

Bryssel den 24 februari 2023
(OR. en)

6363/23

Interinstitutionellt ärende:
2022/0147(COD)

CONSOM 42
MI 107
COMPET 105
EF 46
ECOFIN 140
DIGIT 22
CODEC 180
CYBER 31

NOT

från:	Ständiga representanternas kommitté (Coreper I)
till:	Rådet
Föreg. dok. nr:	6065/23
Komm. dok. nr:	9053/22 + ADD1-4
Ärende:	Förslag till EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS DIREKTIV om ändring av direktiv 2011/83/EU om avtal om finansiella tjänster som ingått på distans samt om upphävande av direktiv 2002/65/EG – Allmän riktlinje

I. INLEDNING

1. Den 11 maj 2022 lade kommissionen fram ett förslag till Europaparlamentets och rådets direktiv om ändring av direktiv 2011/83/EU om avtal om finansiella tjänster som ingått på distans samt om upphävande av direktiv 2002/65/EG¹. Förslaget grundar sig på artikel 114 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (EUF-fördraget).

¹ Dok. 9053/22 + ADD 1–4.

2. Översynen av det nuvarande direktivet om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter² meddelades i kommissionens nya strategi för konsumentpolitiken³ och stöddes av rådet i dess tillhörande slutsatser⁴ i syfte att stärka konsumentskyddet.
3. Genom förslaget uppdateras och moderniseras den allmänna ramen (som fungerar som ett skyddsnät) för avtal om finansiella tjänster som ingås på distans genom att den befintliga rättsliga ramen upphävs och relevanta aspekter av konsumenträttigheter inkluderas i tillämpningsområdet för det övergripande tillämpliga direktivet om konsumenträttigheter⁵.
4. Förslagets huvudsyften är
 - i) att säkerställa en förenklad och framtidssäkrad ram för finansiella tjänster som ingås på distans,
 - ii) att ge konsumenterna bättre skydd i den digitala miljön,
 - iii) att minska onödiga bördor och skapa lika villkor för tillhandahållare av finansiella tjänster och på så sätt främja gränsöverskridande tillhandahållande av sådana tjänster.
5. Europeiska ekonomiska och sociala kommittén avgav sitt yttrande den 21 september 2022⁶.
6. I Europaparlamentet är utskottet för den inre marknaden och konsumentskydd (IMCO) ansvarigt utskott, medan utskottet för ekonomi och valutafrågor (ECON) kommer att avge sitt yttrande i egenskap av associerat utskott. Föredragande för ärendet är Arba KOKALARI (EPP, Sverige). Omröstningen i utskottet är planerad till den 27–28 mars 2023.

² Direktiv 2002/65/EG

³ Dok. 12976/20 (COM(2020) 696 final).

⁴ Dok. 6364/21.

⁵ Direktiv 2011/83/EU.

⁶ INT/994 – EESC-2022.

II. ARBETET I RÅDETS FÖRBEREDANDE ORGAN

7. Den 30 juni 2022, under det franska ordförandeskapet, lade kommissionen fram förslaget och den åtföljande konsekvensbedömningen för arbetsgruppen för konsumentskydd och konsumentupplysning, och en första diskussion ägde rum. Behandlingen av förslaget artikel för artikel inleddes i juli 2022 under det tjeckiska ordförandeskapet, där fem möten ägnades åt ingående granskning av och diskussion om förslaget. Arbetsgruppen fortsatte diskussionen om förslaget under det svenska ordförandeskapet (ett möte).
8. Ordförandeskapet förelade arbetsgruppen sex kompromissförslag som utarbetats på grundval av muntliga och skriftliga kommentarer från delegationerna och deras svar på riktade frågeformulär. Under arbetets gång har förslaget anpassats för att beakta medlemsstaternas farhågor, såsom beskrivs i avsnitt III nedan. Ett antal tekniska ändringar har också gjorts för att vid behov förtydliga och komplettera texten.
9. Kompromisstexten i bilagan återspeglar ordförandeskapets fortsatta ansträngningar att hitta en balans mellan delegationernas olika ståndpunkter, samtidigt som målen i kommissionens förslag bibehålls. Ändringar i förhållande till kommissionens förslag anges med **fetstil och understrykning** och/eller med [...].
10. Vid mötet den 17 februari 2023 godkändes kompromisstexten⁷ av Coreper, som enades om att översända texten till rådet (konkurrenskraft) inför mötet den 2 mars 2023, med sikte på en överenskommelse om en allmän riktlinje. Italien och Luxemburg har lagt fram uttalanden enligt addendum 1 till denna not.

⁷ Dok. 6065/23.

III. ÄNDRINGAR AV KOMMISSIONENS FÖRSLAG

11. Viktiga ändringar

a) Harmoniseringsnivå

Ett viktigt mål med kommissionens förslag är att säkerställa samma höga konsumentskyddsnivå på hela den inre marknaden, och detta bör uppnås genom fullständig harmonisering. Direktivet från 2002 gjorde det möjligt för medlemsstaterna att gå längre än den konsumentskyddsnivå som fastställts på EU-nivå när det gäller förhandsinformation. För de medlemsstater som har utnyttjat detta alternativ skulle kommissionens förslag innebära en sänkning av nivån på konsumentskyddet. Kompromissförslaget ger därför medlemsstaterna möjlighet att tillämpa strängare bestämmelser på detta område.

b) Tillämpningsområde – skyddsnät

Flera medlemsstater ansåg det nödvändigt att klargöra hur bestämmelserna i direktivet kompletterar bestämmelserna i den produktspecifika lagstiftningen, till exempel när det gäller finansiella tjänster som uttryckligen undantas från tillämpningsområdet för sektorsspecifika bestämmelser eller endast delvis omfattas av dem. Av rättssäkerhetsskäl förklaras samspelet mellan direktivet och sektorslagstiftningen ytterligare i kompromissförslaget. För att säkerställa större klarhet för konsumenten och undvika att olika regler tillämpas på finansiella produkter av liknande slag, ger kompromissförslaget också medlemsstaterna möjlighet att välja att tillämpa vissa produktspecifika regler om ångerrätt på vissa specifika finansiella produkter. Detta förtydligas utförligt i skälen.

