäkringsavtal.
3. Näringsidkaren får inte kräva att konsumenten ska betala något belopp på grundval av punkt 1 i denna artikel om inte näringsidkaren kan styrka att konsumenten i vederbörlig ordning har underrättats om det belopp som ska betalas i enlighet med artikel 16a.1 p. Näringsidkaren får emellertid inte kräva denna betalning om näringsidkaren utan föregående begäran från konsumentens sida påbörjade fullgörandet av avtalet innan den ångerfrist som anges i artikel 16b.1 löpte ut.

4. Näringsidkaren ska, utan onödigt dröjsmål och senast 30 kalenderdagar från den dag då näringsidkaren mottar meddelandet om utövandet av ångerrätten, till konsumenten betala tillbaka alla belopp som näringsidkaren erhållit från konsumenten i enlighet med distansavtalet, med undantag för det belopp som avses i punkt 1.
5. Konsumenten ska utan onödigt dröjsmål och senast 30 kalenderdagar från den dag då näringsidkaren frånträder avtalet till näringsidkaren skicka tillbaka de belopp som konsumenten har erhållit från näringsidkaren.

Artikel 16d

Tillräckliga förklaringar

1. Medlemsstaterna ska säkerställa att näringsidkare är skyldiga att ge konsumenten tillräckliga förklaringar om de föreslagna avtalen om finansiella tjänster som sätter konsumenten i stånd att bedöma huruvida det föreslagna avtalet och de kompletterande tjänsterna är anpassade till hans eller hennes behov och ekonomiska situation. Sådana förklaringar ska tillhandahållas konsumenten kostnadsfritt och innan avtalet ingås. Förklaringarna ska inbegripa följande delar:
 - a) Förhandsinformation som krävs innan avtal ingås.
 - b) Det föreslagna avtalets viktigaste egenskaper, inbegripet eventuella kompletterande tjänster.

- c) De specifika verkningar som det föreslagna avtalet kan medföra för konsumenten, inbegripet, i tillämpliga fall, konsekvenserna av utebliven eller sen betalning från konsumentens sida.
- 2. Medlemsstaterna får ange hur och i vilken omfattning de förklaringar som avses i punkt 1 ska ges. Medlemsstaterna får anpassa sättet för och omfattningen av detta till de omständigheter under vilka de finansiella tjänsterna erbjuds, till vem de erbjuds och den typ av finansiella tjänster som erbjuds.
- 3. Medlemsstaterna ska säkerställa att konsumenten, om näringsidkaren använder nätverktyg, har rätt att begära och erhålla mänsklig medverkan i skedet innan avtal ingås och, i motiverade fall, efter det att distansavtalet har ingåtts, på samma språk som det som används för den förhandsinformation som tillhandahålls i enlighet med artikel 16a.1.
- 4. Vad gäller efterlevnaden av kraven om tillräckliga förklaringar i denna artikel har uppfyllts ska bevisbördan åvila näringsidkaren.
- 5. Om en annan unionsakt som reglerar specifika finansiella tjänster innehåller regler om de tillräckliga förklaringar som konsumenten ska få, ska endast den unionsaktens regler om tillräckliga förklaringar tillämpas på dessa specifika finansiella tjänster, om inte annat föreskrivs i den unionsakten.

Artikel 16e

Tilläggskydd avseende onlinegränssnitt

1. Utan att det påverkar tillämpningen av direktiv 2005/29/EG och förordning (EU) 2016/679 ska medlemsstaterna säkerställa att näringsidkare, när de ingår distansavtal om finansiella tjänster, inte utformar, organiserar eller driver sina onlinegränssnitt, enligt definitionen i artikel 3 m i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2022/2065****, på ett sätt som vilseleder eller manipulerar konsumenter som är mottagare av deras tjänster eller på annat vis väsentligt snedvrider eller försämrar deras förmåga att fatta fria och välgrundade beslut. Medlemsstaterna ska särskilt anta åtgärder som, i enlighet med unionsrätten, hanterar minst en av följande metoder från näringsidkares sida:
 - a) Större synlighet ges åt vissa val när konsumenter, som är mottagare av näringsidkarens tjänster, uppmanas att fatta ett beslut.
 - b) Näringsidkaren begär upprepade gånger att konsumenter som är mottagare av tjänsten ska göra ett val när det valet redan har gjorts, särskilt genom att presentera popup-fönster som stör användarupplevelsen.
 - c) Förfarandet för att avsluta en tjänst görs svårare än att ansluta sig till den.

2. Medlemsstaterna får anta eller behålla strängare bestämmelser i fråga om de krav på näringsidkare som anges i punkt 1, när bestämmelserna är förenliga med unionsrätten.

