



Brussel, 2 maart 2023
(OR. en)

7037/23

**Interinstitutioneel dossier:
2022/0147(COD)**

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

RESULTAAT BESPREKINGEN

van:	het secretariaat-generaal van de Raad
aan:	de delegaties
nr. vorig doc.:	6363/23 + COR1 + ADD1
nr. Comdoc.:	9053/22 + ADD1-4
Betreft:	Voorstel voor een RICHTLIJN VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD tot wijziging van Richtlijn 2011/83/EU betreffende op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten en tot intrekking van Richtlijn 2002/65/EG - Algemene oriëntatie

Voor de delegaties gaat hierbij de tekst van de algemene oriëntatie die de Raad
Concurrentievermogen op 2 maart 2023 heeft goedgekeurd.

2022/0147(COD)

Voorstel voor een

RICHTLIJN VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD

tot wijziging van Richtlijn 2011/83/EU betreffende op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten en tot intrekking van Richtlijn 2002/65/EG

(Voor de EER relevante tekst)

HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD VAN DE EUROPESE UNIE,

Gezien het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, en met name artikel 114,

Gezien het voorstel van de Europese Commissie,

Na toezending van het ontwerp van wetgevingshandeling aan de nationale parlementen,

Gezien het advies van de Europese Centrale Bank¹,

Gezien het advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité²,

Handelend volgens de gewone wetgevingsprocedure,

¹
² ...

Overwegende hetgeen volgt:

- (1) Bij Richtlijn 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad³ zijn er Unieregels vastgesteld voor de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten. Daarnaast zijn er bij Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad⁴ onder meer regels vastgesteld voor overeenkomsten op afstand tussen een handelaar en een consument betreffende de verkoop van goederen en de verlening van diensten.
- (2) In artikel 169, lid 1 en lid 2, punt a), van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (VWEU) is bepaald dat de Unie moet bijdragen aan het bereiken van een hoog niveau van consumentenbescherming via maatregelen die zij op grond van artikel 114 VWEU neemt. In artikel 38 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie (het "Handvest") is bepaald dat in het beleid van de Unie een hoog niveau van consumentenbescherming moet worden gewaarborgd.
- (3) In het kader van de interne markt is, teneinde de keuzevrijheid te waarborgen, een hoog niveau van consumentenbescherming op het gebied van op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten vereist om het vertrouwen van consumenten in verkoop op afstand te vergroten.
- (4) Hetzelfde hoge niveau van consumentenbescherming op de hele interne markt kan het best worden gegarandeerd door volledige harmonisatie. Volledige harmonisatie is nodig om te waarborgen dat alle consumenten in de Unie een hoog en gelijkwaardig niveau van bescherming van hun belangen genieten en om een goed werkende interne markt tot stand te brengen. De lidstaten mag derhalve niet worden toegestaan andere nationale bepalingen dan die van deze richtlijn te handhaven of in te voeren met betrekking tot aspecten die onder de richtlijn vallen, tenzij daarin anders is bepaald. Bij ontstentenis van dergelijke geharmoniseerde bepalingen moeten de lidstaten de vrijheid behouden om nationale wetgeving te handhaven of in te voeren.

³ Richtlijn 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad van 23 september 2002 betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten en tot wijziging van de Richtlijnen 90/619/EEG, 97/7/EG en 98/27/EG van de Raad (PB L 271 van 9.10.2002, blz. 16).

⁴ Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 85/577/EEG en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad (PB L 304 van 22.11.2011, blz. 64).

- (5) Richtlijn 2002/65/EG is meermaals geëvalueerd. Daarbij is gebleken dat de geleidelijke invoering van productspecifieke Uniewetgeving tot aanzienlijke overlappings met Richtlijn 2002/65/EG heeft geleid en dat door de digitalisering bepaalde aspecten meer gewicht hebben gekregen maar in de richtlijn niet volledig zijn gereguleerd.
- (6) De digitalisering heeft bijgedragen tot marktontwikkelingen die ten tijde van de vaststelling van Richtlijn 2002/65/EG niet waren voorzien. De snelle technologische ontwikkelingen hebben sindsdien aanzienlijke veranderingen op de markt voor financiële diensten teweeggebracht. Op Unieniveau bestaat vandaag een groot aantal sectorspecifieke handelingen, maar op het gebied van aan consumenten aangeboden financiële diensten hebben zich aanzienlijke ontwikkelingen en een significante mate van diversificatie voorgedaan. Er zijn met name in de onlineomgeving nieuwe producten op de markt gekomen en het gebruik ervan blijft vaak snel en onvoorspelbaar veranderen. In dit verband blijft de horizontale toepassing van Richtlijn 2002/65/EG relevant. Door de toepassing van Richtlijn 2002/65/EG op niet door sectorspecifieke Uniewetgeving gereguleerde financiële diensten aan consumenten gelden er bepaalde geharmoniseerde regels ten behoeve van consumenten en handelaren. Dit "vangnet" draagt bij tot het waarborgen van een hoog niveau van consumentenbescherming en zorgt tegelijkertijd voor een gelijk speelveld voor handelaren.
- (7) Om iets te doen aan het feit dat de geleidelijke invoering van sectorspecifieke wetgeving van de Unie tot aanzienlijke overlappings van die wetgeving met Richtlijn 2002/65/EG heeft geleid en dat door de digitalisering een aantal aspecten – bijvoorbeeld hoe en wanneer informatie aan de consument moet worden verstrekt – meer gewicht hebben gekregen maar in de richtlijn niet volledig zijn gereguleerd, moeten de regels voor op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten tussen een consument en een handelaar worden herzien, waarbij tegelijkertijd de toepassing moet worden gewaarborgd van het "vangnet" **voor financiële diensten die hetzij niet onder sectorspecifieke Uniewetgeving vallen, hetzij zijn uitgesloten van het toepassingsgebied van Uniehandelingen betreffende specifieke financiële diensten.**

- (8) Richtlijn 2011/83/EU voorziet, net als Richtlijn 2002/65/EG, in een recht op precontractuele informatie en een herroepingsrecht voor bepaalde op afstand gesloten consumentenovereenkomsten. Deze complementariteit is echter beperkt, aangezien Richtlijn 2011/83/EU geen betrekking heeft op [...] financiële diensten, **die worden gedefinieerd als diensten van bancaire aard of op het gebied van kredietverstrekking, verzekering, individuele pensioenen, beleggingen en betalingen. In dit verband moeten woonspaarrekeningen en consumentenkredietovereenkomsten als financiële diensten worden beschouwd. De verkoop van goederen als edele metalen, diamanten, wijn of whisky mag op zich niet als financiële dienst worden beschouwd.**
- (9) Uitbreiding van het toepassingsgebied van Richtlijn 2011/83/EU tot financiële dienstverlening die op afstand wordt overeengekomen, moet voor de nodige complementariteit zorgen. Vanwege de bijzondere aard van de financiële dienstverlening aan consumenten, en met name de complexiteit ervan, mogen echter niet alle bepalingen van Richtlijn 2011/83/EU van toepassing zijn op op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten aan consumenten. Een specifiek hoofdstuk met regels die uitsluitend gelden voor op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten aan consumenten moet de nodige duidelijkheid en rechtszekerheid bieden.
- (9 bis) Overeenkomsten betreffende financiële diensten die anders dan op afstand worden gesloten, vallen niet onder deze richtlijn. De lidstaten kunnen daarom conform het Unierecht bepalen welke regels op dergelijke overeenkomsten van toepassing zijn, onder meer door de vereisten van deze richtlijn toe te passen op overeenkomsten die niet onder het toepassingsgebied ervan vallen.**
- (10) Weliswaar mogen, gezien de specifieke aard van financiële dienstverlening, niet alle bepalingen van Richtlijn 2011/83/EU gelden voor op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten, maar sommige, zoals de toepasselijke definities of de regels voor extra betalingen, handhaving, [...] sancties, **niet-gevraagde leveringen en verslaglegging**, moeten ook gelden voor op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten. De toepassing van deze bepalingen zorgt voor complementariteit tussen de verschillende soorten overeenkomsten die op afstand worden gesloten. Door uitbreiding van de toepassing van de regels van Richtlijn 2011/83/EU inzake sancties zullen aan handelaren doeltreffende, evenredige en afschrikkende geldboeten kunnen worden opgelegd [...].