Dessutom lägger kompromissförslaget till andra bestämmelser (artiklar) i direktivet om konsumenträttigheter som ska tillämpas på avtal om finansiella tjänster, såsom bestämmelser om telefonavtal, leverans utan föregående beställning, rapportering och möjligheten för medlemsstaterna att behålla och införa språkkrav i nationell lagstiftning om förhandsinformation.

c) Ångerknapp

En ångerknapp eller liknande funktion ökar konsumenternas medvetenhet om ångerrätten och möjligheterna att frånträda avtal. För distansavtal i allmänhet är det viktigt att det inte är mer betungande att frånträda avtalet än att ingå det. För att ytterligare stärka konsumentskyddet föreslås det i kompromissförslaget att användningen av ångerknappen inte begränsas till finansiella tjänster. I stället föreslås att de relevanta bestämmelserna flyttas till det allmänna kapitlet i direktivet om konsumenträttigheter för att på så sätt säkerställa ett övergripande tillämpningsområde för distansavtal. I kompromissförslaget föreslås dessutom några tekniska ändringar av utformningen av ångerknappen för att underlätta dess genomförande och göra det lättare för konsumenterna att utöva sina rättigheter.

d) Onlinegränssnitt

I kompromissförslaget stryks bestämmelsen om ytterligare skydd för onlinegränssnitt, eftersom det skulle vara mycket svårt för konsumentmyndigheterna att bedöma om skyldigheten hade åsidosatts. I detta avseende skulle relevant övergripande lagstiftning, såsom rättsakten om artificiell intelligens, förordningen om digitala tjänster⁸ och direktivet om otillbörliga affärsmetoder⁹, kunna vara lämpligare instrument för att reglera sådana skyldigheter.

Som ersättning för denna bestämmelse har en översynsklausul införts som kräver att kommissionen bedömer hur strukturen, utformningen, funktionen eller funktionssättet för de onlinegränssnitt som näringsidkarna använder påverkar konsumenternas förmåga att fatta fria, självständiga och välgrundade beslut.

12. Andra viktiga ändringar

- a) Röjande av information: Syftet med de föreslagna ändringarna är att modernisera och framtidssäkra skyldigheter i fråga om förhandsinformation.

⁸ Förordning (EU) 2022/2065

⁹ Direktiv 2005/29/EG

- b) Tillräckliga förklaringar: Eftersom avtal enligt direktivet kan ha olika karaktär och variera avsevärt, föreslås det i kompromissförslaget att medlemsstaterna ska kunna anpassa det sätt på vilket lämpliga förklaringar ges till de omständigheter under vilka tjänsten erbjuds och till konsumentens behov av hjälp.
- c) Anpassning till bestämmelserna i direktivet om konsumentkrediter som för närvarande är under förhandling:
- Tillfällig begränsning av ångerrätten: för att stärka rättssäkerheten föreslås i kompromissförslaget införande av en tidsbegränsning för ångerrätten, närmare bestämt till ett år och två veckor, när avtalsinnehållet inte har förmedlats till konsumenten i enlighet med skyldigheterna i direktivet, utom när informationen om själva ångerrätten inte har förmedlats till konsumenten.
 - Sanktioner: i kompromissförslaget föreslås att man avskaffar kravet på att ålägga ett högsta bötesbelopp på minst 4 % av näringsidkarens årsomsättning vid allvarliga gränsöverskridande överträdelser
- d) Införlivande: I kompromissförslaget föreskrivs en längre införlivandeperiod för att ge branschen tillräckligt med tid för att anpassa sig till de nya EU-reglerna. De ytterligare sex månaderna skulle göra det möjligt för företagen att göra de nödvändiga ändringarna av sina it-system och uppdatera sina processer.

IV. SLUTSATS

13. Mot bakgrund av ovanstående uppmanas rådet (konkurrenskraft) att enas om en allmän riktlinje på grundval av texten i bilagan, och att ge ordförandeskapet i uppdrag att inleda förhandlingar med Europaparlamentet.
-

2022/0147 (COD)

Förslag till

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS DIREKTIV**om ändring av direktiv 2011/83/EU om avtal om finansiella tjänster som ingåtts på distans
samt 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,

med beaktande av Europeiska centralbankens yttrande¹,med beaktande av Europeiska ekonomiska och sociala kommitténs yttrande²,

i enlighet med det ordinarie lagstiftningsförfarandet, och

¹ ...
² ...

av följande skäl:

1. Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/65/EG³ innehåller bestämmelser på unionsnivå om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter. Samtidigt fastställs i Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU⁴ bl.a. 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 i fördraget. Enligt artikel 38 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna (stadgan) ska en hög konsumentskyddsnivå tryggas i unionens politik.
3. Inom ramen för den inre marknaden, och för att garantera valfriheten, krävs konsumentskydd på hög nivå på området avtal om finansiella tjänster till konsumenter som ingås på distans, så att konsumenterna får större förtroende för distansförsäljning.
4. Att säkerställa samma höga nivå för konsumentskydd över hela den inre marknaden uppnås bäst genom fullständig harmonisering. En fullständig harmonisering är nödvändig för att alla konsumenter 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 nationella bestämmelser än de som fastställs i detta direktiv med avseende de aspekter som omfattas av direktivet, såvida inte något annat anges i detta direktiv. Det bör således stå medlemsstaterna fritt att behålla eller införa andra nationella bestämmelser om det inte finns några sådana harmoniserade bestämmelser.