-
- * Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/49/EU av den 16 april 2014 om insättningsgarantisystem (EUT L 173, 12.6.2014, s. 149).
- ** Europaparlamentets och rådets direktiv 97/9/EG av den 3 mars 1997 om system för ersättning till investerare (EGT L 84, 26.3.1997, s. 22).
- *** Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/17/EU av den 4 februari 2014 om konsumentkreditavtal som avser bostadsfastighet och om ändring av direktiven 2008/48/EG och 2013/36/EU och förordning (EU) nr 1093/2010 (EUT L 60, 28.2.2014, s. 34).
- **** Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2023/2225 av den 18 oktober 2023 om konsumentkreditavtal och om upphävande av direktiv 2008/48/EG (EUT L, 2023/2225, 30.10.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj>).
- ***** Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2022/2065 av den 19 oktober 2022 om en inre marknad för digitala tjänster och om ändring av direktiv 2000/31/EG (förordningen om digitala tjänster) (EUT L 277, 27.10.2022, s. 1).”

5. I artikel 24 ska följande punkt läggas till:

- ”6. Vad gäller överträdelse av de åtgärder som antagits enligt de bestämmelser som avses i artikel 3.1b som är tillämpliga på distansavtal om finansiella tjänster för konsumenter ska medlemsstaterna säkerställa att när sanktioner ska åläggas i enlighet med artikel 21 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2017/2394 ska de inbegripa en möjlighet antingen att ålägga sanktionsavgifter via administrativa förfaranden eller att inleda rättsliga förfaranden för åläggande av sanktionsavgifter, eller bådaddera.”

6. I artikel 29 ska punkt 1 ersättas med följande:

”1. Om en medlemsstat utnyttjar något av de lagstiftningsval som avses i artiklarna 3.4, 6.7, 6.8, 7.4, 8.6, 9.1a, 9.3, artikel 16 andra och tredje styckena, artiklarna 16a.2, 16a.9, 16b.7 och 16e ska den informera kommissionen om detta senast den [24 månader från dagen för ikraftträdandet av detta direktiv] och om alla eventuella senare ändringar.”

7. Bilaga I ska ändras i enlighet med bilaga I till det här direktivet.

Artikel 2

Införlivande och översyn

1. Medlemsstaterna ska senast den ... [24 månader från dagen för ikraftträdandet av detta direktiv] anta och offentliggöra de bestämmelser i lagar och andra författningar som är nödvändiga för att följa detta direktiv. De ska genast underrätta kommissionen om texten till dessa bestämmelser.

De ska tillämpa dessa bestämmelser från och med den ... [30 månader från dagen för ikraftträdandet av detta direktiv].

När en medlemsstat antar dessa bestämmelser ska de innehålla en hänvisning till detta direktiv eller åtföljas av en sådan hänvisning när de offentliggörs. De ska även innehålla en uppgift om att hänvisningar i befintliga lagar och andra författningar till det direktiv som upphävs genom det här direktivet ska anses som hänvisningar till det här direktivet. Närmare föreskrifter om hur hänvisningen ska göras och om hur uppgiften ska formuleras ska varje medlemsstat själv utfärda.

2. Medlemsstaterna ska underrätta kommissionen om texten till de centrala bestämmelser i nationell rätt som de antar inom det område som omfattas av detta direktiv.
3. Senast den 31 juli 2030 ska kommissionen lägga fram en rapport för Europaparlamentet och rådet om tillämpningen av detta direktiv, som också inbegriper ångerfunktionen. Den rapporten ska innehålla en utvärdering av hur den inre marknaden för finansiella tjänster som ingås på distans i unionen fungerar och hur detta direktiv påverkar annan relevant unionsrätt.

Artikel 3

Upphävande

Direktiv 2002/65/EG upphör att gälla med verkan från och med den ... [30 månader från dagen för ikraftträdandet av detta direktiv].

Hänvisningar till det upphävda direktivet ska anses som hänvisningar till direktiv 2011/83/EU, i dess ändrade lydelse enligt det här direktivet, och ska läsas i enlighet med jämförelsetabellen i bilagan till det här direktivet.

Artikel 4

Ikraftträdande

Detta direktiv träder i kraft den tjugonde dagen efter det att det har offentliggjorts i *Europeiska unionens officiella tidning*.

Artikel 5

Adressater

Detta direktiv riktar sig till medlemsstaterna.

Utfärdat i Strasbourg

På Europaparlamentets vägnar

Ordförande

På rådets vägnar

Ordförande

BILAGA I

Bilaga I till direktiv 2011/83/EU ska ändras på följande sätt:

I ”A. Mall för information om ångerrätt” ska instruktion 3 under rubriken ”Instruktioner för komplettering av blanketten.” ersättas med följande:

