

Bruxelles, den 2. marts 2023
(OR. en)

7037/23

**Interinstitutionel sag:
2022/0147(COD)**

**CONSOM 63
MI 159
COMPET 164
EF 61
ECOFIN 209
DIGIT 33
CODEC 288
CYBER 45**

RESULTAT AF DRØFTELSENE

fra:	Generalsekretariatet for Rådet
til:	delegationerne
Tidl. dok. nr.:	6363/23 + COR1 + ADD1
Komm. dok. nr.:	9053/22 + ADD1-4
Vedr.:	Forslag til EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV om ændring af direktiv 2011/83/EU for så vidt angår aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg og om ophævelse af direktiv 2002/65/EF – Generel indstilling

Vedlagt følger til delegationerne teksten til den generelle indstilling som vedtaget af Rådet for Konkurrenceevne den 2. marts 2023.

2022/0147 (COD)

Forslag til

EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV

**om ændring af direktiv 2011/83/EU for så vidt angår aftaler om finansielle tjenesteydelser
indgået ved fjernsalg og om ophævelse af direktiv 2002/65/EF**

(EØS-relevant tekst)

EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPÆISKE UNION HAR –
under henvisning til traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde, særlig artikel 114,
under henvisning til forslag fra Europa-Kommissionen,
efter fremsendelse af udkast til lovgivningsmæssig retsakt til de nationale parlamenter,
under henvisning til udtalelse fra Den Europæiske Centralbank¹,
under henvisning til udtalelse fra Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg²,
efter den almindelige lovgivningsprocedure, og

¹

...

²

...

ud fra følgende betragtninger:

- (1) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/65/EF³ fastsætter bestemmelser på EU-plan for fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne. Samtidig fastsætter Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU⁴ bl.a. bestemmelser om aftaler om fjernsalg af varer og tjenesteydelser, der indgås mellem en erhvervsdrivende og en forbruger.
- (2) Efter artikel 169, stk. 1, og artikel 169, stk. 2, litra a), i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde (TEUF) skal Unionen bidrage til virkeliggørelsen af et højt forbrugerbeskyttelsesniveau ved foranstaltninger, som den vedtager i henhold til artikel 114. I henhold til artikel 38 i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder ("chartret") skal der sikres et højt forbrugerbeskyttelsesniveau i Unionens politikker.
- (3) For at sikre valgfrihed er der inden for rammerne af det indre marked behov for en høj grad af forbrugerbeskyttelse på området for aftaler om finansielle tjenesteydelser, der indgås ved fjernsalg, således at forbrugertilliden til fjernsalg styrkes.
- (4) Det samme høje forbrugerbeskyttelsesniveau i hele det indre marked sikres bedst gennem fuld harmonisering. Fuldstændig harmonisering er nødvendig for at sikre, at alle forbrugere i Unionen nyder samme høje grad af beskyttelse af deres interesser, og for at skabe et velfungerende indre marked. Medlemsstaterne bør derfor ikke kunne bibeholde eller indføre andre bestemmelser på nationalt plan end dem, der er fastsat i dette direktiv for så vidt angår aspekter, der er omfattet af direktivet, medmindre andet er fastsat i dette direktiv. Hvor der ikke findes harmoniserede bestemmelser, bør medlemsstaterne fortsat kunne bibeholde eller indføre national lovgivning.

³ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/65/EF af 23. september 2002 om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne og om ændring af Rådets direktiv 90/619/EØF samt direktiv 97/7/EF og 98/27/EF (EFT L 271 af 9.10.2002, s. 16).

⁴ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder, om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF samt om ophævelse af Rådets direktiv 85/577/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF (EUT L 304 af 22.11.2011, s. 64).

- (5) Direktiv 2002/65/EF har været genstand for forskellige revisioner. Disse revisioner viste, at den gradvise indførelse af produktspecifik EU-lovgivning har ført til betydelige overlapninger med direktiv 2002/65/EF, og at digitaliseringen har forværret visse aspekter, der ikke er fuldt ud omfattet af nævnte direktiv.
- (6) Digitaliseringen har bidraget til en markedsudvikling, som ikke var forudset på tidspunktet for vedtagelsen af direktiv 2002/65/EF. Faktisk har den hurtige teknologiske udvikling siden da medført betydelige ændringer af markedet for finansielle tjenesteydelser. Selv om der er vedtaget mange sektorspecifikke retsakter på EU-plan, har de finansielle tjenesteydelser, der tilbydes forbrugerne, udviklet sig og er blevet betydeligt mere alsidige. Der er dukket nye produkter op, navnlig i onlinemiljøet, og brugen af dem udvikler sig stadig, ofte på en hurtig og uforudset måde. I den forbindelse er den horisontale anvendelse af direktiv 2002/65/EF stadig relevant. Anvendelsen af direktiv 2002/65/EF på finansielle tjenesteydelser til forbrugere, der ikke er reguleret ved sektorspecifik EU-lovgivning, har betydet, at et sæt harmoniserede regler finder anvendelse til fordel for forbrugere og erhvervsdrivende. Denne "sikkerhedsnetfunktion" bidrager til at sikre et højt forbrugerbeskyttelsesniveau, samtidig med at der sikres lige vilkår for de erhvervsdrivende.
- (7) For at tage hensyn til, at den gradvise indførelse af sektorspecifik EU-lovgivning har ført til betydelige overlapninger mellem denne lovgivning og direktiv 2002/65/EF, og at digitaliseringen har forværret visse aspekter, der ikke er fuldt ud omfattet af direktivet, bl.a. hvordan og hvornår der bør gives oplysninger til forbrugeren, er det nødvendigt at revidere de bestemmelser, der finder anvendelse på aftaler om finansielle tjenesteydelser, der indgås ved fjernsalg mellem en forbruger og en erhvervsdrivende, samtidig med at det sikres, at "sikkerhedsnetfunktionen" anvendes **på finansielle tjenesteydelser, der enten ikke er omfattet af sektorspecifik EU-lovgivning, eller som er udelukket fra anvendelsesområdet for EU-retsakter, der regulerer specifikke finansielle tjenesteydelser.**

- (8) Direktiv 2011/83/EU fastsætter i lighed med direktiv 2002/65/EF en ret til oplysninger forud for aftaleindgåelsen og en fortrydelsesret i forbindelse med visse forbrugeraftaler, der indgås ved fjernsalg. Denne komplementaritet er imidlertid begrænset, eftersom direktiv 2011/83/EU ikke omfatter finansielle tjenesteydelser [...], **der defineres som bank-, kredit-, forsikringsydelser, personlige pensionsydelser eller investerings- eller betalingsydelser. I denne forbindelse bør en boligopsparingskonto og en forbrugerkreditaftale betragtes som finansielle tjenesteydelser. Salg af varer såsom ædelmetaller, diamanter, vin eller whisky bør ikke i sig selv betragtes som en finansiell tjenesteydelse.**
- (9) En udvidelse af anvendelsesområdet for direktiv 2011/83/EU til at omfatte aftaler om finansielle tjenesteydelser, der indgås ved fjernsalg, bør sikre den nødvendige komplementaritet. På grund af den særlige karakter af finansielle tjenesteydelser til forbrugere, navnlig som følge af deres kompleksitet, bør ikke alle bestemmelser i direktiv 2011/83/EU finde anvendelse på aftaler om finansielle tjenesteydelser til forbrugere, der indgås ved fjernsalg. Et særligt kapitel med bestemmelser, der kun gælder for aftaler om finansielle tjenesteydelser til forbrugere, der indgås ved fjernsalg, bør sikre den nødvendige klarhed og retssikkerhed.
- (9a) Aftaler om finansielle tjenesteydelser, der indgås på anden måde end ved fjernsalg, er ikke omfattet af dette direktiv. Medlemsstaterne kan derfor i overensstemmelse med EU-retten fastsætte, hvilke bestemmelser der finder anvendelse på sådanne aftaler, herunder ved at anvende kravene i dette direktiv på aftaler, der ikke er omfattet af dets anvendelsesområde.**
- (10) Selv om det ikke er alle bestemmelser i direktiv 2011/83/EU, der bør finde anvendelse på aftaler om finansielle tjenesteydelser, der indgås ved fjernsalg, på grund af disse tjenesteydelsers særlige karakter, bør visse bestemmelser i direktiv 2011/83/EU, f.eks. relevante definitioner, bestemmelser om yderligere betalinger og bestemmelser om håndhævelse, [...] sanktioner, **levering uden forudgående anmodning og rapportering**, også finde anvendelse på aftaler om finansielle tjenesteydelser, der indgås ved fjernsalg. Anvendelsen af disse bestemmelser sikrer komplementariteten mellem de forskellige typer aftaler om fjernsalg. Udvidelsen af anvendelsen af bestemmelserne om sanktioner i direktiv 2011/83/EU vil sikre, at de erhvervsdrivende [...] pålægges sanktioner, der er effektive, står i rimeligt forhold til overtrædelsernes grovhed og har afskrækkende virkning.