³ 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).

⁴ 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).

5. Direktiv 2002/65/EG har varit föremål för olika översyner. Av dessa översyner framgick att det gradvisa införandet av unionens produktspecifik lagstiftning har lett till betydande överlappningar med direktiv 2002/65/EG och att digitaliseringen 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 akter har antagits på unionsnivå har de finansiella tjänster som erbjuds konsumenterna utvecklats och diversifierats avsevärt. Nya produkter har dykt upp, särskilt på nätet, och användning 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 direktiv 2002/65/EG på finansiella tjänster till konsumenter som inte regleras av sektorsspecifik unionslagstiftning har inneburit att ett antal harmoniserade regler gäller till gagn för konsumenter och näringsidkare. Detta ”skyddsnät” bidrar till att konsumentskyddsnivå bli hög 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 direktivet, bl.a. 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 inte omfattas av unionsrättsakter som reglerar specifika finansiella tjänster.**

8. 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. Denna komplementaritet är dock begränsad eftersom direktiv 2011/83/EU inte omfattar finansiella tjänster[...] **som 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.**
9. En utvidgning av tillämpningsområdet för direktiv 2011/83/EU till att omfatta finansiella tjänster som ingås på distans torde säkerställa nödvändig komplementaritet. På grund av den särskilda karaktären hos finansiella tjänster till konsumenter, i synnerhet på grund av att de är så komplicerade, bör emellertid inte alla bestämmelserna i direktiv 2011/83/EU vara tillämpliga på finansiella tjänster till konsumenter som ingåtts på distans. Ett särskilt kapitel med regler som endast är tillämpliga på avtal om finansiella tjänster som ingåtts på distans bör säkerställa nödvändig klarhet och rättssäkerhet.
- 9a. Avtal om finansiella tjänster som ingås på annat sätt än på distans omfattas inte av detta direktiv. Medlemsstaterna får 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.**
10. 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, bestämmelser om ytterligare betalningar, om verkställighet, [...] påföljder, **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. Genom utvidgningen av tillämpningen av reglerna om påföljder i direktiv 2011/83/EU kommer effektiva, proportionella och avskräckande böter att åläggas näringsidkare [...].

11. Ett särskilt kapitel i direktiv 2011/83/EU bör innehålla de fortfarande relevanta och nödvändiga bestämmelserna i direktiv 2002/65/EG, särskilt vad gäller rätten till förhandsinformation och ångerrätten samt regler som säkerställer skäliga nätvillkor när avtal om finansiella tjänster ingås på distans.
12. 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 Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna. Regeln om tillräckliga förklaringar torde säkerställa ökad transparens och ge konsumenterna möjlighet att begära mänsklig medverkan när de interagerar med näringsidkaren via helautomatiserade onlinegränssnitt, t.ex. chattbotar [...], robotrådgivning, interaktiva verktyg eller liknande [...] medel. [...] Andra regler för säkerställande av skäliga nätvillkor som fastställs i andra unionsakter såsom Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2022/2065⁵ kan vara tillämpliga när finansiella tjänster ingås på distans på elektronisk väg. För att säkerställa en hög konsumentskyddsnivå bör kommissionen bedöma hur strukturen, utformningen, funktionen eller funktionssättet för de onlinegränssnitt som näringsidkarna använder påverkar konsumenternas förmåga att fatta ett fritt, självständigt och välgrundat beslut eller val. I detta sammanhang bör kommissionen undersöka praxis såsom tidsbundna transaktioner för att skapa en känsla av brådska hos konsumenterna för att påskynda ingåendet av ett avtal och användningen av diskriminerande prisoptimering baserat på individuell priskänslighet.

⁵ 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).

13. Vissa finansiella tjänster till konsumenter regleras av särskild unionsakter som fortsatt är tillämpliga på sådana finansiella tjänster. För att säkerställa rättssäkerhet bör det klargöras att om en annan unionsakt 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 till konsumenter, om inte annat föreskrivs i dessa akter, **däribland 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/EU om konsumentkreditavtal som avser bostadsfastighet⁶, bör reglerna i den specifika unionsakten ha företräde, och detta direktiv bör inte tillämpas. På samma sätt bör bestämmelserna 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 detta direktiv bör inte tillämpas.**

⁶ **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).**

13a. 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 föreskrivs i förordning (EU) 2019/1238 om en paneuropeisk privat pensionsprodukt (PEPP-produkt)⁷, direktiv 2014/92/EU om jämförbarhet för avgifter som avser betalkonto, byte av betalkonto och tillgång till betalkonto med grundläggande funktioner⁸, direktiv 2014/65/EU om marknader för finansiella instrument⁹ eller direktiv (EU) 2016/97 om försäkringsdistribution¹⁰ förhandsinformation både i den grundläggande specifika unionsakten och kommissionen ges befogenhet att anta delegerade akter eller genomförandeakter. Endast de krav på förhandsinformation som fastställs i sådana unionsakter bör tillämpas på dessa specifika finansiella tjänster till 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 bestämmelserna i detta direktiv.

⁷ EUT L 198, 25.7.2019, s. 1.

⁸ EUT L 257, 28.8.2014, s. 214.

⁹ 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).

¹⁰ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/97 av den 20 januari 2016 om försäkringsdistribution (EUT L 26, 2.2.2016, s. 19).