- (11) Een specifiek hoofdstuk in Richtlijn 2011/83/EU moet de nog steeds relevante en noodzakelijke regels van Richtlijn 2002/65/EG bevatten, met name met betrekking tot het recht op precontractuele informatie en het herroepingsrecht, en regels die onlinebillijkheid waarborgen wanneer er op afstand overeenkomsten inzake financiële diensten worden gesloten.
- (12) Aangezien overeenkomsten op afstand inzake financiële diensten meestal elektronisch worden gesloten, moeten regels voor het waarborgen van onlinebillijkheid bij het op afstand sluiten van overeenkomsten inzake financiële diensten ertoe bijdragen dat de doelstellingen van artikel 114 VWEU en artikel 38 van het Handvest worden verwezenlijkt. De regel inzake adequate toelichtingen moet extra transparantie brengen en de consument de mogelijkheid bieden om om menselijke tussenkomst te verzoeken wanneer hij of zij via volledig geautomatiseerde online-interfaces, zoals chatbots[...], geautomatiseerd advies, interactieve instrumenten of met soortgelijke [...] middelen met de handelaar in contact treedt. [...] Er kunnen regels uit andere Uniehandelingen, zoals Verordening 2022/2065/EU van het Europees Parlement en de Raad⁵, voor het waarborgen van onlinebillijkheid gelden wanneer er op afstand elektronisch overeenkomsten inzake financiële diensten worden gesloten. Om een hoog niveau van consumentenbescherming te waarborgen, moet de Commissie beoordelen op welke manieren de structuur, het ontwerp, de functie of de werking van de door de handelaren gebruikte online-interfaces van invloed is op het vermogen van de consument om vrij, autonoom en met kennis van zaken te beslissen of te kiezen. In dit verband moet de Commissie kijken naar praktijken als tijdgebonden transacties om consumenten een gevoel van urgentie te geven zodat ze sneller overgaan tot sluiting van een contract, en de toepassing van discriminerende prijsoptimalisatie op basis van individuele prijsgevoeligheid.

⁵ Verordening (EU) 2022/2065 van het Europees Parlement en de Raad van 19 oktober 2022 betreffende een eengemaakte markt voor digitale diensten en tot wijziging van Richtlijn 2000/31/EG (digitaaldienstenverordening) (PB L 277 van 27.10.2022, blz. 1).

- (13) Sommige financiële diensten aan consumenten vallen evenwel onder specifieke Uniehandelingen, die op deze financiële diensten van toepassing blijven. Ten behoeve van de rechtszekerheid moet worden verduidelijkt dat indien een andere Uniehandeling betreffende specifieke financiële diensten regels inzake precontractuele informatie, [...] inzake [...] het herroepingsrecht **of inzake adequate toelichtingen bevat, ongeacht de mate van detail van die regels,** uitsluitend de respectieve bepalingen van die andere Uniehandelingen van toepassing mogen zijn op die specifieke financiële diensten aan consumenten, tenzij in die handelingen anders is bepaald, **met inbegrip van de uitdrukkelijke keuzemogelijkheid voor de lidstaten om de toepassing van die specifieke regels uit te sluiten.** **Indien er bij een specifieke Uniehandeling regels zijn vastgesteld op grond waarvan de lidstaten die specifieke Uniehandeling niet hoeven toe te passen, maar waarbij in plaats daarvan wordt verwezen naar de toepassing van een andere specifieke Uniehandeling, zoals in artikel 3, lid 3, punt a), van Richtlijn 2014/17/EU van het Europees Parlement en de Raad inzake kredietovereenkomsten voor consumenten met betrekking tot voor bewoning bestemde onroerende goederen⁶, moeten de regels van die specifieke Uniehandeling prevaleren en mag de onderhavige richtlijn niet van toepassing zijn. Evenzo moeten, indien de specifieke Uniehandeling in regels betreffende adequate alternatieve regelingen voorziet om te waarborgen dat consumenten in de precontractuele fase tijdig informatie ontvangen, zoals in artikel 3, lid 5, van Richtlijn 2014/17/EU, de regels van die specifieke Uniehandeling prevaleren en mag de onderhavige richtlijn niet van toepassing zijn.**

⁶ **Richtlijn 2014/17/EU van het Europees Parlement en de Raad van 4 februari 2014 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten met betrekking tot voor bewoning bestemde onroerende goederen en tot wijziging van de Richtlijnen 2008/48/EG en 2013/36/EU en Verordening (EU) nr. 1093/2010 (PB L 60 van 28.2.2014, blz. 34).**

(13 bis) Wat precontractuele informatie betreft, bevatten bepaalde Uniehandelingen met betrekking tot specifieke financiële diensten regels die voor die specifieke financiële diensten zijn aangepast om te garanderen dat de essentiële kenmerken van de voorgestelde overeenkomst voor de consument begrijpelijk zijn. Zo voorzien Verordening (EU) 2019/1238 inzake een pan-Europees persoonlijk pensioenproduct (PEPP)⁷, Richtlijn 2014/92/EU betreffende de vergelijkbaarheid van de in verband met betaalrekeningen aangerekende vergoedingen, het overstappen naar een andere betaalrekening en de toegang tot betaalrekeningen met basisfuncties⁸, Richtlijn 2014/65/EU betreffende markten voor financiële instrumenten⁹ en Richtlijn (EU) 2016/97 betreffende verzekeringsdistributie¹⁰ in precontractuele informatie niet alleen in de specifieke basishandeling van de Unie, maar verlenen zij daarnaast aan de Commissie de bevoegdheid om gedelegeerde of uitvoeringshandelingen vast te stellen. Alleen de in dergelijke Uniehandelingen vastgelegde vereisten inzake precontractuele informatie mogen op die specifieke financiële diensten aan consumenten van toepassing zijn, tenzij in die handelingen anders is bepaald. Dat moet ook het geval zijn indien bij de Uniehandeling betreffende specifieke financiële diensten andere of minimale regels inzake precontractuele informatie zijn vastgesteld in vergelijking met de regels van de onderhavige richtlijn.

⁷ PB L 198 van 25.7.2019, blz. 1.

⁸ PB L 257 van 28.8.2014, blz. 214.

⁹ **Richtlijn 2014/65/EU van het Europees Parlement en de Raad van 15 mei 2014 betreffende markten voor financiële instrumenten en tot wijziging van Richtlijn 2002/92/EG en Richtlijn 2011/61/EU (PB L 173 van 12.6.2014, blz. 349).**

¹⁰ **Richtlijn (EU) 2016/97 van het Europees Parlement en de Raad van 20 januari 2016 betreffende verzekeringsdistributie (PB L 26 van 2.2.2016, blz. 19).**

(13 ter) Wat het herroepingsrecht betreft, moeten, indien de Uniehandeling betreffende specifieke financiële diensten consumenten de tijd geeft om de gevolgen van de ondertekende overeenkomst te overdenken, en ongeacht de formulering ervan in die Uniehandeling, uitsluitend de desbetreffende bepalingen van die Uniehandeling van toepassing zijn op die specifieke financiële diensten aan consumenten, tenzij in die handeling anders is bepaald. Wanneer bijvoorbeeld artikel 186 van Richtlijn 2009/138/EG van het Europees Parlement en de Raad¹¹ van toepassing is, gelden de in die richtlijn vastgelegde regels inzake de "opzegtermijn" en niet de in de onderhavige richtlijn vastgelegde regels inzake het herroepingsrecht, en wanneer artikel 14, lid 6, van Richtlijn 2014/17/EU van het Europees Parlement en de Raad¹² van toepassing is, **gelden de in die richtlijn vastgelegde regels inzake de mogelijkheid om te kiezen tussen het herroepingsrecht en de bedenktijd, en niet** de regels inzake het herroepingsrecht op grond van de onderhavige richtlijn [...].

¹¹ Richtlijn 2009/138/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2009 betreffende de toegang tot en uitoefening van het verzekerings- en het herverzekeringsbedrijf (Solvabiliteit II) (PB L 335 van 17.12.2009, blz. 1).

¹² Richtlijn 2014/17/EU van het Europees Parlement en de Raad van 4 februari 2014 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten met betrekking tot voor bewoning bestemde onroerende goederen en tot wijziging van de Richtlijnen 2008/48/EG en 2013/36/EU en Verordening (EU) nr. 1093/2010 (PB L 60 van 28.2.2014, blz. 34).

(13 quater) Wat betreft regels inzake adequate toelichtingen [...] bevatten bepaalde Uniehandelingen betreffende specifieke financiële diensten, zoals Richtlijn 2014/17/EU inzake kredietovereenkomsten voor consumenten met betrekking tot voor bewoning bestemde onroerende goederen¹³, **Richtlijn 2014/65/EU betreffende markten voor financiële instrumenten¹⁴ en Richtlijn (EU) 2016/97 betreffende verzekerings-distributie¹⁵**, reeds regels inzake adequate toelichtingen die handelaren aan de consumenten over de voorgestelde overeenkomst moeten verstrekken. Ten behoeve van de rechtszekerheid mogen de in de onderhavige richtlijn vastgelegde regels inzake adequate toelichtingen niet gelden voor financiële diensten die vallen onder Uniehandelingen betreffende specifieke financiële diensten die regels bevatten inzake [...] **adequate toelichtingen** die voorafgaand aan de sluiting van de overeenkomst aan de consument moeten worden verstrekt, **ongeacht de formulering ervan in die Uniehandelingen.**

¹³ Richtlijn 2014/17/EU van het Europees Parlement en de Raad van 4 februari 2014 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten met betrekking tot voor bewoning bestemde onroerende goederen en tot wijziging van de Richtlijnen 2008/48/EG en 2013/36/EU en Verordening (EU) nr. 1093/2010 (PB L 60 van 28.2.2014, blz. 34).

