

Bruselj, 13. maj 2022  
(OR. en)

9053/22

---

**Medinstitucionalna zadeva:**  
**2022/0147 (COD)**

---

CONSOM 115  
MI 387  
COMPET 331  
EF 137  
ECOFIN 425  
DIGIT 96  
CODEC 687  
CYBER 168

**SPREMNI DOPIS**

|                |                                                                                                                                                                                          |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pošiljatelj:   | za generalno sekretarko Evropske komisije:<br>direktorica Martine DEPREZ                                                                                                                 |
| Datum prejema: | 12. maj 2022                                                                                                                                                                             |
| Prejemnik:     | Generalni sekretariat Sveta                                                                                                                                                              |
| Št. dok. Kom.: | COM(2022) 204 final                                                                                                                                                                      |
| Zadeva:        | Predlog DIREKTIVE EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA o<br>spremembi Direktive 2011/83/EU glede pogodb o finančnih storitvah,<br>sklenjenih na daljavo, in razveljavitvi Direktive 2002/65/ES |

Delegacije prejmejo priloženi dokument COM(2022) 204 final.

Priloga: COM(2022) 204 final



EVROPSKA  
KOMISIJA

Bruselj, 11.5.2022  
COM(2022) 204 final

2022/0147 (COD)

Predlog

**DIREKTIVA EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA**

**o spremembi Direktive 2011/83/EU glede pogodb o finančnih storitvah, sklenjenih na daljavo, in razveljavitvi Direktive 2002/65/ES**

(Besedilo velja za EGP)

{SEC(2022) 203 final} - {SWD(2022) 141 final} - {SWD(2022) 142 final}

## **OBRAZLOŽITVENI MEMORANDUM**

### **1. OZADJE PREDLOGA**

#### **• Razlogi za predlog in njegovi cilji**

Cilj Direktive 2002/65/ES o trženju finančnih storitev potrošnikom na daljavo (v nadaljnjem besedilu: Direktiva ali DMFSD) je zagotoviti prosti pretok finančnih storitev na enotnem trgu z uskladitvijo nekaterih pravil o varstvu potrošnikov na tem področju in obenem visoko raven varstva potrošnikov. Če ni posebne zakonodaje EU za posamezne proizvode ali horizontalnih pravil EU, ki bi urejala določeno finančno storitev za potrošnike, se direktiva uporablja horizontalno za katero koli sedanjo ali prihodnjo storitev bančnega, kreditnega, zavarovalnega, pokojninskega, naložbenega ali plačilnega značaja, za katero je bila pogodba sklenjena prek sredstev za sporazumevanje na daljavo (tj. brez sočasne fizične navzočnosti trgovca in potrošnika). Direktiva določa informacije, ki jih je treba predložiti potrošniku pred sklenitvijo pogodbe, sklenjene na daljavo (predpogodbene informacije), potrošniku zagotavlja pravico do odstopa od pogodbe za nekatere finančne storitve ter določa pravila o nenaročenih storitvah in sporočilih.

Direktiva je bila **ocenjena** s pregledom v okviru programa ustreznosti in uspešnosti predpisov (REFIT), Komisija pa je svoje rezultate predstavila v **delovnem dokumentu služb Komisije**<sup>1</sup>. Glavne rezultate ocene je mogoče povzeti z dvema splošnima ugotovitvama. Prva od teh ugotovitev je, da so bili po začetku uporabe Direktive sprejeti številni zakonodajni akti EU za posamezne produkte (npr. direktiva o potrošniških kreditih<sup>2</sup> ali direktiva o stanovanjskih kreditih<sup>3</sup>) in horizontalna zakonodaja EU (npr. splošna uredba o varstvu podatkov<sup>4</sup>), ki zajemajo vidike pravic potrošnikov v zvezi s finančnimi storitvami, ki so prav tako zajete v Direktivi. Učinek novejšje sprejete zakonodaje je, da sta se pomen in dodana vrednost Direktive posledično zmanjšala. Druga ugotovitev je, da je bilo v oceni kljub temu poudarjeno, da je Direktiva še vedno relevantna na številnih področjih (npr. za nekatere drage naložbe, kot so diamanti, se še naprej uporabljajo določbe o pravici do predpogodbenih informacij). V oceni je bilo poudarjeno, da je element varnostne mreže potrošnikom zagotovil določeno raven varstva pri pogodbah, sklenjenih na daljavo, tudi v primeru finančnih produktov, za katere še ni veljala nobena zakonodaja EU (npr. ker ni pravil EU o kriptosredstvih, se zanje uporablja Direktiva). V oceni je bilo poudarjeno tudi, da so številni dogodki, kot je vse večja digitalizacija storitev, vplivali na učinkovitost Direktive pri doseganju njenih glavnih ciljev, in sicer zagotavljanju visoke ravni varstva potrošnikov in spodbujanju sklepanja čezmejnih pogodb za finančne storitve, ki se prodajajo na daljavo.