13b. 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 till konsumenter, såvida inte annat föreskrivs i den akten. När artikel 186 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/138/EG¹¹ är tillämplig gäller t.ex. de regler om ”uppsägningstid” som fastställs i direktiv 2009/138/EG och inte reglerna om ångerrätt i detta direktiv, och när artikel 14.6 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/17/EU¹² är tillämplig bör **reglerna om möjligheten att välja mellan ångerrätt och betänketid i direktiv 2014/17/EU tillämpas, inte** reglerna om ångerrätt enligt detta direktiv [...].

¹¹ 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).

¹² 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).

13c. När det gäller regler om tillräckliga förklaringar [...] innehåller vissa unionsakter som reglerar särskilda finansiella tjänster, t.ex. direktiv 2014/17/EU om konsumentkreditavtal som avser bostadsfastighet¹³, **direktiv 2014/65/EU om marknader för finansiella instrument¹⁴ och direktiv (EU) 2016/97 om försäkringsdistribution¹⁵** redan bestämmelser om de tillräckliga förklaringar som näringsidkarna ska ge konsumenterna vad avser det föreslagna avtalet. För att säkerställa rättssäkerhet bör de regler om tillräckliga förklaringar som anges i detta direktiv 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 den kallas i den unionsakten.**

¹³ 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).

¹⁴ **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).**

¹⁵ **Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/97 av den 20 januari 2016 om försäkringsdistribution (EUT L 26, 2.2.2016, s. 19).**

13d. Om unionsakter som reglerar specifika finansiella tjänster innehåller bestämmelser om förhandsinformation men inte fastställer regler om ångerrätt, bör bestämmelserna om ångerrätt i detta direktiv tillämpas. I direktiv 2009/138/EG om upptagande och utövande av försäkrings- och återförsäkringsverksamhet (Solvens II) fastställs till exempel bestämmelser 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 bestämmelser om förhandsinformation som fastställs i den unionsakt som reglerar specifika finansiella tjänster tillämpas och reglerna om ångerrätt enligt detta direktiv bör tillämpas. Om en unionsakt som reglerar specifika finansiella tjänster inte innehåller bestämmelser om information om ångerrätt, bör näringsidkaren tillhandahålla denna information i enlighet med detta direktiv för att säkerställa att konsumenten får korrekt information.

13e. Om unionsakter som reglerar specifika finansiella tjänster innehåller bestämmelser 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 artikel 16b.1a i detta direktiv, eller från tillhandahållandet av avtalsvillkoren och förhandsinformationen i enlighet med de unionsakter som reglerar dessa specifika finansiella tjänster, om informationen tillhandahålls 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.

14. Avtal om finansiella tjänster till konsumenter som förhandlas fram på distans innebär att olika sorters teknik för distanskommunikation används inom ramen för ett system för försäljning 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 sådan teknik som ännu bara används i begränsad omfattning eller som inte är känd ännu.
15. 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. Bestämmelserna 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 denna 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. **Andra unionsakter som reglerar specifika finansiella tjänster kan innehålla andra regler för inledande avtal och transaktioner.**
16. För att begränsa tillämpningsområdet för detta direktiv bör reglerna beträffande finansiella tjänster till konsumenter ingångna på distans inte tillämpas på tjänster som endast tillhandahålls tillfälligt utanför en affärsstruktur som inrättats för att ingå distansavtal.

17. Användningen av teknik för distanskommunikation bör inte leda till att konsumentens information begränsas på ett obefogat sätt. 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 kunna fatta sina beslut med fullständig kännedom om alla fakta bör konsumenterna få informationen [...] **i god tid** innan distansavtalet ingås. [...]
18. Informationskraven bör moderniseras [...] **och framtidssäkras. Näringsidkaren bör därför meddela konsumenten sitt telefonnummer, men även sin e-postadress eller 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, som vid telefonkommunikation inbegriper kostnader beräknade till annan taxa än den grundläggande samtalstariffen.** Konsumenterna bör också få tydlig information när det pris som erbjuds är individanpassat på grundval av automatiserad behandling.

18a. Enligt direktiv 2002/65/EG får medlemsstaterna behålla eller införa strängare bestämmelser om krav på förhandsinformation, om bestämmelserna är förenliga med unionslagstiftningen. Flera medlemsstater har behållit eller infört strängare informationskrav i detta sammanhang. Denna möjlighet att erbjuda en högre konsumentskyddsnivå när det gäller bestämmelserna om förhandsinformation bör kvarstå. Detta bör gälla både informationskatalogen och sättet att presentera information. Tillämpningen av strängare regler kan också omfatta tillämpningen av krav som anges i unionsakter som gäller specifika finansiella tjänster för finansiella tjänster som inte omfattas av dessa sektorsspecifika unionsakter.

19. [...]

20. [...]

20a. Näringsidkaren bör tillhandahålla all förhandsinformation i god tid innan konsumenten blir bunden av distansavtalet eller ett motsvarande erbjudande, så att konsumenten har tillräckligt med tid för att fatta ett välgrundat beslut. Informationen bör tillhandahållas på ett varaktigt medium och på ett sådant sätt att informationen både är lättbegriplig för konsumenten och är i ett läsbart format. Läsbart format betyder skrivet i läsbart typsnitt i läsbar storlek och i färger som inte minskar informationens begriplighet, till exempel när dokumentet presenteras, trycks eller fotokopieras i svartvitt. 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 det att avtalet har ingåtts.

21. 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, måste information lämnas, väl synligt och på ett uppriktigt sätt, om näringsidkarens identitet, vad den finansiella tjänsten till konsumenter har för huvudsakliga egenskaper, 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 att utöva den rätten. Resten av informationen skulle kunna **skiktas** [...]. All information bör dock tillhandahållas på ett varaktigt medium innan distansavtalet ingås.