¹⁴ **Richtlijn 2014/65/EU van het Europees Parlement en de Raad van 15 mei 2014 betreffende markten voor financiële instrumenten en tot wijziging van Richtlijn 2002/92/EG en Richtlijn 2011/61/EU (PB L 173 van 12.6.2014, blz. 349).**

¹⁵ **Richtlijn (EU) 2016/97 van het Europees Parlement en de Raad van 20 januari 2016 betreffende verzekeringsdistributie (PB L 26 van 2.2.2016, blz. 19).**

(13 quinquies) Indien Uniehandelingen betreffende specifieke financiële diensten wel regels inzake precontractuele informatie maar geen regels inzake het herroepingsrecht bevatten, moeten de bepalingen inzake het herroepingsrecht van de onderhavige richtlijn van toepassing zijn. Zo bevat Richtlijn 2009/138/EG betreffende de toegang tot en uitoefening van het verzekerings- en het herverzekeringsbedrijf (Solvabiliteit II) weliswaar regels voor de vereisten inzake precontractuele informatie, maar is daarin met betrekking tot schadeverzekering geen recht voor de consument op bedenktijd in verband met de gevolgen van de te ondertekenen overeenkomst vastgelegd. In dat geval moeten de regels inzake precontractuele informatie van de Uniehandeling betreffende specifieke financiële diensten evenals de regels inzake het herroepingsrecht van de onderhavige richtlijn van toepassing zijn. Indien een Uniehandeling betreffende specifieke financiële diensten geen bepalingen inzake informatie over het herroepingsrecht bevat, moet de handelaar die informatie overeenkomstig de onderhavige richtlijn verstrekken, opdat de consument terdege op de hoogte is.

(13 sexes) Indien Uniehandelingen betreffende specifieke financiële diensten wel regels inzake precontractuele informatie maar geen regels inzake het herroepingsrecht bevatten, moet de in de onderhavige richtlijn vastgelegde herroepingstermijn van toepassing zijn met ingang van hetzij de dag van de sluiting van de overeenkomst op afstand overeenkomstig artikel 16 ter, lid 1 bis, van deze richtlijn, hetzij de verstrekking van de contractuele voorwaarden en de precontractuele informatie conform de Uniehandelingen betreffende die specifieke financiële diensten, indien de informatie later wordt verstrekt dan op de dag van sluiting van de overeenkomst op afstand. Indien een Uniehandeling betreffende specifieke financiële diensten geen bepalingen betreffende informatie over het herroepingsrecht bevat, moet, opdat de herroepingstermijn aanvangt, de handelaar naast de contractuele voorwaarden en de precontractuele informatie conform de Uniehandeling betreffende die specifieke financiële diensten tevens de in de onderhavige richtlijn opgenomen informatie over het herroepingsrecht verstrekken.

- (14) Kenmerkend voor overeenkomsten inzake financiële diensten aan consumenten waarover op afstand wordt onderhandeld, is het gebruik van een of meer technieken voor communicatie op afstand, in het kader van een systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand zonder dat de handelaar en de consument gelijktijdig aanwezig zijn. Om rekening te houden met de voortdurende ontwikkeling van deze technieken moeten er beginselen worden vastgesteld die ook gelden voor technieken die vooralsnog weinig worden gebruikt of die nog niet bekend zijn.
- (15) Eenzelfde overeenkomst inzake financiële diensten bestaande uit opeenvolgende verrichtingen of een reeks in de tijd gespreide, afzonderlijke verrichtingen van dezelfde aard kan in de verschillende lidstaten uiteenlopende juridische kwalificaties krijgen; het is echter van belang dat de regels in alle lidstaten op dezelfde wijze worden toegepast. Daartoe moet ervoor worden gezorgd dat de bepalingen betreffende op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten van toepassing zijn op de eerste van een reeks opeenvolgende verrichtingen of de eerste van een reeks in de tijd gespreide, afzonderlijke verrichtingen van dezelfde aard die als één geheel kunnen worden beschouwd, ongeacht de vraag of die verrichting of reeks verrichtingen in slechts één overeenkomst dan wel in opeenvolgende afzonderlijke overeenkomsten is geregeld. **Indien er geen initieel akkoord is, moeten de bepalingen betreffende op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten van toepassing zijn op alle opeenvolgende of afzonderlijke verrichtingen, uitgezonderd de bepalingen betreffende de precontractuele informatie, die uitsluitend op de eerste verrichting van toepassing moeten zijn.** Onder een "initieel akkoord over diensten" kan bijvoorbeeld het openen van een bankrekening worden verstaan, en onder "verrichting" geldt op een bankrekening storten of ervan opnemen. Het toevoegen van nieuwe elementen aan een initieel akkoord over diensten, **zoals de mogelijkheid om een instrument voor elektronisch betalen te koppelen aan een bestaande bankrekening,** is geen "verrichting" maar een aanvullende overeenkomst. **Andere Uniehandelingen betreffende specifieke financiële diensten kunnen verschillende regels voor initiële akkoorden en verrichtingen bevatten.**
- (16) Ten behoeve van een afgebakend toepassingsgebied van deze richtlijn mogen de regels inzake financiële diensten aan consumenten die op afstand worden overeengekomen, niet van toepassing zijn op het strikt incidenteel verrichten van diensten buiten een commerciële structuur die is gericht op het op afstand sluiten van overeenkomsten.

- (17) Het gebruik van technieken voor communicatie op afstand mag niet tot een ongerechtvaardigde vermindering van de aan de consument verstrekte informatie leiden. Ten behoeve van de transparantie moeten er vereisten worden vastgesteld voor het tijdstip waarop de informatie aan de consument moet worden verstrekt voorafgaand aan de sluiting van de overeenkomst op afstand, en voor de wijze waarop die informatie de consument moet bereiken. Om met volledige kennis van zaken een beslissing te kunnen nemen, moeten consumenten de informatie [...] **tijdig** vóór de sluiting van de overeenkomst op afstand ontvangen. [...]
- (18) De informatievereisten moeten worden gemoderniseerd [...] **en toekomstbestendig worden gemaakt. Daarom moeten handelaren de consumenten hun telefoonnummer meedelen, maar ook hun e-mailadres of andere communicatiemiddelen die verschillende communicatietechnieken kunnen behelzen, naast informatie over de plaats waar klachten kunnen worden ingediend. De vereisten voor het klachtenbehandelingsbeleid zouden door de lidstaten kunnen worden bepaald. Consumenten moeten worden geïnformeerd over de specifieke extra kosten van het gebruik van technieken voor communicatie op afstand, die bij telefonische communicatie kosten omvatten die worden berekend tegen een ander tarief dan het basistarief.** Consumenten moeten er ook duidelijk over worden geïnformeerd wanneer de aangeboden prijs gepersonaliseerd is op basis van geautomatiseerde verwerking.

(18 bis) Krachtens Richtlijn 2002/65/EG kunnen lidstaten strengere bepalingen inzake vereisten voor vooraf te verstrekken informatie handhaven of invoeren, mits die bepalingen in overeenstemming zijn met het Unierecht. Verscheidene lidstaten hebben in dat verband strengere informatievereisten gehandhaafd of ingevoerd. Deze mogelijkheid om een hoger niveau van consumentenbescherming te bieden met betrekking tot de regels inzake precontractuele informatie moet behouden blijven. Dit moet gelden voor zowel de informatiecatalogus als de wijze waarop informatie kan worden gepresenteerd. De toepassing van strengere regels kan ook de toepassing omvatten van bij Uniehandelingen betreffende specifieke financiële diensten vastgestelde vereisten op niet onder die sectorale Uniehandelingen vallende financiële diensten.

(19) [...]

(20) [...]