Poleg različnih političnih in zakonodajnih ukrepov Komisije se je **trženje finančnih storitev potrošnikom na daljavo v zadnjih 20 letih hitro spreminjalo**. Ponudniki finančnih storitev in potrošniki so opustili faks, omenjen v Direktivi, pojavili pa so se tudi novi akterji (kot so finančnotehnološka podjetja) z novimi poslovnimi modeli in novimi distribucijskimi kanali

<sup>1</sup> Evropska komisija, Delovni dokument služb Komisije z naslovom Ocena Direktive 2002/65/ES o trženju finančnih storitev potrošnikom na daljavo, SWD(2020) 261 final.

<sup>2</sup> Direktiva 2008/48/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. aprila 2008 o potrošniških kreditnih pogodbah in razveljavitvi Direktive Sveta 87/102/EGS (UL L 133, 22.5.2008, str. 66).

<sup>3</sup> Direktiva 2014/17/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 4. februarja 2014 o potrošniških kreditnih pogodbah za stanovanjske nepremičnine in spremembi direktiv 2008/48/ES in 2013/36/EU ter Uredbe (EU) št. 1093/2010 (UL L 60, 28.2.2014, str. 34).

<sup>4</sup> Uredba (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (UL L 119, 4.5.2016, str. 1).

(npr. finančne storitve, ki se prodajajo prek spleta). Potrošniki so pripravljeni uporabljati digitalna orodja v tem okviru ter prek spleta kupujejo finančne produkte in storitve, zaradi česar uveljavljeni akterji prilagajajo svoje tržne in poslovne prakse. Pandemija COVID-19 in posledične omejitve gibanja so prav tako pospešile spletno nakupovanje na splošno. V zvezi s tem je imela Direktiva vlogo tudi pri zagotavljanju finančnih storitev, hkrati pa je zagotavljala visoko raven varstva potrošnikov, na primer v bančnem sektorju, zlasti za namene digitalnega vstopanja<sup>5</sup>. Omejitve gibanja med pandemijo so pomenile, da so bila osebna srečanja med potrošniki in ponudniki bančnih storitev skrajno omejena. Posledično se je digitalno vstopanje morebitnih strank izvajalo bolj redno. V takih primerih so ponudniki finančnih storitev pri pridobivanju mnenj ustreznih pristojnih organov uporabili pravila Direktive, saj je bila pogodba sklenjena „na daljavo“ (tj. brez hkratne fizične navzočnosti ponudnika finančne storitve in potrošnika). Glede na rezultate ocene je Komisija v svojem delovnem programu za leto 2020<sup>6</sup> za Direktivo predvidela pregled v okviru programa ustreznosti in uspešnosti predpisov. V ta namen je leta 2021 na podlagi navedene ocene izvedla oceno učinka. Rezultat ocene učinka je naslednji zakonodajni predlog.

Cilj predloga je poenostaviti in posodobiti zakonodajni okvir z razveljavitvijo obstoječe DMFSD, hkrati pa vključiti ustrezne vidike pravic potrošnikov v zvezi s pogodbami o finančnih storitvah, sklenjenimi na daljavo, na področje uporabe horizontalno veljavne direktive o pravicah potrošnikov.