- (11) I direktiv 2011/83/EU bør der indføres et særligt kapitel, der indeholder de stadig relevante og nødvendige bestemmelser i direktiv 2002/65/EF, navnlig om retten til oplysninger forud for aftaleindgåelsen og fortrydelsesretten, og bestemmelser, der sikrer retfærdighed online, når der indgås aftaler om finansielle tjenesteydelser ved fjernsalg.
- (12) Eftersom aftaler om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser oftest indgås elektronisk, bør bestemmelser til sikring af retfærdighed online, når der indgås aftale om finansielle tjenesteydelser ved fjernsalg, bidrage til at nå de mål, der er fastsat i artikel 114 i TEUF og artikel 38 i EU's charter om grundlæggende rettigheder. Bestemmelsen om fyldestgørende redegørelser bør sikre yderligere gennemsigtighed og give forbrugeren mulighed for at anmode om personlig betjening ved interaktion med den erhvervsdrivende gennem **fuldt automatiserede** onlinegrænseflader som f.eks. chatbots [...], robotrådgivning, interaktive værktøjer eller tilsvarende [...] **midler**. [...] **Andre bestemmelser om sikring af retfærdighed online som fastsat i andre EU-retsakter, såsom Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2022/2065⁵, kan finde anvendelse, når der ad elektronisk vej indgås aftaler om finansielle tjenesteydelser ved fjernsalg. For at sikre et højt forbrugerbeskyttelsesniveau bør Kommissionen vurdere, hvordan de erhvervsdrivendes onlinegrænsefladers struktur, udformning, funktion eller driftsmetode påvirker forbrugernes evne til at træffe frie, selvstændige og informerede beslutninger eller valg. I denne forbindelse bør Kommissionen se nærmere på praksis såsom tidsbestemte transaktioner, der oprettes for at give forbrugerne en fornemmelse af, at det haster med at fremskynde indgåelsen af en kontrakt, og anvendelsen af diskriminerende prisoptimering baseret på individuel prisfølsomhed.**

⁵ **Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2022/2065 af 19. oktober 2022 om et indre marked for digitale tjenester og om ændring af direktiv 2000/31/EF (forordning om digitale tjenester) (EUT L 277 af 27.10.2022, s. 1).**

- (13) Visse finansielle tjenesteydelser til forbrugere er reguleret ved specifikke EU-retsakter, der fortsat finder anvendelse på disse finansielle tjenesteydelser. Af hensyn til retssikkerheden bør det præciseres, at når en anden EU-retsakt, der regulerer specifikke finansielle tjenesteydelser, indeholder bestemmelser om oplysninger forud for aftaleindgåelsen, [...] om [...] fortrydelsesret eller om fyldestgørende redegørelser, og uanset hvor detaljerede disse bestemmelser er, bør kun de respektive bestemmelser i disse andre EU-retsakter finde anvendelse på disse specifikke finansielle tjenesteydelser til forbrugere, medmindre andet er fastsat i disse retsakter, herunder medlemsstaternes udtrykkelige mulighed for at udelukke anvendelsen af disse specifikke regler. Når en specifik EU-retsakt i denne forbindelse fastsætter bestemmelser, der giver medlemsstaterne mulighed for ikke at anvende den pågældende EU-retsakt, men i stedet henvise til anvendelsen af en anden specifik EU-retsakt, f.eks. i artikel 3, stk. 3, litra a), i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/17/EU om forbrugerkreditaftaler i forbindelse med fast ejendom til beboelse⁶, bør bestemmelserne i den pågældende EU-retsakt have forrang, og nærværende direktiv bør ikke finde anvendelse. Tilsvarende bør bestemmelserne i den specifikke EU-retsakt have forrang, og nærværende direktiv bør ikke finde anvendelse i de tilfælde, hvor den specifikke EU-retsakt indeholder bestemmelser om passende alternative ordninger for at sikre, at forbrugerne modtager rettidige oplysninger i fasen forud for aftaleindgåelsen, f.eks. i artikel 3, stk. 5, i direktiv 2014/17/EU.

⁶ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/17/EU af 4. februar 2014 om forbrugerkreditaftaler i forbindelse med fast ejendom til beboelse og om ændring af direktiv 2008/48/EF og 2013/36/EU og forordning (EU) nr. 1093/2010 (EUT L 60 af 28.2.2014, s. 34).

(13a) Med hensyn til oplysninger forud for aftaleindgåelsen indeholder visse EU-retsakter, der regulerer specifikke finansielle tjenesteydelser, bestemmelser, der er tilpasset disse specifikke finansielle tjenesteydelser, og som har til formål at sikre, at forbrugerne er i stand til at forstå den foreslåede aftales væsentlige karakteristika. F.eks. indeholder forordning (EU) 2019/1238 om et paneuropæisk personligt pensionsprodukt (PEPP-produkt)⁷, direktiv 2014/92/EU om sammenlignelighed af gebyrer i forbindelse med betalingskonti, flytning af betalingskonti og adgang til betalingskonti med basale funktioner⁸, direktiv 2014/65/EU om markeder for finansielle instrumenter⁹ eller direktiv (EU) 2016/97 om forsikringsdistribution¹⁰, bestemmelser om oplysninger forud for aftaleindgåelsen i den grundlæggende specifikke EU-retsakt og giver også Kommissionen beføjelse til at vedtage delegerede retsakter eller gennemførelsesretsakter. Kun de oplysninger, der skal gives forud for indgåelsen af aftalen, og som er fastsat i sådanne EU-retsakter, bør finde anvendelse på disse specifikke finansielle tjenesteydelser til forbrugere, medmindre andet er fastsat i disse retsakter. Dette bør også være tilfældet, når EU-retsakten, der regulerer specifikke finansielle tjenesteydelser indeholder andre eller minimale bestemmelser om oplysninger forud for aftaleindgåelsen i forhold til de regler, der er fastsat i dette direktiv.

⁷ EUT L 198 af 25.7.2019, s. 1.

⁸ EUT L 257 af 28.8.2014, s. 214.

⁹ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/65/EU af 15. maj 2014 om markeder for finansielle instrumenter og om ændring af direktiv 2002/92/EF og direktiv 2011/61/EU (EUT L 173 af 12.6.2014, s. 349).

¹⁰ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2016/97 af 20. januar 2016 om forsikringsdistribution (EUT L 26 af 2.2.2016, s. 19).

(13b) For så vidt angår fortrydelsesret bør kun de respektive bestemmelser i den EU-retsakt, der regulerer finansielle tjenesteydelser til forbrugere, finde anvendelse på disse specifikke finansielle tjenesteydelser til forbrugere, hvis den pågældende EU-retsakt giver forbrugerne tid til at overveje konsekvenserne af den underskrevne aftale og uanset betegnelsen i den pågældende EU-retsakt, medmindre andet er fastsat i den pågældende retsakt. Når f.eks. artikel 186 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2009/138/EF finder anvendelse, finder bestemmelserne om opsigelsesperiode i direktiv 2009/138/EF¹¹ anvendelse og ikke bestemmelserne om fortrydelsesret i nærværende direktiv, og når artikel 14, stk. 6, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/17/EU¹² finder anvendelse, **finder bestemmelserne om muligheden for at vælge mellem fortrydelsesret og betænkningstid i direktiv 2014/17/EU anvendelse, og ikke** bestemmelserne om fortrydelsesret i nærværende direktiv [...].

¹¹ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2009/138/EF af 25. november 2009 om adgang til og udøvelse af forsikrings- og genforsikringsvirksomhed (Solvens II) (EUT L 335 af 17.12.2009, s. 1).

¹² Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/17/EU af 4. februar 2014 om forbruger kreditaftaler i forbindelse med fast ejendom til beboelse og om ændring af direktiv 2008/48/EF og 2013/36/EU og forordning (EU) nr. 1093/2010 (EUT L 60 af 28.2.2014, s. 34).

(13c) Med hensyn til bestemmelserne om fyldestgørende redegørelser [...¹³] indeholder visse EU-retsakter, der regulerer specifikke finansielle tjenesteydelser, såsom direktiv 2014/17/EU om forbrugerkreditaftaler i forbindelse med fast ejendom til beboelse¹⁴, **direktiv 2014/65/EU om markeder for finansielle instrumenter¹⁵ og direktiv (EU) 2016/97 om forsikringsdistribution¹⁶**, allerede bestemmelser om fyldestgørende redegørelser, som de erhvervsdrivende skal give forbrugerne med hensyn til den foreslåede aftale. Af hensyn til retssikkerheden bør bestemmelserne om fyldestgørende redegørelser i dette direktiv ikke finde anvendelse på finansielle tjenesteydelser, der er omfattet af EU-retsakter, der regulerer specifikke finansielle tjenesteydelser, og som indeholder bestemmelser om [...] **en fyldestgørende redegørelse**, der skal gives til forbrugeren forud for indgåelsen af aftalen, **uanset betegnelsen i den pågældende EU-retsakt**.