(20 bis) De handelaar moet alle precontractuele informatie tijdig voordat de consument door de overeenkomst op afstand of ongeacht welk daarmee overeenstemmend aanbod gebonden is, verstrekken, zodat de consument voldoende tijd heeft om met kennis van zaken te beslissen. De informatie moet worden verstrekt op een duurzame gegevensdrager en wel zo dat de informatie voor de consument gemakkelijk te begrijpen is en in een leesbaar formaat is. Onder "in een leesbaar formaat" wordt verstaan dat de informatie moet zijn geschreven in leesbare lettertypen en lettergrootten en in kleuren die de informatie niet minder begrijpelijk maken, ook niet bij documenten in zwart-wit, gedrukt of in fotokopie. Indien de informatie vanwege de door de consument gekozen media niet vóór de sluiting van de overeenkomst op een duurzame gegevensdrager kan worden verstrekt, moet deze onmiddellijk na de sluiting worden verstrekt.

(21) De informatievereisten moeten worden aangepast om rekening te houden met de technische beperkingen van bepaalde media, zoals het mogelijke aantal karakters op het scherm van mobiele telefoons. Indien de handelaar communiceert via een online-interface voor mobiele telefoons die wat inhoud en vorm betreft, is gepersonaliseerd, moet de volgende informatie zo zichtbaar en duidelijk mogelijk worden weergegeven: informatie over de identiteit van de handelaar, de belangrijkste kenmerken van de financiële dienst aan de consument, de totale prijs die de consument aan de handelaar voor de financiële dienst moet betalen, met inbegrip van alle belastingen die via de handelaar worden betaald, of, indien de exacte prijs niet kan worden aangegeven, de grondslag voor de berekening van de prijs, zodat de consument de prijs kan verifiëren, en het al dan niet bestaan van het herroepingsrecht, met inbegrip van de voorwaarden, termijnen en procedures voor de uitoefening van dat recht. De overige informatie kan in **gelaagde vorm** [...] worden weergegeven. Alle informatie moet echter voorafgaand aan de sluiting van de overeenkomst op afstand op een duurzame gegevensdrager worden verstrekt.

(22) Indien precontractuele informatie elektronisch wordt verstrekt, moet deze informatie op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gepresenteerd. Dit kan bijvoorbeeld door binnen het scherm de informatie op doeltreffende wijze te markeren, te omkaderen en te contextualiseren. De techniek om informatie in gelaagde vorm weer te geven, **d.w.z. dat bepaalde vereisten in verband met precontractuele informatie als essentieel worden beschouwd en dus prominent in de eerste "laag" komen, en andere, gedetailleerdere delen van de precontractuele informatie in diepere lagen worden gepresenteerd,** is getest en nuttig gebleken voor bepaalde financiële diensten [...]. **Bij het gebruik van de techniek van gelaagde informatie overeenkomstig deze richtlijn, moet de handelaar in de eerste laag van het elektronische medium ten minste zijn of haar identiteit en hoofdbedrijf, de belangrijkste kenmerken van de financiële dienst, de totale door de consument te betalen prijs, de mogelijkheid dat er andere belastingen of kosten kunnen bestaan, en het al dan niet bestaan van een herroepingsrecht vermelden. De overige vereisten inzake precontractuele informatie kunnen in andere lagen worden weergegeven. Wanneer de informatie gelaagd wordt gepresenteerd, moet deze voor de consument volledig en gemakkelijk toegankelijk zijn en mag het gebruik van diepere lagen de aandacht van de klant niet afleiden van de inhoud van het document en geen essentiële informatie verhullen. Alle delen van de precontractuele informatie moeten in een enkel document kunnen worden afgedrukt.**

(22 bis) Precontractuele informatie [...] kan **elektronisch ook** in de vorm van een inhoudsopgave worden weergegeven, waarbij gebruik wordt gemaakt van uitvouwbare kopjes. De eerste laag zou de belangrijkste onderwerpen kunnen bevatten, die elk kunnen worden uitgevouwen door erop te klikken, zodat consumenten naar een meer gedetailleerde presentatie van de desbetreffende informatie worden geleid. Op die manier kunnen consumenten alle nodige informatie op één plaats raadplegen en tegelijk toch de controle behouden over wat zij bekijken en wanneer. Consumenten moeten de mogelijkheid hebben om alle precontractuele informatie te downloaden en als apart document te bewaren.

- (23) Consumenten moeten beschikken over een herroepingsrecht zonder sancties en zonder opgave van redenen. **Het herroepingsrecht mag niet van toepassing zijn op financiële diensten waarvan de prijs afhangt van schommelingen op de financiële markt waarop de handelaar geen invloed heeft. Bepaalde andere producten, zoals bepaalde pensioenproducten of verzekeringsgebaseerde beleggingsproducten, kunnen worden gekoppeld aan financiële marktinstrumenten en als zodanig afhankelijk zijn van schommelingen op de financiële markt. Wanneer de consument het recht heeft deze overeenkomsten te herroepen, moet voor het aan de consument te betalen bedrag rekening worden gehouden met het mogelijke waardeverlies van de financiële marktinstrumenten.** Wanneer het herroepingsrecht niet van toepassing is omdat de consument uitdrukkelijk verzoekt om de uitvoering van een overeenkomst op afstand vóór het verstrijken van de herroepingstermijn, moet de handelaar de consument vóór het begin van de uitvoering van de overeenkomst van dat feit in kennis stellen.

(23 bis) De herroepingstermijn moet 14 kalenderdagen na het verstrekken van zowel de precontractuele informatie als de contractuele voorwaarden verstrijken. Ten behoeve van meer rechtszekerheid moet de herroepingstermijn, indien de consument die precontractuele informatie en contractuele voorwaarden niet heeft ontvangen, uiterlijk 12 maanden en 14 kalenderdagen na de sluiting van de overeenkomst op afstand verstrijken. De herroepingstermijn mag niet verstrijken indien de consument niet op een duurzame gegevensdrager over zijn of haar herroepingsrecht is geïnformeerd.

- (24) Om te garanderen dat het herroepingsrecht effectief kan worden uitgeoefend, mag de procedure voor de uitoefening van dat recht niet belastender zijn dan de procedure voor de sluiting van de overeenkomst op afstand.

- (25) [...] Naast andere bestaande herroepingswijzen, zoals het formulier in bijlage 1, B, bij onderhavige richtlijn, moet de handelaar, indien hij of zij de mogelijkheid biedt om overeenkomsten op afstand te sluiten door middel van een online-interface, bijvoorbeeld via een website of applicatie, worden verplicht om de consument in staat te stellen een dergelijke overeenkomst te herroepen via een knop of een soortgelijke functie op dezelfde interface. Dit moet garanderen dat consumenten een overeenkomst even gemakkelijk kunnen herroepen als sluiten. Daartoe moet de handelaar op de online-interface waarop de overeenkomst wordt gesloten een knop of een soortgelijke functie aanbrengen die de mogelijkheid tot herroeping aangeeft. De consument moet de mogelijkheid hebben de herroepingsverklaring op te stellen en de vereiste informatie ter identificatie van de overeenkomst te verstrekken of te bevestigen. Zo zouden consumenten die zich reeds hebben geïdentificeerd, bijvoorbeeld door in te loggen, kunnen bevestigen welke dienst zij willen herroepen zonder dat zij hun naam en de identificatie van de overeenkomst hoeven te verstrekken. Om te voorkomen dat consumenten de overeenkomst per ongeluk herroepen, moet de herroepingsverklaring worden ingediend met behulp van een bevestigingsknop. Indien een consument in het kader van dezelfde overeenkomst op afstand meerdere goederen of diensten heeft besteld, kan de handelaar de consument de mogelijkheid bieden een deel van de overeenkomst te herroepen.

Om [...] te waarborgen dat de herroepingsknop doeltreffend kan worden gebruikt, moet de handelaar ervoor zorgen dat deze tijdens de herroepingstermijn beschikbaar is en dat deze zichtbaar en gemakkelijk toegankelijk is, en de consument adequate documentatie bieden over en bij het gebruik ervan. De herroepingsknop, of soortgelijke functie, moet consumenten bewuster maken van hun herroepingsrecht en moet de mogelijkheid om van dat recht gebruik te maken, vereenvoudigen. Dit is van belang bij verkoop op afstand in het algemeen. In deze gevallen, of het nu gaat om financiële of niet-financiële producten of diensten, heeft de consument niet de mogelijkheid om persoonlijk uitleg te krijgen, om het goed of de dienst, naargelang het geval, te testen en te inspecteren voor zover dit nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het goed of de dienst vast te stellen, of anderszins persoonlijk kennis te nemen van de mogelijk complexe of uitgebreide aard van een product of dienst. Daarom moet deze verplichting niet alleen gelden voor overeenkomsten op afstand inzake financiële diensten, maar ook voor overeenkomsten op afstand inzake andere goederen en diensten waarvoor het Unierecht in een herroepingsrecht voorziet, om consumenten meer mogelijkheden te bieden om overeenkomsten door middel van herroeping te annuleren.