22. När förhandsinformation innan avtalet ingås lämnas genom elektroniska medel, bör sådan information presenteras på ett tydligt och omfattande sätt. Här 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 på ett framträdande sätt 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 kan 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 får inte avleda kundens uppmärksamhet från dokumentets innehåll och inte skymma viktig information. Det bör vara möjligt att skriva ut alla delar av förhandsinformationen i ett enda dokument.**

22a. Ett **annat** möjligt sätt att lämna förhandsinformation innan avtal ingås [...] genom **elektroniska medel är** ”innehållsförteckningar” 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.

23. Konsumenterna bör ha ångerrätt utan att det leder till sanktioner och utan att behöva lämna en motivering. Ångerrätt bör inte gälla finansiella tjänster vars pris beror på svängningar på finansmarknaden som näringsidkaren inte kan påverka. Vissa andra produkter, såsom en del pensionsprodukter eller försäkringsbaserade investeringsprodukter, kan vara kopplade till finansiella marknadsinstrument och som sådana vara beroende av svängningar på finansmarknaden. När konsumenten har rätt att frånträda dessa avtal bör den eventuella värdeförlusten för de finansiella marknadsinstrumenten beaktas i det belopp som ska betalas till konsumenten. 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.
- 23a. Ångerfristen bör löpa ut 14 kalenderdagar efter det att både förhandsinformation och avtalsvillkor har tillhandahållits. 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 om ångerrätten på ett varaktigt medium.**
24. För att säkerställa att ångerrätten utövas ändamålsenligt, bör förfarandet för att utöva denna rätt inte vara mer betungande än förfarandet att ingå distansavtalet.

25. [...] Om näringsidkaren erbjuder möjligheten att ingå distansavtal med hjälp av ett onlinegränssnitt, t.ex. genom en webbplats eller applikation, bör han utöver andra befintliga ångermetoder, såsom det formulär som fastställs i bilaga 1 B till detta direktiv vara skyldig att göra det möjligt för konsumenten att frånträda ett sådant avtal via en knapp eller en liknande funktion på samma gränssnitt. Detta bör säkerställa att konsumenterna kan frånträda avtal lika lätt som de kan ingå det. För att uppnå detta ska näringsidkaren tillhandahålla en knapp eller en liknande funktion på det onlinegränssnitt där avtalet ingås, som anger möjligheten att frånträda avtalet. Konsumenten bör ha rätt att avge en förklaring om frånträde och att tillhandahålla eller bekräfta den information som krävs för att identifiera avtalet. Till exempel ska en konsument som redan har identifierat sig, till exempel genom att logga in, kunna bekräfta från vilken tjänst de vill frånträda avtalet utan att behöva uppge sitt namn och identifiering av avtalet. För att undvika att konsumenten av misstag frånträder avtalet bör förklaringen om frånträde lämnas med hjälp av en knapp för bekräftelse. Om konsumenten beställde flera varor eller tjänster inom samma distansavtal kan näringsidkaren ge konsumenten möjlighet att frånträda en del av avtalet.

För att ångerknappen reellt ska kunna användas bör näringsidkaren se till att den **är tillgänglig under ångerfristen**, är synlig och **lätt åtkomlig**, och när konsumenten använder knappen bör näringsidkaren på lämpligt sätt dokumentera användningen.

Ångerknappen, eller en liknande funktion, bör öka konsumenternas medvetenhet om sin ångerrätt och förenkla möjligheten att dra nytta av denna rätt. Detta är viktigt när det gäller distansförsäljning i allmänhet. I dessa fall, oavsett om det gäller finansiella eller icke-finansiella produkter eller tjänster, har konsumenten inte möjlighet att få personliga förklaringar, testa och i förekommande fall inspektera varan eller tjänsten i den utsträckning som är nödvändig för att fastställa varans eller tjänstens art, egenskaper och funktion, eller på annat sätt personligen lära sig 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.

26. Konsumenterna kan, utöver den förhandsinformation som näringsidkaren tillhandahåller, fortfarande behöva hjälp för att avgöra vilken finansiell tjänst som är bäst lämpad för deras behov och ekonomiska situation. Syftet med att tillhandahålla en adekvat förklaring är att säkerställa att konsumenten förstår den finansiella tjänst som näringsidkaren erbjuder innan han eller hon undertecknar avtalet. Att endast återge förhandsinformationen kan vara otillräcklig och bör då 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 förklara den relevanta informationen [...] vad gäller det [...] föreslagna avtalet, däribland eventuella kompletterande tjänster, och de specifika effekter som det föreslagna avtalet kan ha på konsumenten. När det gäller det föreslagna 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 förekommande 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.
- 26a. Avtalen enligt 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 finansiella tjänster och deras beskaffenhet.

26b. 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 nätverktyg **t.ex. chattbotar, robotrådgivning, interaktiva verktyg eller liknande medel**. För att konsumenterna säkert ska förstå vilken inverkan avtalet kan ha på deras ekonomiska situation bör konsumenten alltid kunna få mänsklig medverkan från näringsidkarens sida, **kostnadsfritt, under näringsidkarens kontorstid**.

27. [...]

28. Direktiv 2011/83/EU bör därför ändras i enlighet med detta.

29. Direktiv 2002/65/EG bör därför upphävas.

30. Eftersom målet för detta direktiv, nämligen att bidra till att den inre marknaden fungerar korrekt genom att säkerställa en hög nivå av konsumentskydd, inte i tillräcklig utsträckning kan uppnås av medlemsstaterna och därför bättre kan uppnås 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.
31. I enlighet med den gemensamma politiska förklaringen av den 28 september 2011 från medlemsstaterna och kommissionen om förklarande dokument¹⁶, 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.