Splošni cilj zakonodaje ostaja nespremenjen: spodbujanje zagotavljanja finančnih storitev na notranjem trgu ob hkratnem zagotavljanju visoke ravni varstva potrošnikov. Ta cilj je mogoče doseči na pet različnih načinov:

- **popolna harmonizacija:** enako visoko raven varstva potrošnikov na enotnem trgu je najbolje zagotoviti s popolno harmonizacijo. Harmonizacija pomeni, da bodo pravila podobna za vse ponudnike finančnih storitev v vseh državah članicah EU, potrošnikom pa bodo v teh državah zagotovljene enake pravice;
- **predpogodbene informacije:** pravočasno prejemanje ključnih informacij, izraženih na jasn in razumljiv način, bodisi po elektronski poti bodisi na papirju, zagotavlja potrebno preglednost in opolnomoča potrošnika. V zvezi s tem je namen predloga urediti, kaj, kako in kdaj je treba zagotoviti predpogodbene informacije. Natančneje, pravila so posodobljena tako, da so bile dodane nekatere podrobnosti, ki v Direktivi 2002/65/ES niso navedene, kot je na primer navedba elektronskega naslova ponudnika finančnih storitev. Predlog ureja tudi način zagotavljanja informacij v zvezi z elektronsko komunikacijo. Poleg tega določa pravila, kdaj je informacije treba zagotoviti, da ostane potrošnikom dovolj časa, da bi razumeli prejete predpogodbene informacije in jih lahko preučili pred dejansko sklenitvijo pogodbe;
- **pravica do odstopa od pogodbe:** pravica do odstopa od pogodbe je temeljna pravica potrošnika. To je zlasti pomembno na področju finančnih storitev, saj so nekateri produkti in storitve zapleteni in jih je morda težko razumeti. Ta pravica je bila okrepljena na dva načina: prvič, trgovec mora zagotoviti gumb

<sup>5</sup> Digitalno vstopanje je proces, v katerem morebitni potrošnik in ponudnik finančnih storitev brez osebnega srečanja in na popolnoma digitaliziran način v realnem času izmenjata mnenja z namenom, da bi potrošnik postal stranka ponudnika finančnih storitev.

<sup>6</sup> Sporočilo Komisije Evropskemu parlamentu, Svetu, Evropskemu ekonomsko-socialnemu odboru in Odboru regij, *Prilagojeni delovni program Komisije za leto 2020 – Bolj ambiciozna Unija*, COM(2020) 440 final.

za odstop od pogodbe, ko potrošnik z elektronskimi sredstvi sklene pogodbo o finančnih storitvah na daljavo. Na ta način potrošnik lažje uveljavlja to pravico; drugič, v povezavi s tem, kdaj je treba zagotoviti predpogodbene informacije, trgovec zagotovi obvestilo o pravici do odstopa od pogodbe, če potrošnik predpogodbene informacije prejme manj kot en dan pred sklenitvijo pogodbe;

- **spletna pravičnost:** pogodbe o finančnih storitvah se vse pogostejše sklepajo z elektronskimi sredstvi. Zato predlog za zagotovitev visoke ravni varstva potrošnikov določa posebna pravila za varstvo potrošnikov pri sklepanju pogodb o finančnih storitvah z elektronskimi sredstvi. Prvič, določa pravila v zvezi z ustreznimi pojasnili, ki se predložijo na daljavo, tudi prek spletnih orodij (npr. robotiziranega svetovanja ali klepetalnic). Pravila določajo obveznosti glede informacij, ki jih mora trgovec zagotoviti potrošniku, in možnost, da potrošnik v primeru uporabe spletnih orodij zahteva interakcijo s človekom. Posledično bi moral imeti potrošnik vedno na voljo možnost, da komunicira s človekom, ki zastopa trgovca. Namen predloga je tudi zagotoviti, da trgovci ne bodo imeli koristi od pristranskosti potrošnikov. V zvezi s tem je trgovcem prepovedana vzpostavitev spletnih vmesnikov na način, ki bi lahko izkrivljajal ali oviral sposobnost potrošnikov za svobodno, avtonomno in informirano odločitev ali izbiro;
- **izvrševanje:** predlog krepi tudi pravila o izvrševanju v zvezi z zagotavljanjem finančnih storitev: na pogodbe o finančnih storitvah, sklenjene na daljavo, razširja pravila o izvrševanju in kaznih, ki se trenutno uporabljajo na podlagi Direktive 2011/83/EU o pravicah potrošnikov (v nadaljevanju: direktiva o pravicah potrošnikov), vključno s spremembami, ki so bile uvedene z Direktivo (EU) 2019/2161 o boljšem izvrševanju in posodobitvi glede kazni v primeru močno razširjenih čezmejnih kršitev.