(26) Mogelijk hebben consumenten, naast de hun door de handelaar verstrekte precontractuele informatie, nog steeds bijstand nodig om te beslissen welke financiële dienst het meest geschikt is voor hun behoeften en financiële situatie. Door middel van een adequate toelichting moet ervoor worden gezorgd dat de consument de door de handelaar aangeboden financiële dienst begrijpt voordat hij of zij de overeenkomst ondertekent. Het louter reproduceren van de precontractuele informatie zou ontoereikend kunnen zijn en moet derhalve worden vermeden. Daarom moeten de lidstaten erop toezien dat handelaren vóór de sluiting van een overeenkomst inzake financiële diensten op afstand dergelijke bijstand verlenen met betrekking tot de financiële diensten die zij de consument aanbieden, door adequate toelichtingen te verstrekken [...] over de essentiële kenmerken van de [...] voorgestelde overeenkomst, met inbegrip van de mogelijke nevendiensten en de specifieke gevolgen die de voorgestelde overeenkomst voor de consument kan hebben. Met betrekking tot de essentiële kenmerken van de voorgestelde overeenkomst moet de handelaar de belangrijkste kenmerken van het aanbod toelichten, zoals de totale prijs die de consument aan de handelaar moet betalen en de beschrijving van de belangrijkste kenmerken van de financiële dienst en de gevolgen ervan voor de consument, mede, in voorkomend geval, wat betreft de vraag of de nevendiensten al dan niet afzonderlijk kunnen worden beëindigd en wat de gevolgen van een dergelijke beëindiging zijn. Met betrekking tot de specifieke gevolgen van de voorgestelde overeenkomst moet de handelaar daarnaast de voornaamste gevolgen van niet-naleving van de contractuele verplichtingen toelichten.

(26 bis) De onder deze richtlijn vallende overeenkomsten kunnen van uiteenlopende financiële aard zijn en kunnen dus aanzienlijk van elkaar verschillen. Daarom kunnen de lidstaten de wijze van verstrekking van dergelijke toelichtingen aanpassen aan de omstandigheden waarin de financiële dienst wordt aangeboden en aan de behoefte aan bijstand van de consument, rekening houdend met de bekendheid en de ervaring van de consument met (de aard van) de financiële dienst.

(26 ter) De verplichting om adequate toelichtingen te verstrekken is met name van belang wanneer consumenten voornemens zijn op afstand een overeenkomst inzake financiële diensten te sluiten en de handelaar hun de toelichtingen daarover via online-instrumenten, **zoals chatbots, geautomatiseerd advies, interactieve instrumenten, of met soortgelijke middelen** verstrekt. Om ervoor te zorgen dat de consument begrijpt welke gevolgen de overeenkomst kan hebben voor zijn of haar economische situatie, moet deze altijd om tussenkomst door een persoon namens de handelaar, **en wel kosteloos, tijdens de kantooruren van de handelaar,** kunnen verzoeken.

(27) [...]

(28) Richtlijn 2011/83/EU moet derhalve dienovereenkomstig worden gewijzigd.

(29) Richtlijn 2002/65/EG moet derhalve worden ingetrokken.

- (30) Daar de doelstelling van deze richtlijn, namelijk door de verwezenlijking van een hoog niveau van consumentenbescherming bijdragen aan de goede werking van de interne markt, niet voldoende door de lidstaten kan worden verwezenlijkt en derhalve beter door de Unie kan worden verwezenlijkt, kan de Unie, overeenkomstig het in artikel 5 van het Verdrag betreffende de Europese Unie neergelegde subsidiariteitsbeginsel, maatregelen nemen. Overeenkomstig het in hetzelfde artikel neergelegde evenredigheidsbeginsel, gaat deze richtlijn niet verder dan nodig is om die doelstelling te verwezenlijken.
- (31) Overeenkomstig de gezamenlijke politieke verklaring van 28 september 2011 van de lidstaten en de Commissie over toelichtende stukken¹⁶ hebben de lidstaten zich ertoe verbonden om in gerechtvaardigde gevallen de kennisgeving van hun omzettingsmaatregelen vergezeld te doen gaan van een of meer stukken waarin het verband tussen de onderdelen van een richtlijn en de overeenkomstige delen van de nationale omzettingsinstrumenten wordt toegelicht. Met betrekking tot deze richtlijn acht de wetgever de toezending van die stukken gerechtvaardigd,

HEBBEN DE VOLGENDE RICHTLIJN VASTGESTELD:

¹⁶ PB C 369 van 17.12.2011, blz. 14.

Artikel 1
Wijzigingen in Richtlijn 2011/83/EU

Richtlijn 2011/83/EU wordt als volgt gewijzigd:

1) artikel 3 wordt als volgt gewijzigd:

a) het volgende lid wordt ingevoegd:

"1 ter) **Alleen** de artikelen 1 en 2, artikel 3, leden 2, 5, en 6, artikel 4, **artikel 6, lid 7, artikel 6 bis, artikel 8, lid 6, artikel 11 bis**, de artikelen 16 bis tot en met **16 quinquies**, artikel 19, de artikelen 21, 22 en 23, artikel 24, lid 1, [...] de artikelen 25, 26 **en [...]27 en artikel 29** zijn van toepassing op overeenkomsten op afstand tussen een handelaar en een consument voor de verlening van financiële diensten.

Met uitzondering van artikel 21 zijn, [...] indien de in de eerste alinea bedoelde overeenkomsten een initieel akkoord over diensten omvatten, gevolgd door opeenvolgende verrichtingen of een reeks in de tijd gespreide, afzonderlijke verrichtingen van dezelfde aard, [...] de in de eerste alinea bedoelde bepalingen alleen van toepassing op het initiële akkoord.

Ingeval een initieel akkoord over diensten ontbreekt, maar de opeenvolgende verrichtingen of een reeks in de tijd gespreide, afzonderlijke verrichtingen van dezelfde aard tussen dezelfde overeenkomstsluitende partijen worden uitgevoerd, zijn de artikelen 16 bis en 16 quinquies uitsluitend van toepassing op de eerste verrichting. Indien er evenwel langer dan één jaar geen verrichting van dezelfde aard wordt uitgevoerd, wordt de uitvoering van de volgende verrichting geacht de uitvoering van de eerste van een nieuwe reeks verrichtingen te zijn en zijn de artikelen 16 bis en 16 quinquies dienovereenkomstig van toepassing."

b) in lid 3 wordt punt d) vervangen door:

"d) betreffende financiële diensten, **overeenkomsten op afstand** die [...] onder artikel 3, lid 1 ter, vallen **daaronder niet begrepen**."

1a) in artikel 6, lid 1, wordt punt h) vervangen door:

"h) wanneer er een herroepingsrecht bestaat, de voorwaarden, de termijn en de procedures voor de uitoefening van dat recht overeenkomstig artikel 11, lid 1, alsmede het modelformulier voor herroeping in bijlage I, deel B, en, in voorkomend geval, informatie over het bestaan en de plaats van de herroepingsknop of een soortgelijke functie als bedoeld in artikel 11 bis;"

1b) het volgende artikel wordt ingevoegd:

"Artikel 11 bis

Uitoefening van het herroepingsrecht bij overeenkomsten op afstand, gesloten via een online-interface

1. Bij overeenkomsten op afstand die via een online-interface worden gesloten, zorgt de handelaar ervoor dat de consument de overeenkomst via dezelfde online-interface kan herroepen door middel van een knop of een soortgelijke functie.

De knop of een soortgelijke functie wordt leesbaar aangeduid en bevat de woorden "hier de overeenkomst herroepen" of een overeenkomstige ondubbelzinnige formulering. De herroepingsknop of een soortgelijke functie wordt op een opvallende manier op de online-interface geplaatst en is gemakkelijk toegankelijk voor de consument.

2. De consument moet met behulp van die knop of een soortgelijke functie de herroepingsverklaring kunnen opstellen door de volgende informatie te verstrekken of te bevestigen:

- a) naam van de consument;
- b) identificatie van de overeenkomst;
- c) nadere gegevens over de elektronische middelen waarmee de herroepingsbevestiging aan de consument wordt toegezonden.

3. De herroepingsverklaring wordt ingediend met behulp van een bevestigingsknop of een soortgelijke functie.

De bevestigingsknop of een soortgelijke functie wordt leesbaar aangeduid en bevat de woorden "nu overeenkomst herroepen" of een overeenkomstige ondubbelzinnige formulering.

4. Zodra de consument de bevestigingsknop of een soortgelijke functie gebruikt, ontvangt hij of zij automatisch een bevestiging dat de herroepingsverklaring is ingediend, met inbegrip van de datum en het tijdstip van indiening.