¹³ [...]

¹⁴ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/17/EU af 4. februar 2014 om forbrugerkreditaftaler i forbindelse med fast ejendom til beboelse og om ændring af direktiv 2008/48/EF og 2013/36/EU og forordning (EU) nr. 1093/2010 (EUT L 60 af 28.2.2014, s. 34).

¹⁵ **Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/65/EU af 15. maj 2014 om markeder for finansielle instrumenter og om ændring af direktiv 2002/92/EF og direktiv 2011/61/EU (EUT L 173 af 12.6.2014, s. 349).**

¹⁶ **Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2016/97 af 20. januar 2016 om forsikringsdistribution (EUT L 26 af 2.2.2016, s. 19).**

(13d) Hvis EU-retsakter, der regulerer specifikke finansielle tjenesteydelser, indeholder bestemmelser om oplysninger forud for aftaleindgåelsen, men ikke fastsætter bestemmelser om fortrydelsesretten, bør bestemmelserne om fortrydelsesret i dette direktiv finde anvendelse. F.eks. indeholder direktiv 2009/138/EF om adgang til og udøvelse af forsikrings- og genforsikringsvirksomhed (Solvens II) bestemmelser om oplysningskrav forud for aftaleindgåelsen, men sikrer med hensyn til skadesforsikring ikke en ret, der giver forbrugeren tid til at overveje konsekvenserne af den indgåede aftale. I så fald bør bestemmelserne om oplysninger forud for aftaleindgåelsen som fastsat i den EU-retsakt, der regulerer specifikke finansielle tjenesteydelser, finde anvendelse, og bestemmelserne om fortrydelsesret som fastsat i dette direktiv bør finde anvendelse. Hvis en EU-retsakt, der regulerer specifikke finansielle tjenesteydelser, ikke indeholder bestemmelser om oplysning om fortrydelsesret, bør den erhvervsdrivende give disse oplysninger i henhold til dette direktiv for at sikre, at forbrugeren får de nødvendige oplysninger.

(13e) Hvis EU-retsakter, der regulerer specifikke finansielle tjenesteydelser, indeholder bestemmelser om oplysninger forud for aftaleindgåelsen, men ikke fastsætter bestemmelser om fortrydelsesret, bør den fortrydelsesfrist, der er fastsat i dette direktiv, finde anvendelse og løbe enten fra datoen for indgåelsen af aftalen om fjernsalg i henhold til dette direktivs artikel 16b, stk. 1a, eller fra meddelelsen af aftalevilkårene og -betingelserne og oplysningerne forud for aftaleindgåelsen i overensstemmelse med de EU-retsakter, der regulerer disse specifikke finansielle tjenesteydelser, hvis oplysningerne meddeles senere end datoen for indgåelsen af aftalen om fjernsalg. Hvis en EU-retsakt, der regulerer specifikke finansielle tjenesteydelser, ikke indeholder bestemmelser om oplysninger om fortrydelsesret, bør den erhvervsdrivende, for at fortrydelsesfristen begynder at løbe, ud over aftalevilkårene og -betingelserne og oplysningerne forud for aftaleindgåelsen i overensstemmelse med den EU-retsakt, der regulerer disse specifikke finansielle tjenesteydelser, også give de oplysninger om fortrydelsesret, der er fastsat i dette direktiv.

- (14) Aftaler om finansielle tjenesteydelser til forbrugere, der er indgået ved fjernsalg, kræver anvendelse af fjernkommunikationsteknik, der anvendes som led i et system til levering af varer eller tjenesteydelser ved fjernsalg uden samtidig tilstedeværelse af den erhvervsdrivende og forbrugeren. For at håndtere disse kommunikationsteknikkers konstante udvikling bør der fastlægges principper, som også gælder for endnu ikke udbredte eller kendte teknikker.
- (15) En enkelt aftale om finansielle tjenesteydelser, der omfatter successive operationer eller enkeltoperationer, kan give anledning til forskellige juridiske formuleringer afhængigt af lovgivningen i de enkelte medlemsstater, men det er vigtigt, at bestemmelserne anvendes på samme måde i alle medlemsstater. Bestemmelserne om aftaler om finansielle tjenesteydelser, der indgås ved fjernsalg, bør således anvendes på den første af en række successive operationer eller enkeltoperationer af samme karakter over en vis periode, der kan betragtes som udgørende et hele, hvad enten operationen eller rækken af operationer er omfattet af en enkelt aftale eller flere successive aftaler. **Hvis der ikke foreligger en første aftale, bør bestemmelserne om aftaler om finansielle tjenesteydelser, der indgås ved fjernsalg, finde anvendelse på alle successive operationer eller enkeltoperationer, bortset fra oplysningerne forud for aftaleindgåelsen, som kun bør gælde for den første operation.** Ved "en første aftale om tjenesteydelser" forstås f.eks. oprettelse af en bankkonto, og ved "operationer" forstås f.eks. indsættelse af penge på eller hævnning af penge fra en bankkonto. Tilføjelse af nye elementer til en første aftale om tjenesteydelser, **f.eks. muligheden for at bruge et elektronisk betalingsmiddel i forbindelse med en eksisterende bankkonto,** udgør ikke en "operation", men en supplerende aftale. **Andre EU-retsakter, der regulerer specifikke finansielle tjenesteydelser, kan fastsætte andre bestemmelser for første aftaler og operationer.**
- (16) For at afgrænse anvendelsesområdet for dette direktiv bør bestemmelserne om aftaler om finansielle tjenesteydelser til forbrugere, der indgås ved fjernsalg, ikke finde anvendelse på tjenesteydelser, der leveres helt lejlighedsvis og uden for rammerne af en forretningsstruktur, der har til formål at indgå aftaler om fjernsalg.

- (17) Anvendelsen af fjernkommunikationsteknik må ikke uberettiget begrænse de oplysninger, der gives forbrugeren. Af hensyn til gennemsigtigheden bør der fastsættes krav for, hvornår oplysningerne bør gives til forbrugeren forud for indgåelsen af aftalen om fjernsalg, og hvordan disse oplysninger bør nå frem til forbrugeren. For at kunne træffe beslutning med fuldt kendskab til de faktiske omstændigheder bør forbrugerne modtage oplysningerne [...] **i god tid** før indgåelsen af aftalen om fjernsalg. [...]
- (18) Oplysningskravene bør moderniseres [...] **og fremtidssikres. Den erhvervsdrivende bør derfor meddele forbrugeren sit telefonnummer og sin e-mailadresse eller andre kommunikationsmidler, der kan omfatte forskellige kommunikationsmetoder, samt oplysninger om, hvortil klager skal indgives. Kravene til klagebehandlingspolitikken kan fastsættes af medlemsstaterne. Forbrugerne bør informeres om de specifikke ekstraomkostninger ved anvendelse af fjernkommunikationsteknik, som i tilfælde af telefonhenvendelser omfatter omkostninger, der beregnes efter en anden takst end basistaksten.** Forbrugerne bør også informeres tydeligt, når den pris, de tilbydes, er personaliseret på grundlag af automatisk behandling.

(18a) I henhold til direktiv 2002/65/EF kan medlemsstaterne opretholde eller indføre strengere bestemmelser vedrørende krav om forhåndsoplysninger, forudsat at bestemmelserne er forenelige med EU-lovgivningen. Flere medlemsstater har opretholdt eller indført strengere oplysningskrav i den forbindelse. Denne mulighed for at tilbyde et højere forbrugerbeskyttelsesniveau med hensyn til bestemmelserne om oplysninger forud for aftaleindgåelsen bør bevares. Dette bør gælde både for listen over oplysninger og for, hvordan oplysningerne præsenteres. Anvendelsen af strengere bestemmelser kan også indebære, at krav, der er fastsat i EU-retsakter vedrørende specifikke finansielle tjenesteydelser, finder anvendelse på finansielle tjenesteydelser, der ikke er omfattet af disse sektorspecifikke EU-retsakter.

(19) [...]

(20) [...]