- **Skladnost z veljavnimi predpisi s področja zadevne politike**

Direktiva 2002/65/EU in Direktiva 2011/83/EU sta si precej podobni. Oba zagotavljata temeljne pravice potrošnikov, kot sta pravica do odstopa od pogodbe in pravica do predpogodbenih informacij. Oba urejata pogodbe, sklenjene na daljavo, se uporabljata horizontalno in spadata na področje splošne zakonodaje. Vendar trenutno Direktiva 2011/83/EU iz svojega področja uporabe izključuje vse finančne storitve. Namen tega predloga je odpraviti splošno izključitev finančnih storitev iz Direktive 2011/83/EU in razširiti njeno področje uporabe na pogodbe o finančnih storitvah, sklenjene na daljavo. To pomeni, da se bo več členov iz sedanje Direktive 2011/83/EU uporabljalo za finančne storitve, ki se prodajajo na daljavo. V Direktivo 2011/83/EU bo vključeno posebno poglavje o pogodbah o finančnih storitvah za potrošnike, sklenjenih na daljavo. Na ta način predlog zagotavlja skladnost z obstoječimi določbami politike na področju varstva potrošnikov in finančnih storitev.

Ta predlog zagotavlja skladnost z veljavnimi pravili na področju finančnih storitev. Razmerje med obema področjema namreč ureja načelo, v skladu s katerim velja, da če so določbe te direktive v navzkrižju z določbami drugega akta Unije, ki ureja posebne sektorje, veljajo določbe tega drugega akta Unije in se uporabljajo za ta posebni sektor. Posebna pozornost je bila namenjena zagotavljanju jasne razmejitve prekrivanj med posebno zakonodajo za posamezne produkte in tem predlogom, zlasti kar zadeva pravico do predpogodbenih informacij, pravico do odstopa od pogodbe in ustreznih pojasnil.

Ta predlog je skladen s sedanjimi horizontalnimi pravili o pravicah potrošnikov, ki presegajo Direktivo 2011/83/EU, vključno z Direktivo 2005/29/ES o nepoštenih poslovnih praksah podjetij v razmerju do potrošnikov na notranjem trgu in Direktivo 2006/114/ES o zavajajočem in primerjalnem oglaševanju, ki se že uporabljata za finančne storitve.

- **Skladnost z drugimi politikami Unije**

Cilji predloga so skladni s politikami in cilji EU.

Predlog je skladen z drugo zakonodajo in politikami EU ter jih dopolnjuje, zlasti na področjih varstva potrošnikov in finančnih storitev.

Komisija priznava velik vpliv digitalnega prehoda na vsakdanje življenje in je med svoje glavne ambicije vključila potrebo po Evropi, pripravljeni na digitalno dobo. Septembra 2020 je za razvoj konkurenčnega finančnega sektorja EU, ki potrošnikom omogoča dostop do inovativnih finančnih produktov, hkrati pa zagotavlja varstvo potrošnikov in finančno stabilnost, sprejela [akcijski načrt za Unijo kapitalskih trgov](#) in [sveženj o digitalnih finančah](#), vključno s strategijo za digitalne finance in zakonodajnama predlogoma o kriptosredstvih in digitalni odpornosti. Akcijski načrt za unijo kapitalskih trgov vsebuje številne ukrepe, vključno s posebnim ukrepom za povečanje zaupanja v kapitalске trge. V zvezi s tem predlog upošteva te nedavne pobude, njegov cilj pa je posodobiti pravila in hkrati povečati zaupanje potrošnikov.