5. De handelaar bevestigt de consument onverwijld en op een duurzame gegevensdrager de inhoud van de herroepingsverklaring, met inbegrip van de datum en het tijdstip van ontvangst ervan."

- 2) het volgende hoofdstuk wordt ingevoegd:

"HOOFDSTUK III bis
REGELS BETREFFENDE OVEREENKOMSTEN OP AFSTAND INZAKE
FINANCIËLE DIENSTEN [...]

Artikel 16 bis

Informatievoorschriften voor overeenkomsten op afstand inzake financiële diensten [...]

1. Voordat de consument door een overeenkomst op afstand dan wel een daarmee overeenstemmend aanbod is gebonden, verstrekt de handelaar de consument op duidelijke en begrijpelijke wijze en op een wijze die passend is voor de gebruikte techniek voor communicatie op afstand de volgende informatie:
- a) de identiteit en het hoofdbedrijf van de handelaar en, in voorkomend geval, die van de handelaar namens wie deze optreedt;

- b) het geografisch adres waar de handelaar is gevestigd, alsook **zijn of haar telefoonnummer, e-mailadres of gegevens van andere communicatiewijzen die hij of zij[...]verstrekt en, in voorkomend geval, die van de handelaar namens wie deze optreedt;** al deze door de handelaar aangeboden **communicatiewijzen stellen** de consument **in staat** snel contact op te nemen met de handelaar en efficiënt met hem of haar te communiceren, **en waarborgen dat de consument de schriftelijke correspondentie met de handelaar op een duurzame gegevensdrager kan bewaren;** [...]
- c) [...] **informatie over waar** de consument eventuele klachten kan richten **aan de handelaar en, in voorkomend geval, de handelaar namens wie deze optreedt;**
- d) indien de handelaar ingeschreven staat in een handels- of soortgelijk openbaar register, het [...] register waar de handelaar staat ingeschreven en het inschrijvingsnummer of een soortgelijke wijze van identificatie in dat register;
- e) indien de activiteiten van de handelaar onderworpen zijn aan een vergunningsplicht, de [...] **naam, het adres, de website en alle andere contactgegevens van** de bevoegde toezichthoudende autoriteit;
- f) een beschrijving van de belangrijkste kenmerken van de financiële dienst;

- g) de totale prijs die de consument aan de handelaar moet betalen voor de financiële dienst, met inbegrip van alle daarmee samenhangende vergoedingen, kosten en uitgaven, alsmede alle belastingen die via de handelaar worden betaald, of, indien de exacte prijs niet kan worden aangegeven, de grondslag voor de berekening van de prijs, zodat de consument de prijs kan verifiëren;
- h) indien van toepassing, dat de prijs is gepersonaliseerd op basis van geautomatiseerde besluitvorming;
- i) in [...] **voorkomend geval**, het feit dat de financiële dienst betrekking heeft op instrumenten die bijzondere risico's met zich meebrengen in verband met hun specifieke kenmerken of de uit te voeren verrichtingen, of waarvan de prijs afhangt van schommelingen op de financiële markten waarop de handelaar geen invloed heeft, alsmede het feit dat in het verleden behaalde resultaten [...] **geen** indicatie vormen voor toekomstige resultaten;
- j) het feit dat er andere belastingen [...] of kosten kunnen bestaan die niet via de handelaar worden betaald of niet door de handelaar worden opgelegd;
- k) eventuele beperkingen van de geldigheidsduur van de **overeenkomstig dit lid** verstrekte informatie;
- l) de wijze van betaling en uitvoering;
- m) specifieke extra kosten, **naast het basistarief**, die de consument eventueel voor het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand **voor het sluiten van de overeenkomst** [...] **worden** aangerekend;
- n) [...]
- o) [...]

- p) het al dan niet bestaan van een herroepingsrecht, en, waar dat recht bestaat, de duur van en de voorwaarden voor de uitoefening van dat recht, met inbegrip van informatie over het bedrag dat de consument gehouden kan zijn te betalen **overeenkomstig artikel 16 quater, lid 1, en procedures voor de uitoefening van het herroepingsrecht, met vermelding van onder meer het adres of de gegevens van de wijze van communicatie voor het verzenden van de herroepingsverklaring en voor financiële overeenkomsten die via een online-interface worden gesloten, informatie over het bestaan en de plaats van de herroepingsknop of een soortgelijke functie als bedoeld in artikel 11 bis [...]**;
- q) **indien van toepassing**, de minimumduur van de overeenkomst op afstand bij permanente of periodieke verrichting van financiële diensten;
- r) informatie betreffende het eventuele recht van de partijen om de overeenkomst vroegtijdig of eenzijdig op te zeggen op grond van de bepalingen van de overeenkomst op afstand, en eventuele contractuele boeten voor een dergelijk geval;
- s) [...]
- t) contractuele bepalingen inzake het op de overeenkomst op afstand toepasselijke recht [...];
- u) de taal of talen waarin de contractvoorwaarden en de in dit artikel bedoelde voorafgaande informatie worden verstrekt, en voorts de taal of talen waarin de handelaar, met instemming van de consument, toezegt te zullen communiceren gedurende de looptijd van [...] **de** overeenkomst op afstand;

v) voor zover van toepassing, de mogelijkheid van toegang tot buitengerechtelijke klachten- en geschillenbeslechtsprocedures waaraan de handelaar is onderworpen, en de wijze waarop daar toegang toe is;

x) het bestaan van garantiefondsen of andere compensatieregelingen die niet onder Richtlijn 2014/49/EU van het Europees Parlement en de Raad van 16 april 2014 inzake de depositogarantiestelsels en Richtlijn 97/9/EG van het Europees Parlement en de Raad van 3 maart 1997 inzake de beleggerscompensatiestelsels vallen.

2. In geval van telefonische communicatie moeten de identiteit van de handelaar en het commerciële oogmerk van het door de handelaar geïnitieerde gesprek met de consument aan het begin expliciet kenbaar worden gemaakt. **De handelaar deelt de consument ook mee wanneer de oproep wordt of kan worden geregistreerd.**

[...]

In afwijking van lid 1 kan de handelaar, indien de consument daar uitdrukkelijk mee instemt, alleen de in de punten a), f), g), j) en p) van dat lid bedoelde informatie verstrekken. In dat geval informeert de handelaar [...] de consument over de aard en de beschikbaarheid van de andere in lid 1 bedoelde informatie [...].

3. De handelaar verstrekt de in lid 1 bedoelde informatie [...] **tijdig** voordat de consument door een overeenkomst op afstand **dan wel een daarmee overeenstemmend aanbod** gebonden is.

[...]

4. De in lid 1 bedoelde informatie wordt op een duurzame gegevensdrager aan de consument [...] **verstrekt** en **is** [...] gemakkelijk leesbaar [...].

De in lid 1 bedoelde informatie wordt op verzoek in een passend formaat verstrekt aan consumenten met een beperking, met inbegrip van consumenten met een visuele beperking.

- 4 bis.** Met uitzondering van de in lid 1, punten a), f), g), **i)** en p), bedoelde informatie mag de handelaar de informatie in gelaagde vorm verstrekken indien zij elektronisch wordt verstrekt.

Indien [...] de informatie **in gelaagde vorm wordt verstrekt**, kan de in lid 1 bedoelde informatie als een enkel document worden **bekeken, opgeslagen en** afgedrukt. **De handelaar zorgt ervoor dat alle in lid 1 bedoelde precontractuele informatie vóór de sluiting van de overeenkomst op afstand volledig aan de consument wordt aangeboden.**

[...]

[...]

4 ter. In afwijking van de leden 3 en 4 bis, verstrekt de handelaar, indien de overeenkomst op verzoek van de consument is gesloten met gebruik van een techniek voor communicatie op afstand waardoor de in lid 1 bedoelde informatie niet tijdig voordat de consument door de overeenkomst op afstand of ongeacht welk daarmee overeenkomend aanbod is gebonden, overeenkomstig lid 4 kan worden verstrekt, die informatie overeenkomstig lid 4 onmiddellijk na de sluiting van de overeenkomst.

5. De bewijslast voor de naleving van de in dit artikel neergelegde informatievereisten ligt bij de handelaar.

5 bis. De lidstaten kunnen strengere bepalingen inzake informatievereisten dan de bepalingen van dit artikel vaststellen of handhaven.

6. Indien een andere Uniehandeling betreffende specifieke financiële diensten regels bevat inzake de informatie die voorafgaand aan de sluiting van de overeenkomst aan de consument moet worden verstrekt, zijn alleen de [...] **regels** van die Uniehandeling, **ongeacht de mate van detail van die regels**, van toepassing op die specifieke financiële dienst, tenzij in die handeling anders is bepaald.