(20a) Den erhvervsdrivende bør give alle oplysninger forud for aftaleindgåelsen i god tid, inden forbrugeren bliver bundet af aftalen om fjernsalg eller et tilsvarende tilbud, således at forbrugeren har tilstrækkelig tid til at træffe en informeret beslutning. Oplysningerne bør gives på et varigt medium og på en sådan måde, at oplysningerne både er letforståelige for forbrugeren og er i et læsbart format. Ved læsbart format forstås, at det er skrevet med letlæselige skrifttyper i en læsbar skriftstørrelse og i farver, der ikke mindsker oplysningernes forståelighed, herunder når dokumentet forelægges, udskrives eller fotokopieres i sort-hvid. Hvis oplysningerne ikke kan gives på et varigt medium inden indgåelsen af aftalen på grund af de medier, som forbrugeren har valgt, bør de gives umiddelbart efter indgåelsen.

(21) Oplysningskravene bør tilpasses, således at der tages hensyn til visse mediers tekniske begrænsninger, såsom de begrænsninger, der er forbundet med antallet af tegn på visse mobiltelefonskærme. I forbindelse med mobiltelefonskærme, hvor den erhvervsdrivende har tilpasset indholdet og præsentationen af onlinegrænsefladen til sådanne enheder, skal følgende oplysninger gives så fremtrædende som muligt og på forhånd: oplysninger om den erhvervsdrivendes identitet, de vigtigste karakteristika ved den finansielle tjenesteydelse til forbrugere, den samlede pris, som forbrugeren skal betale den erhvervsdrivende for den finansielle tjenesteydelse, herunder alle afgifter, der er betalt via den erhvervsdrivende, eller, hvis det ikke er muligt at angive en nøjagtig pris, grundlaget for beregningen af prisen, der gør det muligt for forbrugeren at kontrollere den, og om, hvorvidt der foreligger fortrydelsesret, herunder betingelser, frister og procedurer for udøvelse af denne ret. Resten af oplysningerne kan være **lagdelte** [...]. Alle oplysninger bør dog gives på et varigt medium inden indgåelsen af aftalen om fjernsalg.

- (22) Når der gives oplysninger forud for aftaleindgåelsen ad elektronisk vej, bør sådanne oplysninger fremlægges på en klar og forståelig måde. I den forbindelse kan oplysningerne fremhæves, indrammes og kontekstualiseres effektivt på skærmen. Lagdelingsteknikken, hvor visse oplysningskrav forud for aftaleindgåelsen betragtes som centrale elementer og dermed placeres på en fremtrædende måde i første lag, og andre detaljerede dele af oplysningerne forud for aftaleindgåelsen præsenteres i ledsagende lag, er blevet afprøvet og har vist sig at være nyttig for visse finansielle tjenesteydelser [...]. Når der gøres brug af lagdelingsteknikken i henhold til dette direktiv, bør den erhvervsdrivende i det første lag af de elektroniske midler mindst angive den erhvervsdrivendes navn og erhvervsmæssige hovedaktivitet, den finansielle tjenesteydelses vigtigste karakteristika, den samlede pris, som forbrugeren skal betale, at der kan være andre afgifter og/eller omkostninger, og hvorvidt der er fortrydelsesret. De øvrige oplysningskrav forud for aftaleindgåelsen kan vises i andre lag. Når der anvendes lagdeling, bør alle oplysninger være let tilgængelige for forbrugeren, og anvendelsen af ledsagende lag må ikke aflede kundens opmærksomhed fra dokumentets indhold og bør ikke skjule centrale oplysninger. Det bør være muligt at udskrive alle dele af oplysningerne forud for aftaleindgåelsen i ét enkelt dokument.
- (22a)** En anden mulig måde at give oplysninger forud for aftaleindgåelsen på [...] ad elektronisk vej er ved hjælp af indholdsfortegnelser med overskrifter, der kan udvides. På det øverste niveau kan forbrugerne f.eks. se de overordnede emner, som hver især kan udvides, når de klikker på det, så de dirigeres til en mere detaljeret præsentation af de relevante oplysninger. På denne måde har forbrugeren alle de nødvendige oplysninger på ét sted, samtidig med at de har kontrol over, hvad de ser og hvornår. Forbrugerne bør have mulighed for at downloade hele dokumentet med oplysninger forud for aftaleindgåelsen og gemme det som et selvstændigt dokument.

- (23) Forbrugerne bør have fortrydelsesret uden sanktioner og uden pligt til at give en begrundelse. Fortrydelsesretten bør ikke gælde for finansielle tjenesteydelser, hvis pris afhænger af udsving på det finansielle marked, som den erhvervsdrivende ikke har nogen indflydelse på. Visse andre produkter, f.eks. visse pensionsprodukter eller forsikringsbaserede investeringsprodukter, kan være knyttet til finansielle markedsinstrumenter og som sådan afhænge af udsving på det finansielle marked. Når forbrugeren har ret til at fortryde disse aftaler, bør der i det beløb, der skal betales til forbrugeren, tages hensyn til et eventuelt værditab på de finansielle markedsinstrumenter. Når fortrydelsesretten bortfalder, fordi forbrugeren udtrykkeligt har anmodet om at få en aftale om fjernsalg opfyldt inden fortrydelsesfristens udløb, bør den erhvervsdrivende underrette forbrugeren herom inden opfyldelsen af aftalen påbegyndes.
- (23a) Fortrydelsesfristen bør udløbe 14 kalenderdage efter afgivelsen af både oplysningerne forud for aftaleindgåelsen og meddelelsen af aftalevilkår og -betingelser. For at øge retssikkerheden bør fortrydelsesfristen, hvis forbrugeren hverken har modtaget oplysningerne forud for aftaleindgåelsen eller aftalevilkårene og -betingelserne, udløbe senest 12 måneder og 14 kalenderdage efter indgåelsen af aftalen om fjernsalg. Fortrydelsesfristen bør ikke udløbe, hvis forbrugeren ikke er blevet informeret om fortrydelsesretten på et varigt medium.
- (24) For at sikre effektiv udøvelse af fortrydelsesretten bør proceduren for udøvelse af denne ret ikke være mere byrdefuld end proceduren for indgåelse af aftalen om fjernsalg.

- (25) [...] Hvis den erhvervsdrivende giver mulighed for at indgå aftaler om fjernsalg ved hjælp af en onlinegrænseflade, f.eks. via et websted eller en applikation, bør vedkommende ud over andre eksisterende fortrydelsesmetoder, som f.eks. formularen i dette direktivs bilag 1(B), være forpligtet til at give forbrugeren mulighed for at fortryde en sådan aftale via en knap eller en tilsvarende funktion på samme grænseflade. Dette skal sikre, at forbrugere kan fortryde en aftale lige så let, som de kan indgå den. For at opnå dette skal den erhvervsdrivende stille en knap eller en tilsvarende funktion til rådighed på den onlinegrænseflade, hvor aftalen indgås, som gør opmærksom på muligheden for at fortryde aftalen. Forbrugeren bør have mulighed for at fremsætte fortrydelseserklæringen og give eller bekræfte de oplysninger, der er nødvendige for at identificere aftalen. F.eks. kan en forbruger, der allerede har identificeret sig selv, f.eks. ved at logge ind, bekræfte, hvilken tjenesteydelse vedkommende ønsker at fortryde uden at skulle oplyse sit navn og identificere aftalen. For at undgå, at forbrugeren fortryder aftalen ved en fejl, bør fortrydelseserklæringen skulle indsendes ved hjælp af en bekræftelsesknap. Hvis forbrugeren har bestilt flere varer eller tjenesteydelser med samme aftale om fjernsalg, kan den erhvervsdrivende give forbrugeren mulighed for at fortryde en del af aftalen.

For [...] **at** sikre effektiv brug af fortrydelsesknappen bør den erhvervsdrivende sikre, **at den er tilgængelig i hele fortrydelsesperioden**, er synlig **og let tilgængelig**, og når forbrugeren gør brug af knappen, bør den erhvervsdrivende dokumentere brugen heraf på passende vis. **Fortrydelsesknappen eller en tilsvarende funktion bør øge forbrugernes bevidsthed om deres fortrydelsesret og gøre det nemmere at udnytte denne ret. Det er vigtigt, når det handler om fjernsalg generelt. Uanset om det drejer sig om finansielle eller ikkefinansielle produkter eller tjenesteydelser, har forbrugeren i disse tilfælde ikke mulighed for at modtage redegørelser personligt eller for at afprøve og såfremt relevant undersøge varen eller tjenesteydelsen i det omfang, det er nødvendigt for at fastslå varens eller tjenesteydelsens art, karakteristika og funktion, eller for på anden måde personligt at få forklaret et produkts eller en tjenesteydelses eventuelle komplekse eller omfattende karakter. Derfor bør denne forpligtelse ikke kun gælde for aftaler om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, men også for aftaler om fjernsalg af andre varer og tjenesteydelser, hvor EU-retten fastsætter en fortrydelsesret for at forbedre forbrugernes muligheder for at ophæve aftalen ved fortrydelse.**