¹⁶ 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 som punkt 1b:

”1b. **Endast** artiklarna 1, 2, 3.2, 3.5, 3.6, 4, **6.7, 6a, 8.6, 11a**, 16a–[...] **16d**, 19, 21–23, 24.1, [...] 25[...]–[...] **27 och 29** ska tillämpas på distansavtal som ingås mellan näringsidkare och konsumenter om tillhandahållande av finansiella tjänster.

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

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

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

”d) om finansiella tjänster, **förutom på avtal som ingåtts på distans och som** [...] omfattas av artikel 3.1b,”.

1a. I artikel 6 ska punkt 1 h ersättas med följande:

”h) Om 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 ångerknapp eller liknande funktion som avses i artikel 11a.”.

1b. Följande artikel ska införas som artikel 11a:

”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 kan frånträda avtalet på samma onlinegränssnitt med hjälp av en knapp eller en liknande funktion.**

Knappen eller liknande funktion ska märkas på ett läsligt sätt och innehålla orden ”avsluta avtalet här” eller en motsvarande otvetydig formulering. Ångerknappen eller en liknande funktion ska placeras i onlinegränssnittet på ett väl synligt sätt och vara lättillgänglig för konsumenten.

- 2. Med hjälp av knappen eller en liknande funktion ska konsumenten kunna avge en förklaring om frånträde genom att tillhandahålla eller bekräfta följande information:**

- a) **Konsumentens namn.**
- b) **Identifiering av avtalet.**
- c) **Uppgifter om det elektroniska medel på vilket bekräftelsen av ångerrätten ska skickas till konsumenten.**

3. Förklaringen om frånträde ska lämnas in med hjälp av en bekräftelseknapp eller liknande funktion.

Knappen för bekräftelse eller en liknande funktion ska märkas på ett läsligt sätt med orden ”avsluta nu” eller en motsvarande otvetydig formulering.

4. När konsumenten använder bekräftelseknappen eller en liknande funktion ska denne automatiskt få en bekräftelse på att förklaringen om frånträde har lämnats in, inklusive datum och tidpunkt för inlämnandet.
5. Näringsidkaren ska utan onödigt dröjsmål för konsumenten bekräfta innehållet i förklaringen om frånträde, inklusive datum och tidpunkt för mottagandet, på ett varaktigt medium.”.

2. Följande kapitel ska införas:

”KAPITEL IIIa

REGLER FÖR DISTANSAVTAL OM FINANSIELLA TJÄNSTER [...]

Artikel 16a

Informationskrav för avtal om finansiella tjänster som ingåtts på distans

1. Innan konsumenten blir bunden av ett distansavtal eller ett motsvarande erbjudande ska näringsidkaren klart och tydligt ge konsumenten information om följande på ett sätt som är lämpligt för den teknik för distanskommunikation som används:
- a) Näringsidkarens identitet och huvudsakliga verksamhet och, i förekommande fall, avseende den näringsidkare för vars räkning han eller hon agerar.

- b) Geografisk adress där näringsidkaren är etablerad samt [...] **näringsidkarens telefonnummer, e-postadress eller uppgifter om medel för kommunikation som tillhandahålls av denne och, i förekommande fall, avseende den näringsidkare för vars räkning han eller hon agerar.** Alla dessa medel för kommunikation som tillhandahålls av näringsidkaren ska göra det möjligt för konsumenten att snabbt kontakta och kommunicera effektivt med näringsidkaren **och garantera att konsumenten kan behålla all skriftlig korrespondens med näringsidkaren på ett varaktigt medium.** [...]
- c) [...] **Uppgifter om** vart konsumenten kan vända sig med eventuella reklamationer **till näringsidkaren och, i förekommande fall, till den näringsidkare för vars räkning han eller hon 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, att priset har personanpassats på grundval av automatiserat beslutsfattande.
- i) I **förekommande fall**, upplysning om 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 och om att tidigare fullgöranden **inte** är indikatorer för framtida fullgöranden.
- j) Uppgifter om förekomsten av eventuella andra skatter och avgifter [...] eller kostnader som varken betalas genom näringsidkaren eller påförs av denne.
- k) Eventuella begränsningar av den tid under vilken informationen **i enlighet med denna punkt** är giltig.
- l) Sättet för betalning och för fullgörande.
- m) Alla särskilda extra kostnader **utöver den grundläggande tariffen** som konsumenten kan bli tvungen att betala vid användning av tekniken för distanskommunikation **för ingåendet av avtalet** om sådana extra kostnader tas ut.
- n) [...]
- o) [...]

- p) Förekomsten eller frånvaron av ångerrätt och, för det fall ångerrätt föreligger, dess varaktighet och villkoren för dess utövande, inklusive uppgift om det belopp konsumenten kan bli skyldig att betala **i enlighet med artikel 16c.1 och förfarandena för utövande av ångerrätten, bl.a. adress eller uppgifter om medel för kommunikation som är relevanta när förklaring om frånträde ska skickas och för finansiella avtal som ingås genom ett onlinegränssnitt samt information om förekomsten och placeringen av den ångerknapp eller liknande funktion som avses i artikel 11a** [...].
- q) **I förekommande fall**, 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 påföljder enligt avtalet i dessa fall.
- s) [...]
- t) Eventuella klausuler i avtalet om vilken lag som ska tillämpas på distansavtalet [...].
- 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 avtalets löptid.

v) Om tillämpligt, möjligheten att anlita ett förfarande för klagomål och prövning utanför domstol, vilket näringsidkaren omfattas av, och villkoren för detta[...].

x) Uppgift om att det finns garantifonder eller andra ersättningssystem som inte omfattas av Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/49/EU av den 16 april 2014 om system för garanti av insättningar och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/9/EG av den 3 mars 1997 om system för ersättning till investerare.