”[3] Om du är skyldig att tillhandahålla en funktion som ger konsumenten möjlighet att frånträda det avtal som ingåtts online, ska följande skrivas in: ”Du kan också utöva din ångerrätt online på [skriv in internetadress eller ge en annan lämplig förklaring av var ångerrätt funktions finns tillgänglig]. Om du använder onlinefunktionen kommer vi att utan onödigt dröjsmål skicka ett mottagningsbevis på frånträdet på ett varaktigt medium (t.ex. via e-post), med information om dess innehåll samt datum och tidpunkt för inlämnandet. Om du ger konsumenten möjlighet att fylla i och lämna in standardångerblanketten elektroniskt på din webbplats, ska följande skrivas in: ”Du kan också på vår webbplats [skriv in internetadressen] elektroniskt fylla i och skicka in standardblanketten för utövande av ångerrätten eller något annat otvetydigt meddelande. Om du väljer det här alternativet kommer vi utan dröjsmål att på ett varaktigt medium (till exempel med hjälp av e-post) bekräfta att vi tagit emot ditt beslut om att utöva ångerrätten.”.”

BILAGA II

Jämförelsetabell

Direktiv 2002/65/EG	Direktiv 2011/83/EU, ändrat genom det här direktivet
Artikel 1.1	–
Artikel 1.2 första stycket	Artikel 3.1b andra stycket
Artikel 1.2 andra stycket	Artikel 3.1b tredje och fjärde styckena
Artikel 2 a	Artikel 2.7
Artikel 2 b	Artikel 2.12
Artikel 2 c	Artikel 2.2
Artikel 2 d	Artikel 2.1
Artikel 2 e	Artikel 2.7
Artikel 2 f	Artikel 2.10
Artikel 2 g	–
Artikel 3.1	Artikel 16a.1
Artikel 3.1.1 a, b och c	Artikel 16a.1 a och b
Artikel 3.1.1 d	Artikel 16a.1 d
Artikel 3.1.1 e	Artikel 16a.1 e
Artikel 3.1.2 a	Artikel 16a.1 f
Artikel 3.1.2 b	Artikel 16a.1 g
Artikel 3.1.2 c	Artikel 16a.1 j
Artikel 3.1.2 d	Artikel 16a.1 k
Artikel 3.1.2 e	Artikel 16a.1 l
Artikel 3.1.2 f	Artikel 16a.1 m
Artikel 3.1.2 g	Artikel 16a.1 n
Artikel 3.1.3 a	Artikel 16a.1 p
Artikel 3.1.3 b	Artikel 16a.1 q

Direktiv 2002/65/EG	Direktiv 2011/83/EU, ändrat genom det här direktivet
Artikel 3.1.3 c	Artikel 16a.1 r
Artikel 3.1.3 d	Artikel 16a.1 s
Artikel 3.1.3 e	–
Artikel 3.1.3 f	Artikel 16a.1 t
Artikel 3.1.3 g	Artikel 16a.1 u
Artikel 3.1.4 a	Artikel 16a.1 v
Artikel 3.1.4 b	Artikel 16a.1 w
Artikel 3.2	
Artikel 3.3 första stycket a	Artikel 16a.3
Artikel 3.3 första stycket b och andra stycket	Artikel 16a.4
Artikel 3.4	–
Artikel 4.1 och 4.5	Artikel 16a.10
Artikel 4.2	Artikel 16a.9
Artikel 4.3 och 4.4	–
Artikel 5.1	Artikel 16a.1 första stycket, 16a.5 och 16a.6 första stycket
Artikel 5.2	–
Artikel 5.3	–
Artikel 6.1 första stycket första meningen	Artikel 16b.1 första stycket,
Artikel 6.1 första stycket andra meningen	–
Artikel 6.1 andra stycket första strecksatsen	Artikel 16b.1 andra stycket a
Artikel 6.1 andra stycket andra strecksatsen	Artikel 16b.1 andra stycket b
Artikel 6.1 tredje stycket	–
Artikel 6.2 a	Artikel 16b.2 a
Artikel 6.2 b	Artikel 16b.2 b
Artikel 6.2 c	Artikel 16b.2 c

Direktiv 2002/65/EG	Direktiv 2011/83/EU, ändrat genom det här direktivet
Artikel 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7 och 6.8	–
Artikel 7.1 inledningen	Artikel 16c.1 inledningen
Artikel 7.1 första strecksatsen	Artikel 16c.1 a
Artikel 7.1 andra strecksatsen	Artikel 16c.1 b
Artikel 7.2	Artikel 16c.2
Artikel 7.3	Artikel 16c.3
Artikel 7.4	Artikel 16c.4
Artikel 7.5	Artikel 16c.5
Artikel 9	–
Artikel 10	–
Artikel 11 första och tredje styckena	Artikel 24.1
Artikel 11 andra stycket	–
Artikel 12.1	Artikel 25 första stycket
Artikel 12.2	–
Artikel 13.1	Artikel 23.1
Artikel 13.2	Artikel 23.2
Artikel 13.3	–
Artikel 14	–
Artikel 15	–
Artikel 16	–
Artikel 17	–
Artikel 18	–
Artikel 19	–
Artikel 20	–
Artikel 21	–
Artikel 22	–
Artikel 23	–