- (26) Ud over de oplysninger, som den erhvervsdrivende giver dem forud for aftaleindgåelsen kan forbrugerne stadig have brug for hjælp til at afgøre, hvilken finansiell tjenesteydelse der passer bedst til deres behov og finansielle situation. Formålet med at give en fyldestgørende redegørelse er at sikre, at forbrugeren forstår den finansielle tjenesteydelse, som den erhvervsdrivende tilbyder, inden vedkommende underskriver aftalen. Den blotte gengivelse af oplysningerne forud for aftaleindgåelsen kan være utilstrækkelig og bør i så fald undgås. Medlemsstaterne bør derfor sikre, at de erhvervsdrivende inden indgåelsen af en aftale om finansielle tjenesteydelser ved fjernsalg, yder en sådan bistand i forbindelse med de finansielle tjenesteydelser, de tilbyder forbrugeren, ved at give en fyldestgørende redegørelse [...] for de væsentlige karakteristika ved den [...] foreslåede aftale, herunder eventuelle accessoriske tjenesteydelser, og de specifikke konsekvenser, som den foreslåede aftale kan have for forbrugeren. Med hensyn til de væsentlige karakteristika ved den foreslåede aftale bør den erhvervsdrivende redegøre for de vigtigste elementer i tilbuddet, f.eks. den samlede pris, som forbrugeren skal betale til den erhvervsdrivende, og beskrivelsen af den finansielle tjenesteydelses vigtigste karakteristika og dens indvirkning på forbrugeren, herunder, hvor det er relevant, om de accessoriske tjenesteydelser kan eller ikke kan opsiges separat og konsekvenserne af en sådan opsigelse. Med hensyn til den foreslåede aftales specifikke konsekvenser bør den erhvervsdrivende også redegøre for de vigtigste konsekvenser ved manglende overholdelse af de aftalemæssige forpligtelser.
- (26a) Aftaler i henhold til dette direktiv kan være af forskellig finansiell karakter og kan derfor variere betydeligt. Medlemsstaterne bør derfor tilpasse den måde, hvorpå sådanne redegørelser gives, til de omstændigheder, hvorunder den finansielle tjenesteydelse tilbydes, og til forbrugers behov for bistand under hensyntagen til forbrugers viden om og erfaring med finansielle tjenesteydelser og deres karakter.

(26b) Forpligtelsen til at give en fyldestgørende redegørelse er særlig vigtig, når forbrugerne påtænker at indgå en aftale om finansielle tjenesteydelser ved fjernsalg, og når den erhvervsdrivende stiller redegørelsen til rådighed ved hjælp af onlineværktøjer **såsom chatbots, robotrådgivning, interaktive værktøjer eller lignende midler**. For at sikre, at forbrugeren forstår de virkninger, som aftalen kan have på vedkommendes økonomiske situation, bør forbrugeren altid kunne få **gratis betjening fra den erhvervsdrivende i dennes åbningstid**.

(27) [...]

(28) Direktiv 2011/83/EU bør derfor ændres.

(29) Direktiv 2002/65/EF bør derfor ophæves.

- (30) Målet for dette direktiv, nemlig ved opnåelse af et højt forbrugerbeskyttelsesniveau at bidrage til et velfungerende indre marked, kan ikke i tilstrækkelig grad opfyldes af medlemsstaterne og kan derfor bedre nås på EU-plan; Unionen kan derfor vedtage foranstaltninger i overensstemmelse med nærhedsprincippet, jf. artikel 5 i traktaten om Den Europæiske Union. I overensstemmelse med proportionalitetsprincippet, jf. nævnte artikel, går dette direktiv ikke videre, end hvad der er nødvendigt for at nå dette mål.
- (31) I henhold til den fælles politiske erklæring af 28. september 2011 fra medlemsstaterne og Kommissionen om forklarende dokumenter¹⁷ har medlemsstaterne forpligtet sig til i tilfælde, hvor det er berettiget, at lade meddelelsen af gennemførelsesforanstaltninger ledsage af et eller flere dokumenter, der forklarer forholdet mellem et direktivs bestanddele og de tilsvarende dele i de nationale gennemførelsesforskrifter. I forbindelse med dette direktiv finder lovgiver, at fremsendelse af sådanne dokumenter er berettiget

VEDTAGET DETTE DIREKTIV:

¹⁷ EUT C 369 af 17.12.2011, s. 14.

Artikel 1
Ændring af direktiv 2011/83/EU

I direktiv 2011/83/EU foretages følgende ændringer:

1) I artikel 3 foretages følgende ændringer:

a) Følgende indsættes som stk. 1b:

"1b. **Kun** artikel 1 og 2, artikel 3, stk. 2, 5 og 6, artikel 4, **artikel 6, stk. 7, artikel 6a, artikel 8, stk. 6, artikel 11a,** artikel 16a-**[...]16d,** artikel 19, artikel 21-23, artikel 24, stk. 1, [...] artikel 25- **[...][...]27 og artikel 29** finder anvendelse på aftaler om fjernsalg, der indgås mellem en erhvervsdrivende og en forbruger med henblik på levering af finansielle tjenesteydelser.

Hvis de aftaler, der er omhandlet i første afsnit, **bortset fra artikel 21,** [...] omfatter en første aftale om tjenesteydelser efterfulgt af successive operationer eller en række enkeltoperationer af samme karakter gennemført over en vis periode, finder bestemmelserne i første afsnit kun anvendelse på den første aftale.

Hvis der ikke foreligger en første aftale om tjenesteydelser, men de successive operationer eller enkeltoperationerne af samme karakter over en vis periode gennemføres mellem samme kontrahenter, finder artikel 16a og 16d kun anvendelse på den første operation. Hvis der imidlertid ikke gennemføres nogen operation af samme karakter inden for mere end et år, anses gennemførelsen af den næste operation for at være den første i en ny række af operationer, og artikel 16a og 16d finder derfor anvendelse."

b) Stk. 3, litra d), affattes således:

"d) om finansielle tjenesteydelser **undtagen de aftaler om fjernsalg,** [...] som er omfattet af artikel 3, stk. 1b."

1a) Artikel 6, stk. 1, litra h), affattes således:

"h) i tilfælde af eventuel fortrydelsesret, betingelser, tidsfrist og procedurer for at gøre nævnte ret gældende, jf. artikel 11, stk. 1, samt den standardfortrydelsesformular, der findes i bilag I(B), og, hvor det er relevant, oplysning om eksistensen og placeringen af fortrydelsesknappen eller en tilsvarende funktion som omhandlet i artikel 11a".

1b) Følgende indsættes som artikel 11a:

"Artikel 11a

Udøvelse af fortrydelsesretten for aftaler om fjernsalg, der indgås ved hjælp af en onlinegrænseflade

1. **For aftaler om fjernsalg, der indgås ved hjælp af en onlinegrænseflade, sikrer den erhvervsdrivende, at forbrugeren kan fortryde aftalen på samme onlinegrænseflade ved hjælp af en knap eller en tilsvarende funktion.**

Knappen eller den tilsvarende funktion skal være mærket på en læselig måde med ordene "Fortryd aftale" eller en tilsvarende utvetydig formulering. Fortrydelsesknappen eller en tilsvarende funktion skal placeres på onlinegrænsefladen på en fremtrædende måde og være let tilgængelig for forbrugeren.

2. **Ved hjælp af knappen eller en tilsvarende funktion skal forbrugeren kunne fremsætte fortrydelseserklæringen ved at give eller bekræfte følgende oplysninger:**
 - a) **forbrugerens navn**
 - b) **identifikation af aftalen**
 - c) **oplysninger om, ad hvilken elektronisk vej bekræftelsen af fortrydelsen skal sendes til forbrugeren.**

3. Fortrydelseserklæringen indsendes ved hjælp af en bekræftelsesknop eller en tilsvarende funktion.

Bekræftelsesknappen eller den tilsvarende funktion skal være mærket på en læselig måde med ordene "Fortryd nu" eller en tilsvarende utvetydig formulering.

4. Når forbrugeren anvender bekræftelsesknappen eller en tilsvarende funktion, modtager forbrugeren derefter automatisk en bekræftelse på, at fortrydelseserklæringen er indsendt, herunder dato og klokkeslæt for indsendelsen.

5. Den erhvervsdrivende bekræfter uden unødigt ophold indholdet af fortrydelseserklæringen over for forbrugeren, herunder datoen og tidspunktet for modtagelsen heraf, på et varigt medium."

2) Følgende kapitel indsættes:

"KAPITEL IIIa
BESTEMMELSER OM AFTALER OM FJERNALG AF FINANSIELLE
TJENESTEYDELSER [...]