2. Varje telefonsamtal med konsumenten ska inledas med att uppgifter lämnas om näringsidkaren och om det affärsmässiga syfte som näringsidkaren har med samtalet. **Näringsidkaren ska också underrätta konsumenten när samtalet spelas in eller kan spelas in.**

[...]

Genom undantag från punkt 1 får näringsidkaren, om konsumenten uttryckligen samtycker, endast tillhandahålla den information som avses i leden a, f, g, j och p i den punkten. I detta fall ska näringsidkaren informera konsumenten om arten av och tillgången till den övriga information som avses i punkt 1 [...].

3. Näringsidkaren ska tillhandahålla den information som avses i punkt 1 [...] **i god tid** innan konsumenten blir bunden av ett distansavtal **eller ett motsvarande erbjudande**.

[...]

4. Den information som avses i punkt 1 ska [...] **tillhandahållas** konsumenten på ett varaktigt medium och [...] **vara** enkelt att läsa [...].

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

- 4a.** Med undantag för den information som avses i punkt 1 a, f, g, **i** och p ska näringsidkaren ha rätt att skicka informationen när den tillhandahålls på elektronisk väg.

[...] **Vid skiktning av information** ska det vara möjligt att **se, spara och** skriva ut den information som avses i punkt 1 som ett enda dokument. **Näringsidkaren ska se till att konsumenten får all den förhandsinformation som avses i punkt 1 i sin helhet innan distansavtalet ingås.**

[...]

[...]

4b. Genom undantag från punkterna 3 och 4a ska, om avtalet har ingåtts på konsumentens begäran med hjälp av ett medel för distanskommunikation som inte gör det möjligt att tillhandahålla den information som avses i punkt 1 i enlighet med punkt 4 i god tid innan konsumenten blir bunden av distansavtalet eller ett motsvarande erbjudande, näringsidkaren tillhandahålla denna information i enlighet med punkt 4 omedelbart efter det att avtalet ingåtts.

5. Bevisbördan för att informationsskyldigheten enligt denna artikel fullgjorts ska åvila näringsidkaren.

5a. Medlemsstaterna får anta eller behålla strängare bestämmelser om informationskrav utöver de som avses i denna artikel.

6. 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 akten.

Om en annan unionsakt som reglerar specifika finansiella tjänster inte innehåller bestämmelser om information om ångerrätten ska näringsidkaren informera konsumenten om förekomsten eller frånvaron av en sådan rätt i enlighet med artikel 16a.1 p.

Artikel 16b

Ångerrätt vid distansavtal om finansiella tjänster

1. Medlemsstaterna ska se till att konsumenten har en tidsfrist på 14 kalenderdagar under vilken denne kan utöva sin ångerrätt utan att det leder till någon påföljd och utan att konsumenten behöver ange några skäl. **Tidsfristen ska förlängas till 30 kalenderdagar i distansavtal som rör privata individuella pensionsförsäkringar.**

Den ångerfrist som avses i första stycket ska börja löpa från en av följande dagar:

- a) Den dag distansavtalet ingås,
- b) 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 löpa ut 12 månader och 14 kalenderdagar efter ingåendet av avtalet. Detta ska inte gälla om konsumenten inte har informerats om sin ångerrätt i enlighet med artikel 16a.1 p.

2. Ångerrätten gäller inte på följande

- a) Finansiella tjänster 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.
 - Kryptotillgångar[...].
- 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 använt sin ångerrätt inom den ångerfrist som avses i punkt 1 om meddelandet om utövandet av ångerrätten sänds, eller ångerknappen **eller en liknande funktion** som avses i [...] **artikel 11a** [...] **används** av konsumenten innan den fristen löper ut.
4. Denna artikel ska inte påverka tillämpningen av nationell lagstiftning som fastställer en tidsperiod under vilken fullgörandet av avtalet inte kan påbörjas.
5. [...]
[...]
[...]

5a. Om en kompletterande tjänst till distansavtalet för finansiella tjänster tillhandahålls av näringsidkaren eller av tredje part på grundval av ett avtal mellan denna tredje part och näringsidkaren ska detta biavtal hävas utan påföljd för konsumenten om denne utnyttjar ångerrätten i enlighet med denna artikel.

6. Om en annan unionsakt som reglerar specifika finansiella tjänster innehåller regler om [...] ångerrätten, ska endast bestämmelserna om ångerrätt i den unionsakten tillämpas på den specifika finansiella tjänsten, såvida inte något annat föreskrivs i den akten. **Om det finns en möjlighet för medlemsstaterna att välja mellan ångerrätt och ett alternativ, såsom betänketid, ska endast motsvarande bestämmelser i den unionsakten tillämpas på dessa specifika finansiella tjänster, om inte annat föreskrivs i den akten.**

6a. 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/EU¹⁷ om kreditavtal som är undantagna från tillämpningsområdet enligt artikel 3.2 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/17/EU.**
- b) **Artiklarna 14 och 15 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/48/EU¹⁸ om kreditavtal som är undantagna från tillämpningsområdet enligt artikel 3.2 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/48/EU.**

¹⁷ **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).**

¹⁸ **Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/48/EG av den 23 april 2008 om konsumentkreditavtal och om upphävande av rådets direktiv 87/102/EEG (EUT L 133, 22.5.2008, s. 66).**

Artikel 16c

Betalning för den tjänst som tillhandahållits innan ångerrätten utövas

1. Om konsumenten utövar ångerrätten i enlighet med artikel 16b, kan konsumenten endast åläggas att så snart som möjligt betala för den tjänst som näringsidkaren i enlighet med distansavtalet faktiskt har tillhandahållit. 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 påföljd.