Indien een andere Uniehandeling betreffende specifieke financiële diensten geen regels inzake informatie over het herroepingsrecht bevat, informeert de handelaar de consument over het al dan niet bestaan van een dergelijk recht overeenkomstig artikel 16 bis, lid 1, punt p).

Artikel 16 ter

Herroepingsrecht voor overeenkomsten op afstand inzake financiële diensten

1. De lidstaten zorgen ervoor dat de consument over een termijn van 14 kalenderdagen beschikt om een overeenkomst zonder sancties en zonder opgave van redenen te herroepen. **Voor overeenkomsten op afstand betreffende verrichtingen met betrekking tot persoonlijke pensioenen bedraagt de termijn 30 kalenderdagen.**

De in de eerste alinea bedoelde herroepingstermijn gaat in op een van de volgende dagen:

- a) de dag waarop de overeenkomst op afstand wordt gesloten,
- b) de dag waarop de consument de contractvoorwaarden en de informatie overeenkomstig artikel 16 bis ontvangt, als die dag later valt dan de in punt a) bedoelde datum.

Indien de consument de contractvoorwaarden en de informatie overeenkomstig artikel 16 bis niet heeft ontvangen, verstrijkt de herroepingstermijn 12 maanden en 14 kalenderdagen na de sluiting van de overeenkomst. Dit is niet van toepassing indien consumenten niet overeenkomstig artikel 16 bis, lid 1, punt p), over hun herroepingsrecht zijn geïnformeerd.

2. Het herroepingsrecht is niet van toepassing op:

- a) [...] financiële diensten waarvan de prijs afhankelijk is van schommelingen op de financiële markt waarop de handelaar geen invloed heeft, en die zich tijdens de herroepingstermijn kunnen voordoen, zoals diensten in verband met:
- deviezen; [...]
 - **geldmarktinstrumenten**;
 - effecten;
 - rechten van deelneming in instellingen voor collectieve belegging;
 - financiële futures, met inbegrip van gelijkwaardige instrumenten die aanleiding geven tot afwikkeling in contanten;
 - rentetermijncontracten ("FRA's");
 - rente- en valutaswaps en swaps betreffende aan aandelen of een aandelenindex gekoppelde cashflows ("equity swaps");
 - opties ter verkrijging of vervreemding van in dit punt bedoelde instrumenten, met inbegrip van gelijkwaardige instrumenten die aanleiding geven tot afwikkeling in contanten. Deze categorie omvat met name valuta- en renteopties;
 - cryptoactiva [...];
- b) reis- en bagageverzekeringspolissen of soortgelijke kortetermijnverzekeringspolissen met een looptijd van minder dan een maand;
- c) overeenkomsten die op uitdrukkelijk verzoek van de consument door beide partijen volledig zijn uitgevoerd voordat de consument van zijn herroepingsrecht gebruikmaakt.

3. De consument heeft zijn of haar herroepingsrecht binnen de in lid 1 bedoelde herroepingstermijn uitgeoefend indien hij of zij kennis heeft gegeven van uitoefening van het herroepingsrecht of de in [...] **artikel 11 bis** bedoelde herroepingsknop **of een soortgelijke functie** [...] heeft **geactiveerd** voordat deze termijn is verstreken.
4. Dit artikel doet geen afbreuk aan nationale wetgeving houdende vaststelling van een termijn waarbinnen de uitvoering van de overeenkomst geen aanvang kan nemen.
5. [...]

[...]

[...]

- 5 bis. Indien een nevendienst in verband met de overeenkomst op afstand inzake financiële diensten wordt verleend door de handelaar of door de derde partij op basis van een overeenkomst tussen die derde partij en de handelaar, wordt deze aanvullende overeenkomst beëindigd, zonder dat de consument daarvoor een boete hoeft te betalen, indien de consument zijn herroepingsrecht overeenkomstig dit artikel uitoefent.
6. Indien een andere Uniehandeling betreffende specifieke financiële diensten regels bevat inzake het [...] herroepingsrecht, zijn alleen de regels inzake herroeping van die Uniehandeling van toepassing op die specifieke financiële diensten, tenzij in die handeling anders is bepaald. **Indien de lidstaten de keuze hebben tussen een herroepingsrecht en een alternatief, zoals bedenktijd, zijn alleen de overeenkomstige regels van die Uniehandeling van toepassing op die specifieke financiële diensten, tenzij in die handeling anders is bepaald.**

6 bis. In afwijking van dit artikel kunnen de lidstaten ervoor kiezen om in plaats daarvan de volgende bepalingen inzake het herroepingsrecht of een bedenktijd toe te passen op de volgende financiële diensten:

- a) **artikel 14, lid 6, van Richtlijn 2014/17/EU van het Europees Parlement en de Raad¹⁷ op kredietovereenkomsten die overeenkomstig artikel 3, lid 2, van Richtlijn 2014/17/EU van het Europees Parlement en de Raad van het toepassingsgebied zijn vrijgesteld, en**
- b) **de artikelen 14 en 15 van Richtlijn 2008/48/EG van het Europees Parlement en de Raad¹⁸ op kredietovereenkomsten die overeenkomstig artikel 2, lid 2, van Richtlijn 2008/48/EG van het Europees Parlement en de Raad van het toepassingsgebied zijn vrijgesteld.**

¹⁷ **Richtlijn 2014/17/EU van het Europees Parlement en de Raad van 4 februari 2014 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten met betrekking tot voor bewoning bestemde onroerende goederen en tot wijziging van de Richtlijnen 2008/48/EG en 2013/36/EU en Verordening (EU) nr. 1093/2010 (PB L 60 van 28.2.2014, blz. 34).**

¹⁸ **Richtlijn 2008/48/EG van het Europees Parlement en de Raad van 23 april 2008 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten en tot intrekking van Richtlijn 87/102/EEG van de Raad (PB L 133 van 22.5.2008, blz. 66).**

Artikel 16 quater

Betaling van vóór de herroeping geleverde diensten

1. Indien de consument gebruikmaakt van het in artikel 16 ter bedoelde herroepingsrecht, kan van hem of haar niet meer worden verlangd dan onverwijld de betaling van de financiële dienst die de handelaar krachtens de overeenkomst op afstand effectief heeft geleverd. Het te betalen bedrag mag:
 - a) niet hoger zijn dan een bedrag evenredig aan de verhouding tussen de reeds geleverde dienst en de volledige uitvoering van de overeenkomst op afstand;
 - b) in geen geval zo hoog zijn dat het als een sanctie kan worden opgevat.

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

2. De handelaar mag van de consument slechts betaling op grond van lid 1 verlangen indien hij of zij kan aantonen dat de consument overeenkomstig artikel 16 bis, lid 1, punt p), naar behoren geïnformeerd was over het te betalen bedrag. De handelaar mag deze betaling evenwel in geen geval verlangen wanneer hij of zij vóór het verstrijken van de in artikel 16 ter, lid 1, bedoelde herroepingstermijn met de uitvoering van de overeenkomst is begonnen zonder dat de consument daarom heeft verzocht.
3. De handelaar betaalt de consument zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 30 kalenderdagen alle bedragen terug die hij of zij krachtens de overeenkomst op afstand van hem of haar heeft ontvangen, met uitzondering van het in lid 1 bedoelde bedrag. Deze termijn gaat in op de dag waarop de handelaar de kennisgeving van de herroeping ontvangt.
4. De consument retourneert de handelaar onverwijld, en uiterlijk binnen 30 kalenderdagen, alle bedragen die hij of zij van de handelaar heeft ontvangen. Deze termijn gaat in op de dag waarop de consument de overeenkomst herroept.

Artikel 16 quinquies

Adequate toelichtingen

1. De lidstaten zorgen ervoor dat handelaren verplicht zijn de consument adequate toelichtingen te verstrekken over de voorgestelde overeenkomsten inzake financiële diensten aan de hand waarvan de consument kan beoordelen of de voorgestelde overeenkomst en nevendiensten zijn afgestemd op zijn of haar behoeften en financiële situatie. De toelichtingen bevatten de volgende elementen:
 - a) de vereiste precontractuele informatie;
 - b) de essentiële kenmerken van de voorgestelde overeenkomst, met inbegrip van de mogelijke nevendiensten;
 - c) de specifieke gevolgen die de voorgestelde overeenkomst kan hebben voor de consument [...].
2. [...]

2 bis. De lidstaten bepalen de wijze waarop, en de mate waarin de in lid 1 bedoelde toelichtingen worden gegeven, en kunnen dit aanpassen aan de specifieke omstandigheden waarin de financiële dienst wordt aangeboden, de persoon aan wie deze wordt aangeboden en de aard van de aangeboden financiële dienst.