Artikel 16a

Oplysningskrav i forbindelse med aftaler om fjernsalg af[...] finansielle tjenesteydelser

1. Inden forbrugeren bindes af en aftale om fjernsalg eller et tilsvarende tilbud, giver den erhvervsdrivende på en klar og forståelig måde forbrugeren følgende oplysninger på en måde, der er tilpasset den anvendte fjernkommunikationsteknik:
- a) den erhvervsdrivendes navn og erhvervsmæssige hovedaktivitet samt, hvor det er relevant, navnet på den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler, og dennes erhvervsmæssige hovedaktivitet

- b) den fysiske adresse, hvor den erhvervsdrivende er etableret, og den **erhvervsdrivendes telefonnummer, e-mailadresse eller oplysninger om andre kommunikationsmidler, som den** erhvervsdrivende[...] **stiller til rådighed, og, hvor det er relevant, tilsvarende oplysninger om den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler** alle disse kommunikationsmidler, som den erhvervsdrivende stiller til rådighed, skal gøre det muligt for forbrugeren at kontakte den erhvervsdrivende hurtigt og kommunikere effektivt med vedkommende, **og sikre, at forbrugeren kan opbevare al skriftlig korrespondance med den erhvervsdrivende på et varigt medium** [...]
- c) [...] **oplysninger om**, hvor forbrugeren kan indgive eventuelle klager **til den erhvervsdrivende og, hvor det er relevant, til den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler**
- d) hvis den erhvervsdrivende er optaget i et handelsregister eller et tilsvarende offentligt register, det [...] register, hvori den erhvervsdrivende er opført, og vedkommendes registreringsnummer eller tilsvarende identifikationsangivelse i dette register
- e) hvis den erhvervsdrivendes aktivitet er omfattet af en godkendelsesordning, [...] **navn, adresse, websted og alle andre kontaktoplysninger** om den relevante tilsynsmyndighed
- f) en beskrivelse af den finansielle tjenesteydelses vigtigste karakteristika

- g) den samlede pris for den finansielle tjenesteydelse, som forbrugeren skal betale til den erhvervsdrivende, herunder alle gebyrer, omkostninger og udgifter og alle afgifter, som betales via den erhvervsdrivende, eller, hvis en nøjagtig pris ikke kan oplyses, grundlaget for beregningen af prisen, således at forbrugeren kan kontrollere denne
- h) hvor det er relevant, at prisen er blevet personaliseret på grundlag af automatiseret beslutningstagning
- i) **hvor det er relevant**, at den finansielle tjenesteydelse vedrører instrumenter, der indebærer særlige risici som følge af deres særlige karakteristika eller de operationer, der skal gennemføres, eller hvis pris afhænger af udsving på de finansielle markeder, som den erhvervsdrivende ikke har nogen indflydelse på, samt angivelse af, at historiske afkast [...] **ikke** er en indikation af fremtidige afkast
- j) angivelse af, at der kan være andre afgifter[...] eller omkostninger, der ikke betales via den erhvervsdrivende eller pålægges af denne
- k) eventuelle grænser for, hvor længe de oplysninger, der gives **i overensstemmelse med dette stykke**, er gyldige
- l) betalings- og leveringsbetingelser
- m) eventuelle specifikke ekstraomkostninger, **ud over basistaksten**, for forbrugeren ved anvendelse af fjernkommunikationsteknik **til indgåelse af aftalen**, hvis sådanne ekstraomkostninger[...] pålægges
- n) [...]
- o) [...]

- p) hvorvidt der er fortrydelsesret, og, hvis dette er tilfældet, dens varighed samt betingelserne for at gøre den gældende, herunder oplysninger om det beløb, som forbrugeren kan afkræves **i overensstemmelse med artikel 16c, stk. 1, og procedurer for udøvelse af fortrydelsesretten, bl.a. adresse eller nærmere oplysninger om de kommunikationsmidler, der er relevante for fremsendelsen af fortrydelseserklæringen, og for finansielle aftaler indgået ved hjælp af en onlinegrænseflade oplysninger om eksistensen og placeringen af fortrydelsesknappen eller en tilsvarende funktion, jf. artikel 11a [...]**
- q) **hvor det er relevant**, minimumsgyldighedsperioden for aftalen om fjernsalg, hvis der er tale om finansielle tjenesteydelser, der leveres permanent eller tilbagevendende
- r) oplysninger om enhver ret, parterne måtte have til at opsige aftalen før tid eller ensidigt i henhold til betingelserne i aftalen om fjernsalg, inklusive enhver sanktion, der i henhold til aftalen pålægges i sådanne tilfælde
- s) [...]
- t) en eventuel aftalemæssig bestemmelse om, hvilken lovgivning der finder anvendelse på aftalen om fjernsalg [...]
- u) på hvilket eller hvilke sprog aftalevilkårene og -betingelserne samt de forhåndsoplysninger, der er omhandlet i denne artikel, gøres tilgængelige, og endvidere på hvilket eller hvilke sprog den erhvervsdrivende med forbrugers samtykke påtager sig at kommunikere i gyldighedsperioden for [...] aftalen om fjernsalg

- v) hvor det er relevant, mulighed for adgang til en udenretslig procedure for klageadgang og bilæggelse af tvister, som den erhvervsdrivende er underkastet, og forudsætningerne for denne adgang[...]

x) om der findes en garantifond eller andre garantiordninger, der ikke er omfattet af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/49/EU af 16. april 2014 om indskudsgarantiordninger og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/9/EF af 3. marts 1997 om investorgarantiordninger.

2. I tilfælde af telefonhenvendelser skal den erhvervsdrivendes navn og det kommercielle formål med den af den erhvervsdrivende indledte henvendelse præciseres ved begyndelsen af enhver samtale med forbrugeren. **Den erhvervsdrivende skal også underrette forbrugeren, når henvendelsen bliver eller kan blive optaget.**

[...]

Uanset stk. 1 kan den erhvervsdrivende, såfremt forbrugeren giver sit udtrykkelige samtykke, nøjes med at give de oplysninger, der er omhandlet i nævnte stykkes litra a), f), g), j) og p). I så fald oplyser [...] den erhvervsdrivende forbrugeren om arten og tilgængeligheden af de andre oplysninger, der er omhandlet i stk. 1 [...].

3. Den erhvervsdrivende giver de oplysninger, der er omhandlet i stk. 1, [...] **i god tid** før forbrugeren bindes af en aftale om fjernsalg **eller et tilsvarende tilbud**.

[...]

4. De oplysninger, der er omhandlet i stk. 1, [...] **stilles til rådighed** for forbrugeren på et varigt medium og [...] **skal være** letlæselige [...].

De oplysninger, der er omhandlet i stk. 1, gives efter anmodning til forbrugere med handicap, herunder synshandicap, i et passende format.

- 4a.** Med undtagelse af de oplysninger, der er omhandlet i stk. 1, litra a), f), g), **i** og p), er det tilladt den erhvervsdrivende at lagdele oplysningerne, når disse gives elektronisk.

[...] I tilfælde **af lagdeling af** oplysninger, skal det være muligt at **se, gemme og** udskrive de i stk. 1 omhandlede oplysninger som ét enkelt dokument. **Den** **erhvervsdrivende sikrer, at forbrugeren får forelagt alle de oplysninger forud for** **aftaleindgåelsen, der er omhandlet i stk. 1, i deres helhed inden indgåelsen af** **aftalen om fjernsalg.**

[...]

[...]

4b. Hvis aftalen er indgået på forbrugers anmodning ved hjælp af en fjernkommunikationsteknik, som ikke gør det muligt at give de i stk. 1 omhandlede oplysninger i overensstemmelse med stk. 4 i god tid, inden forbrugeren bindes af aftalen om fjernsalg eller et tilsvarende tilbud, skal den erhvervsdrivende uanset stk. 3 og 4a give disse oplysninger i overensstemmelse med stk. 4 umiddelbart efter aftalens indgåelse.

5. Bevisbyrden for opfyldelsen af de i denne artikel fastlagte oplysningskrav påhviler den erhvervsdrivende.

5a. Medlemsstaterne kan vedtage eller opretholde strengere bestemmelser om oplysningskrav end dem, der er omhandlet i denne artikel.

6. Hvis en anden EU-retsakt, der regulerer specifikke finansielle tjenesteydelser, indeholder bestemmelser om de oplysninger, der skal gives til forbrugeren forud for indgåelsen af aftalen, er det kun [...] **bestemmelserne** i den pågældende EU-retsakt, der finder anvendelse på de pågældende specifikke finansielle tjenesteydelser, **uanset hvor detaljerede disse bestemmelser er,** medmindre andet er fastsat i den pågældende retsakt.