1a. Medlemsstaterna får föreskriva att konsumenten inte är skyldig att utge någon ersättning när ett försäkringsavtal hävs.

2. 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 har påbörjat fullgörandet av avtalet innan den ångerfrist som anges i artikel 16b.1 har löpt ut.
3. Näringsidkaren ska så snart som möjligt och senast inom 30 kalenderdagar 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. Denna tidsfrist ska börja löpa den dag då näringsidkaren erhåller meddelandet om att konsumenten utövar sin ångerrätt.
4. Konsumenten ska så snart som möjligt och senast inom 30 kalenderdagar till näringsidkaren skicka tillbaka de belopp som konsumenten har erhållit från näringsidkaren. Denna tidsfrist ska börja löpa den dag som konsumenten frånträder avtalet.

Artikel 16d

Tillräckliga förklaringar

1. Medlemsstaterna ska se till 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. Förklaringarna ska inbegripa följande delar:
 - a) Förhandsinformation som krävs innan avtal ingås.
 - b) Det föreslagna avtalets viktigaste egenskaper, bl.a. eventuella kompletterande tjänster.
 - c) De specifika verkningar som de föreslagna produkterna kan medföra för konsumenten [...].
2. [...]

2a. Medlemsstaterna ska ange hur och i vilken omfattning de förklaringar som avses i punkt 1 ska ges och får anpassa 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 alla skeden av förhandlingsprocessen och avtalsförhållandet.**
4. Om en annan unionsakt som reglerar specifika finansiella tjänster innehåller regler om **detillräckliga förklaringar** [...] som konsumenten ska få, **ska endast reglerna om tillräckliga förklaringar i den unionsakten tillämpas på dessa specifika finansiella tjänsterna, såvida inte något annat föreskrivs i den akten** [...]”.

Artikel 16e

[...]

[...]

3. 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, 16.2, 16.3,[...] 16a.5a och 16b.6a ska den informera kommissionen om detta senast den [dag för införlivande] och om alla eventuella senare ändringar.”.**

4. I artikel 30 ska följande stycke läggas till:

”Senast [fem år efter ikraftträdandet] ska kommissionen lägga fram en rapport för Europaparlamentet och rådet om tillämpningen av detta direktiv när det gäller distansavtal om finansiella tjänster. Rapporten ska särskilt innehålla en bedömning av tillhandahållandet av finansiella tjänster via ett onlinegränssnitt, inbegripet verkningar av onlinegränssnittens struktur, utformning, funktion eller funktionssätt på konsumenternas förmåga att fatta beslut. Rapporten ska vid behov åtföljas av lagstiftningsförslag om anpassning av direktivet till utvecklingen inom området konsumenträttigheter.”.

Artikel 2

Införlivande

1. Medlemsstaterna ska senast [24 månader efter antagandet] anta och offentliggöra de lagar och andra författningar som är nödvändiga för att följa detta direktiv. De ska genast överlämna texten till dessa bestämmelser till kommissionen.

De ska tillämpa dessa bestämmelser från och med den [24 månader+6 efter antagandet].

När en medlemsstat antar dessa bestämmelser ska de innehålla en hänvisning till detta direktiv eller åtföljas av en sådan hänvisning när de offentliggörs. Närmare föreskrifter om hur hänvisningen ska göras 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.

Artikel 3
Upphävande

Direktiv 2002/65/EG ska upphöra att gälla med verkan från och med den [24+6 månader efter antagandet].

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

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 Bryssel den

På Europaparlamentets vägnar
Ordförande

På rådets vägnar
Ordförande

Jämförelsetabell

Direktiv 2002/65/EG	Direktiv 2011/83/EU, ändrat genom föreliggande direktiv
Artikel 1.1	–
Artikel 1.2 första stycket	Artikel 3.1b andra stycket
Artikel 1.2 andra stycket	–
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–c	Artikel 16a.1 a–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 b	Artikel 16a.1 i
Artikel 3.1 2 d	Artikel 16a.1 j
Artikel 3.1 2 e	Artikel 16a.1 k
Artikel 3.1. 2 f	Artikel 16a.1 l
Artikel 3.1.2 g	Artikel 16a.1 m
Artikel 3.1.3 a	Artikel 16a.1 p
Artikel 3.1.3 b	Artikel 16a.1 q
Artikel 3.1.3 b	Artikel 16a.1 r
Artikel 3.1 3 d	Artikel 16a.1 s

Direktiv 2002/65/EG	Direktiv 2011/83/EU, ändrat genom föreliggande direktiv
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 3.2	–
Artikel 3.3 a	Artikel 16a.2, första stycket
Artikel 3.3 b första, andra, tredje och femte strecksatserna	Artikel 16a.2 andra stycket
Artikel 3.3 b fjärde strecksatsen	–
Artikel 3.3 andra stycket	Artikel 16a.2 tredje stycket
Artikel 3.4	–
Artikel 4.1 och 4.5	Artikel 16a.6
Artikel 4.2, 4.3 och 4.4	–
Artikel 5.1	Artikel 16a.3 första stycket och 16a.4 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 led a
Artikel 6.1, andra stycket, andra strecksatsen	Artikel 16b.1 andra stycket led 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
Artikel 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7 och 6.8	–

Direktiv 2002/65/EG	Direktiv 2011/83/EU, ändrat genom föreliggande direktiv
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 7.3	Artikel 16c.2
Artikel 7.4	Artikel 16c.3
Artikel 7.5	Artikel 16c.4
Artikel 9	–
Artikel 10	–
Artikel 11 första och tredje stycket	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	–