3. De lidstaten zorgen ervoor dat, indien de handelaar gebruikmaakt van online-instrumenten, de consument het recht heeft om **in elke fase van het onderhandelingsproces en de contractuele relatie** om menselijke tussenkomst te verzoeken en die te verkrijgen.
4. Indien een andere Uniehandeling betreffende specifieke financiële diensten regels bevat inzake de **aan de consumenten te geven adequate toelichtingen** [...], zijn **alleen de regels inzake de adequate toelichtingen van die Uniehandeling van toepassing op die specifieke financiële diensten, tenzij in die handeling anders is bepaald [...]."**;

Artikel 16 sexies

[...]

[...]

3) in artikel 29 wordt lid 1 vervangen door:

"1. Indien een lidstaat gebruikmaakt van een van de in artikel 3, lid 4, artikel 6, leden 7 en 8, artikel 7, lid 4, artikel 8, lid 6, artikel 9, leden 1 bis en 3, artikel 16, leden 2 en 3, [...] artikel 16 bis, lid 5 bis, en artikel 16 ter, lid 6 bis, vermelde regelgevings-opties, stelt hij de Commissie daarvan uiterlijk op [datum van omzetting] in kennis, alsook van eventuele latere wijzigingen."

4) aan artikel 30 wordt de volgende alinea toegevoegd:

"Uiterlijk [5 jaar na de inwerkingtreding] dient de Commissie bij het Europees Parlement en de Raad een verslag in over de toepassing van deze richtlijn met betrekking tot overeenkomsten op afstand inzake financiële diensten. Dat verslag bevat met name een beoordeling van de verlening van financiële diensten via een online-interface, met inbegrip van de effecten van de structuur, het ontwerp, de functie of de werking van online-interfaces op het vermogen van de consument om beslissingen te nemen. Zo nodig wordt aan dit verslag een wetgevingsvoorstel toegevoegd om deze richtlijn aan de ontwikkelingen op het gebied van consumentenrechten aan te passen."

Artikel 2

Omzetting

1. Uiterlijk [24 maanden vanaf de vaststelling] stellen de lidstaten de nodige wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen vast en maken deze bekend om aan deze richtlijn te voldoen. Zij delen de Commissie de tekst van die bepalingen onmiddellijk mee.

Zij passen die bepalingen toe vanaf [de datum na 24+6 maanden vanaf de vaststelling].

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

2. De lidstaten delen de Commissie de tekst van de belangrijkste bepalingen van intern recht mee die zij op het onder deze richtlijn vallende gebied vaststellen.

Artikel 3

Intrekking

Richtlijn 2002/65/EG wordt met ingang van [24+6 maanden vanaf de vaststelling] ingetrokken.

Verwijzingen naar de ingetrokken richtlijn gelden als verwijzingen naar Richtlijn 2011/83/EU, zoals gewijzigd bij deze richtlijn, en worden gelezen volgens de concordantietabel in de bijlage bij deze richtlijn.

Artikel 4

Inwerkingtreding

Deze richtlijn treedt in werking op de twintigste dag na die van de bekendmaking ervan in het *Publicatieblad van de Europese Unie*.

Artikel 5

Adressaten

Deze richtlijn is gericht tot de lidstaten.

Gedaan te Brussel,

Voor het Europees Parlement

De voorzitter

Voor de Raad

De voorzitter

Concordantietabel

Richtlijn 2002/65/EG	Richtlijn 2011/83/EU, zoals gewijzigd bij deze richtlijn
Artikel 1, lid 1	-
Artikel 1, lid 2, eerste alinea	Artikel 3, lid 1 ter, tweede alinea
Artikel 1, lid 2, tweede alinea	-
Artikel 2, punt a)	Artikel 2, punt 7
Artikel 2, punt b)	Artikel 2, punt 12
Artikel 2, punt c)	Artikel 2, punt 2
Artikel 2, punt d)	Artikel 2, punt 1
Artikel 2, punt e)	Artikel 2, punt 7
Artikel 2, punt f)	Artikel 2, punt 10
Artikel 2, punt g)	-
Artikel 3, lid 1	Artikel 16 bis, lid 1
Artikel 3, lid 1, punt 1, a), b) en c)	Artikel 16 bis, lid 1, punten a) en b)
Artikel 3, lid 1, punt 1, d)	Artikel 16 bis, lid 1, punt d)
Artikel 3, lid 1, punt 1, e)	Artikel 16 bis, lid 1, punt e)
Artikel 3, lid 1, punt 2, a)	Artikel 16 bis, lid 1, punt f)
Artikel 3, lid 1, punt 2, b)	Artikel 16 bis, lid 1, punt g)
Artikel 3, lid 1, punt 2, c)	Artikel 16 bis, lid 1, punt i)
Artikel 3, lid 1, punt 2, d)	Artikel 16 bis, lid 1, punt j)
Artikel 3, lid 1, punt 2, e)	Artikel 16 bis, lid 1, punt k)
Artikel 3, lid 1, punt 2, f)	Artikel 16 bis, lid 1, punt l)
Artikel 3, lid 1, punt 2, g)	Artikel 16 bis, lid 1, punt m)
Artikel 3, lid 1, punt 3, a)	Artikel 16 bis, lid 1, punt p)
Artikel 3, lid 1, punt 3, b)	Artikel 16 bis, lid 1, punt q)
Artikel 3, lid 1, punt 3, c)	Artikel 16 bis, lid 1, punt r)
Artikel 3, lid 1, punt 3, d)	Artikel 16 bis, lid 1, punt s)

Richtlijn 2002/65/EG	Richtlijn 2011/83/EU, zoals gewijzigd bij deze richtlijn
Artikel 3, lid 1, punt 3, e)	-
Artikel 3, lid 1, punt 3, f)	Artikel 16 bis, lid 1, punt t)
Artikel 3, lid 1, punt 3, g)	Artikel 16 bis, lid 1, punt u)
Artikel 3, lid 1, punt 4, a)	Artikel 16 bis, lid 1, punt v)
Artikel 3, lid 1, punt 4, b)	-
Artikel 3, lid 2	-
Artikel 3, lid 3, punt a)	Artikel 16 bis, lid 2, eerste alinea
Artikel 3, lid 3, punt b), eerste, tweede, derde en vijfde streepje	Artikel 16 bis, lid 2, tweede alinea
Artikel 3, lid 3, punt b), vierde streepje	-
Artikel 3, lid 3, tweede alinea	Artikel 16 bis, lid 2, derde alinea
Artikel 3, lid 4	-
Artikel 4, leden 1 en 5	Artikel 16 bis, lid 6
Artikel 4, leden 2, 3, 4	-
Artikel 5, lid 1	Artikel 16 bis, lid 3, eerste alinea en lid 4, eerste alinea
Artikel 5, lid 2	-
Artikel 5, lid 3	-
Artikel 6, lid 1, eerste alinea, eerste zin	Artikel 16 ter, lid 1, eerste alinea
Artikel 6, lid 1, eerste alinea, tweede zin	-
Artikel 6, lid 1, tweede alinea, eerste streepje	Artikel 16 ter, lid 1, tweede alinea, punt a)
Artikel 6, lid 1, tweede alinea, tweede streepje	Artikel 16 ter, lid 1, tweede alinea, punt b)
Artikel 6, lid 1, derde alinea	-
Artikel 6, lid 2, punt a)	Artikel 16 ter, lid 2, punt a)
Artikel 6, lid 2, punt b)	Artikel 16 ter, lid 2, punt b)
Artikel 6, lid 2, punt c)	Artikel 16 ter, lid 2, punt c)
Artikel 6, leden 3 tot en met 8	-

Richtlijn 2002/65/EG	Richtlijn 2011/83/EU, zoals gewijzigd bij deze richtlijn
Artikel 7, lid 1, aanhef	Artikel 16 quater, lid 1, aanhef
Artikel 7, lid 1, eerste streepje	Artikel 16 quater, lid 1, punt a)
Artikel 7, lid 1, tweede streepje	Artikel 16 quater, lid 1, punt b)
Artikel 7, lid 2	-
Artikel 7, lid 3	Artikel 16 quater, lid 2
Artikel 7, lid 4	Artikel 16 quater, lid 3
Artikel 7, lid 5	Artikel 16 quater, lid 4
Artikel 9	-
Artikel 10	-
Artikel 11, eerste en derde alinea	Artikel 24, lid 1
Artikel 11, tweede alinea	-
Artikel 12, lid 1	Artikel 25, eerste alinea
Artikel 12, lid 2	-
Artikel 13, lid 1	Artikel 23, lid 1
Artikel 13, lid 2	Artikel 23, lid 2
Artikel 13, lid 3	-
Artikel 14	-
Artikel 15	-
Artikel 16	-
Artikel 17	-
Artikel 18	-
Artikel 19	-
Artikel 20	-
Artikel 21	-
Artikel 22	-
Artikel 23	-