Hvis en anden EU-retsakt, der regulerer specifikke finansielle tjenesteydelser, ikke indeholder bestemmelser om oplysning om fortrydelsesret, underretter den erhvervsdrivende forbrugeren om eksistensen eller fraværet af en sådan ret i overensstemmelse med artikel 16a, stk. 1, litra p).

Artikel 16b

Fortrydelsesret i forbindelse med aftaler om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser

1. Medlemsstaterne påser, at forbrugeren har en frist på 14 kalenderdage til at fortryde en aftale uden sanktion og uden at skulle angive sine grunde. **Denne frist forlænges til 30 kalenderdage i aftaler om fjernsalg vedrørende individuelle pensionsordninger.**

Den fortrydelsesfrist, der er omhandlet i første afsnit, løber fra en af følgende dage:

- a) dagen for indgåelse af aftalen om fjernsalg
- b) den dag, hvor forbrugeren modtager aftalevilkårene og -betingelserne samt oplysningerne i henhold til artikel 16a, hvis dette tidspunkt er senere end det i litra a) i dette afsnit nævnte.

Hvis forbrugeren ikke har modtaget aftalevilkårene og -betingelserne samt oplysningerne i overensstemmelse med artikel 16a, udløber fortrydelsesfristen under alle omstændigheder 12 måneder og 14 dage efter aftalens indgåelse. Dette gælder ikke, hvis forbrugeren ikke er blevet informeret om sin fortrydelsesret i overensstemmelse med artikel 16a, stk. 1, litra p).

2. Fortrydelsesretten finder ikke anvendelse på:

- a) finansielle tjenesteydelser [...], hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som den erhvervsdrivendes ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme inden fortrydelsesfristen, f.eks. tjenesteydelser i forbindelse med:
- fremmed valuta [...]
 - **pengemarkedsinstrumenter**
 - værdipapirer
 - andele i kollektive investeringsforetagender
 - finansielle futures, herunder tilsvarende instrumenter, der afregnes kontant
 - fremtidige renteaftaler (FRA-kontrakter)
 - rente- og valutaswaps samt swaps på aktier og aktieindeks
 - optioner på køb eller salg af de instrumenter, der er nævnt i dette litra, herunder tilsvarende instrumenter, der afregnes kontant. Denne kategori omfatter navnlig valuta- og renteoptioner
 - kryptoaktiver [...]
- b) rejse- og bagageforsikringspolicer eller tilsvarende forsikringspolicer med begrænset løbetid, der gælder i under én måned
- c) aftaler, som efter forbrugerens udtrykkelige ønske er blevet helt opfyldt af begge parter, inden forbrugeren udøver sin fortrydelsesret.

3. Forbrugeren har udøvet sin fortrydelsesret inden for den i stk. 1 omhandlede fortrydelsesfrist, hvis forbrugeren giver meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten eller [...] **bruger** den i [...] **artikel 11a** omhandlede fortrydelsesknop **eller en tilsvarende funktion** inden udløbet af denne frist.
4. Denne artikel berører ikke national lovgivning om, at udførelsen af aftalen først kan påbegyndes efter et nærmere angivet tidsrum.
5. [...]
[...]
[...]

- 5a. Hvis en accessorisk tjenesteydelse i forbindelse med aftalen om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser leveres af den erhvervsdrivende eller af en tredjepart på grundlag af en aftale mellem denne tredjepart og den erhvervsdrivende, opsiges denne tilknyttede aftale uden nogen form for sanktion for forbrugeren, hvis forbrugeren udøver sin fortrydelsesret i henhold til denne artikel.
6. Hvis en anden EU-retsakt, der regulerer specifikke finansielle tjenesteydelser, indeholder bestemmelser om [...] fortrydelsesret, er det kun bestemmelserne om fortrydelsesret i den pågældende EU-retsakt, der finder anvendelse på de pågældende specifikke finansielle tjenesteydelser, medmindre andet er fastsat i den pågældende retsakt. **Hvis medlemsstaterne har mulighed for at vælge mellem fortrydelsesret og et alternativ, såsom betænkningstid, finder kun de tilsvarende bestemmelser i den pågældende EU-retsakt anvendelse på disse specifikke finansielle tjenesteydelser, medmindre andet er fastsat i den pågældende retsakt.**
- 6a. Uanset denne artikel kan medlemsstaterne vælge i stedet at anvende følgende bestemmelser på følgende finansielle tjenesteydelser for så vidt angår fortrydelsesret eller betænkningstid:**
- a) **Artikel 14, stk. 6, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/17/EU¹⁸ på kreditaftaler, der er undtaget fra anvendelsesområdet i henhold til artikel 3, stk. 2, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/17/EU, og**
- b) **Artikel 14 og 15 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2008/48/EF¹⁹ på kreditaftaler, der er undtaget fra anvendelsesområdet i henhold til artikel 2, stk. 2, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2008/48/EF.**

¹⁸ **Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/17/EU af 4. februar 2014 om forbruger kreditaftaler i forbindelse med fast ejendom til beboelse og om ændring af direktiv 2008/48/EF og 2013/36/EU og forordning (EU) nr. 1093/2010 (EUT L 60 af 28.2.2014, s. 34).**

¹⁹ **Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2008/48/EF af 23. april 2008 om forbruger kreditaftaler og om ophævelse af Rådets direktiv 87/102/EØF (EUT L 133 af 22.5.2008, s. 66).**

Artikel 16c

Betaling af ydelser leveret inden udøvelsen af fortrydelsesretten

1. Hvis en forbruger udøver sin fortrydelsesret i henhold til artikel 16b, kan forbrugeren kun pålægges uden unødigt ophold at betale for den tjenesteydelse, som den erhvervsdrivende faktisk har leveret i henhold til aftalen om fjernsalg. Det beløb, som skal betales:
 - a) må ikke overstige et beløb, som står i forhold til omfanget af den tjenesteydelse, der allerede er leveret, sammenlignet med den fulde opfyldelse af aftalen om fjernsalg
 - b) må under ingen omstændigheder have en sådan karakter, at det kan opfattes som en sanktion.

1a. Medlemsstaterne kan fastsætte, at forbrugeren ikke kan afkræves nogen form for betaling, hvis vedkommende fortryder en forsikringsaftale.

2. Den erhvervsdrivende må ikke afkræve forbrugeren nogen form for betaling i henhold til denne artikels stk. 1, medmindre den erhvervsdrivende kan godtgøre, at forbrugeren i overensstemmelse med artikel 16a, stk. 1, litra p), på behørig vis er blevet oplyst om det beløb, som skal betales. Den erhvervsdrivende kan dog under ingen omstændigheder kræve denne betaling, hvis den erhvervsdrivende har påbegyndt opfyldelsen af aftalen inden fortrydelsesfristens udløb i henhold til artikel 16b, stk. 1, uden at forbrugeren har anmodet herom.
3. Den erhvervsdrivende refunderer snarest muligt og senest inden for 30 kalenderdage forbrugeren ethvert beløb, som den erhvervsdrivende måtte have modtaget af denne i forbindelse med indgåelsen af aftalen om fjernsalg, med undtagelse af det i stk. 1 omhandlede beløb. Denne frist løber fra den dag, hvor den erhvervsdrivende modtager meddelelsen om fortrydelse.
4. Forbrugeren leverer snarest muligt og senest inden for 30 kalenderdage ethvert beløb, som han eller hun måtte have modtaget af den erhvervsdrivende, tilbage til denne. Denne frist løber fra den dag, hvor forbrugeren fortryder aftalen.

Artikel 16d

Fyldestgørende redegørelser

1. Medlemsstaterne sikrer, at de erhvervsdrivende forpligtes til at give forbrugeren fyldestgørende redegørelser for de foreslåede aftaler om finansielle tjenesteydelser, der gør det muligt for forbrugeren at vurdere, om den foreslåede aftale og de tilknyttede tjenesteydelser er tilpasset vedkommendes behov og finansielle situation.

Redegørelserne skal omfatte følgende elementer:

- a) de krævede oplysninger forud for aftaleindgåelsen
- b) de væsentlige karakteristika ved den foreslåede aftale, herunder eventuelle tilknyttede tjenesteydelser
- c) de specifikke konsekvenser, som den foreslåede aftale kan have for forbrugeren [...].

2. [...]

2a. Medlemsstaterne præciserer, hvilken form og hvilket omfang de i stk. 1 omhandlede redegørelser skal have, og kan tilpasse dem til de omstændigheder, hvorunder den finansielle tjenesteydelse tilbydes, den person, til hvem den tilbydes, og arten af den finansielle tjenesteydelse, der tilbydes.

3. Medlemsstaterne sikrer, at forbrugeren, hvis den erhvervsdrivende anvender onlineværktøjer, har ret til at anmode om og få personlig betjening **i alle faser af forhandlingsprocessen og aftaleforholdet.**
4. Hvis en anden EU-retsakt, der regulerer specifikke finansielle tjenesteydelser, indeholder bestemmelser om **de fyldestgørende redegørelser** [...], der skal gives til forbrugeren, **er det kun bestemmelserne om fyldestgørende redegørelser i den pågældende EU-retsakt, der finder anvendelse på disse specifikke finansielle tjenesteydelser, medmindre andet er fastsat i den pågældende retsakt[...]."**

Artikel 16e

[...]

[...]

3) Artikel 29, stk. 1, affattes således:

"1. Når en medlemsstat gør brug af de lovgivningsmæssige valg, der er omhandlet i artikel 3, stk. 4, artikel 6, stk. 7 og 8, artikel 7, stk. 4, artikel 8, stk. 6, artikel 9, stk. 1a og 3, artikel 16, stk. 2 og 3, [...] artikel 16a, stk. 5a, og artikel 16b, stk. 6a, underretter den Kommissionen herom senest den [datoen for gennemførelsen] samt om alle senere ændringer."

4) I artikel 30 tilføjes følgende afsnit:

"Senest den [5 år efter ikrafttrædelsen] forelægger Kommissionen Europa-Parlamentet og Rådet en rapport om anvendelsen af dette direktiv vedrørende aftaler om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Rapporten skal navnlig indeholde en vurdering af leveringen af finansielle tjenesteydelser ved hjælp af en onlinegrænseflade, herunder de virkninger, som onlinegrænsefladers struktur, udformning, funktion eller driftsmetode har på forbrugerens evne til at træffe beslutninger. Denne rapport ledsages om nødvendigt af et lovgivningsmæssigt forslag med henblik på at tilpasse direktivet til udviklingen på forbrugerretsområdet."

Artikel 2

Gennemførelse

1. Medlemsstaterne vedtager og offentliggør senest [24 måneder efter vedtagelsen] de love og administrative bestemmelser, der er nødvendige for at efterkomme dette direktiv. De meddeler straks Kommissionen disse love og bestemmelser.

De anvender disse love og bestemmelser fra [datoen 24 + 6 måneder efter vedtagelsen].

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

2. Medlemsstaterne meddeler Kommissionen teksten til de vigtigste nationale retsforskrifter, som de udsteder på det område, der er omfattet af dette direktiv.

Artikel 3

Ophævelse

Direktiv 2002/65/EF ophæves med virkning fra [24 + 6 måneder efter vedtagelsen].

Henvisninger til det ophævede direktiv gælder som henvisninger til direktiv 2011/83/EU som ændret ved nærværende direktiv og læses efter sammenligningstabellen i bilaget til nærværende direktiv.

Artikel 4

Ikrafttræden

Dette direktiv træder i kraft på tyvendedagen efter offentliggørelsen i *Den Europæiske Unions Tidende*.

Artikel 5

Adressater

Dette direktiv er rettet til medlemsstaterne.

Udfærdiget i Bruxelles, den [...].

På Europa-Parlamentets vegne
Formand

På Rådets vegne
Formand

Sammenligningstabel

Direktiv 2002/65/EF	Direktiv 2011/83/EU, som ændret ved nærværende direktiv
Artikel 1, stk. 1	–
Artikel 1, stk. 2, første afsnit	Artikel 3, stk. 1b, andet afsnit
Artikel 1, stk. 2, andet afsnit	–
Artikel 2, litra a)	Artikel 2, nr. 7)
Artikel 2, litra b)	Artikel 2, nr. 12)
Artikel 2, litra c)	Artikel 2, nr. 2)
Artikel 2, litra d)	Artikel 2, nr. 1)
Artikel 2, litra e)	Artikel 2, nr. 7)
Artikel 2, litra f)	Artikel 2, nr. 10)
Artikel 2, litra g)	–
Artikel 3, stk. 1	Artikel 16a, stk. 1
Artikel 3, stk. 1, nr. 1), litra a), b) og c)	Artikel 16a, stk. 1, litra a) og b)
Artikel 3, stk. 1, nr. 1), litra d)	Artikel 16a, stk. 1, litra d)
Artikel 3, stk. 1, nr. 1), litra e)	Artikel 16a, stk. 1, litra e)
Artikel 3, stk. 1, nr. 2), litra a)	Artikel 16a, stk. 1, litra f)
Artikel 3, stk. 1, nr. 2), litra b)	Artikel 16a, stk. 1, litra g)
Artikel 3, stk. 1, nr. 2), litra c)	Artikel 16a, stk. 1, litra i)
Artikel 3, stk. 1, nr. 2), litra d)	Artikel 16a, stk. 1, litra j)
Artikel 3, stk. 1, nr. 2), litra e)	Artikel 16a, stk. 1, litra k)
Artikel 3, stk. 1, nr. 2), litra f)	Artikel 16a, stk. 1, litra l)
Artikel 3, stk. 1, nr. 2), litra g)	Artikel 16a, stk. 1, litra m)
Artikel 3, stk. 1, nr. 3), litra a)	Artikel 16a, stk. 1, litra p)
Artikel 3, stk. 1, nr. 3), litra b)	Artikel 16a, stk. 1, litra q)
Artikel 3, stk. 1, nr. 3), litra c)	Artikel 16a, stk. 1, litra r)
Artikel 3, stk. 1, nr. 3), litra d)	Artikel 16a, stk. 1, litra s)

Direktiv 2002/65/EF	Direktiv 2011/83/EU, som ændret ved nærværende direktiv
Artikel 3, stk. 1, nr. 3), litra e)	–
Artikel 3, stk. 1, nr. 3), litra f)	Artikel 16a, stk. 1, litra t)
Artikel 3, stk. 1, nr. 3), litra g)	Artikel 16a, stk. 1, litra u)
Artikel 3, stk. 1, nr. 4), litra a)	Artikel 16a, stk. 1, litra v)
Artikel 3, stk. 1, nr. 4), litra b)	–
Artikel 3, stk. 2	–
Artikel 3, stk. 3, litra a)	Artikel 16a, stk. 2, første afsnit
Artikel 3, stk. 3, litra b), første, andet, tredje og femte led	Artikel 16a, stk. 2, andet afsnit
Artikel 3, stk. 3, litra b), fjerde led	–
Artikel 3, stk. 3, andet afsnit	Artikel 16a, stk. 2, tredje afsnit
Artikel 3, stk. 4	–
Artikel 4, stk. 1 og 5	Artikel 16a, stk. 6
Artikel 4, stk. 2, 3 og 4	–
Artikel 5, stk. 1	Artikel 16a, stk. 3, første afsnit, og artikel 16a, stk. 4, første afsnit
Artikel 5, stk. 2	–
Artikel 5, stk. 3	–
Artikel 6, stk. 1, første afsnit, første punktum	Artikel 16b, stk. 1, første afsnit
Artikel 6, stk. 1, første afsnit, andet punktum	–
Artikel 6, stk. 1, andet afsnit, første led	Artikel 16b, stk. 1, andet afsnit, litra a)
Artikel 6, stk. 1, andet afsnit, andet led	Artikel 16b, stk. 1, andet afsnit, litra b)
Artikel 6, stk. 1, tredje afsnit	–
Artikel 6, stk. 2, litra a)	Artikel 16b, stk. 2, litra a)
Artikel 6, stk. 2, litra b)	Artikel 16b, stk. 2, litra b)
Artikel 6, stk. 2, litra c)	Artikel 16b, stk. 2, litra c)
Artikel 6, stk. 3, 4, 5, 6, 7 og 8	–

Direktiv 2002/65/EF	Direktiv 2011/83/EU, som ændret ved nærværende direktiv
Artikel 7, stk. 1, indledning	Artikel 16c, stk. 1, indledning
Artikel 7, stk. 1, første led	Artikel 16c, stk. 1, litra a)
Artikel 7, stk. 1, andet led	Artikel 16c, stk. 1, litra b)
Artikel 7, stk. 2	—
Artikel 7, stk. 3	Artikel 16c, stk. 2
Artikel 7, stk. 4	Artikel 16c, stk. 3
Artikel 7, stk. 5	Artikel 16c, stk. 4
Artikel 9	—
Artikel 10	—
Artikel 11, første og tredje afsnit	Artikel 24, stk. 1
Artikel 11, andet afsnit	—
Artikel 12, stk. 1	Artikel 25, første afsnit
Artikel 12, stk. 2	—
Artikel 13, stk. 1	Artikel 23, stk. 1
Artikel 13, stk. 2	Artikel 23, stk. 2
Artikel 13, stk. 3	—
Artikel 14	—
Artikel 15	—
Artikel 16	—
Artikel 17	—
Artikel 18	—
Artikel 19	—
Artikel 20	—
Artikel 21	—
Artikel 22	—
Artikel 23	—