## **2. PRAVNA PODLAGA, SUBSIDIARNOST IN SORAZMERNOST**

- **Pravna podlaga**

Varstvo potrošnikov spada v skupno pristojnost („deljena pristojnost“) EU in njenih držav članic. Kot navaja člen 169 Pogodbe o delovanju Evropske unije (PDEU), mora EU pomagati varovati gospodarske interese potrošnikov ter spodbujati njihove pravice do obveščenosti in izobraževanja, da bi varovala njihove interese. Ta predlog temelji na členu 114 PDEU. To je v skladu s členom 169(2)(a) PDEU pravna podlaga za sprejetje ukrepov, ki prispevajo k doseganju ciljev iz člena 169 PDEU v okviru dokončnega oblikovanja enotnega trga.

- **Subsidiarnost (za neizključno pristojnost)**

Načelo subsidiarnosti se uporablja, v kolikor ta predlog ne spada v izključno pristojnost Unije.

Z digitalizacijo in morebitnim vstopom novih digitalnih akterjev na finančni trg naj bi se čezmejno zagotavljanje finančnih storitev predvidoma povečalo. Tako bodo skupna pravila EU, prilagojena digitalni dobi, potrebnejša in učinkovitejša za doseganje ciljev politike EU. Zato se lahko horizontalna pravila, ki urejajo sedanje in prihodnje finančne storitve, določijo le z aktom EU.

Ciljev tega predloga države članice ne morejo zadovoljivo doseči, temveč se zaradi obsega ali učinkov predlaganega ukrepa lažje dosežejo na ravni Unije. Pogodba določa ukrepe za zagotovitev vzpostavitve in delovanja enotnega trga z visoko ravno varstva potrošnikov ter svobodnim zagotavljanjem storitev.

- **Sorazmernost**

V skladu z načelom sorazmernosti predlog ne presega tistega, kar je nujno potrebno za doseg ciljev.

Predlagana pravila bi pomenila nekaj stroškov za ponudnike, vendar ti ne bi presegli zneskov, ki bi se šteli za sprejemljive v okviru ambicioznega pristopa, ki bo kos prihodnjim izzivom in bo prinesel večje koristi za potrošnike, ponudnike in širšo družbo.

- **Izbira instrumenta**

Direktiva 2002/65/ES bo razveljavljena, številne določbe o pogodbah o finančnih storitvah za potrošnike, sklenjenih na daljavo, pa bodo vključene v Direktivo 2011/83/EU. To bo državam članicam omogočilo, da veljavno zakonodajo spremenijo v obsegu, ki je potreben za zagotovitev skladnosti.

### **3. REZULTATI NAKNADNIH OCEN, POSVETOVANJ Z DELEŽNIKI IN OCEN UČINKA**

- **Naknadne ocene/preverjanja primernosti obstoječe zakonodaje**

Komisija je leta 2006 predstavila [poročilo](#) o izvajanju Direktive 2002/65/ES. V navedenem poročilu je ugotovila, da ne more izpolniti obveznosti iz člena 20(1) Direktive, ker so države članice Direktivo prenesle prepozno, in je sozakonodajalca obvestila, da bo pozneje predložila še eno poročilo. Komisija je leta 2009 predložila [poročilo](#), kot je določeno v členu 20(1) Direktive.

Komisija se je v [akcijskem načrtu Evropske komisije o finančnih storitvah za potrošnike iz leta 2017](#) zavezala, da bo ocenila, ali trg maloprodaje finančnih storitev na daljavo še vedno ustreza svojemu namenu, da bi opredelila morebitna tveganja za potrošnike in poslovne priložnosti na tem trgu ter na podlagi tega odločila, ali je treba obveznosti glede prodaje na daljavo spremeniti. V [vedenjski študiji, objavljeni leta 2019](#), je bilo preučeno, kako so na vedenje potrošnikov vplivale tehnike, ki jih ponudniki maloprodajnih finančnih storitev na spletu uporabljajo v fazi oglaševanja in pred sklenitvijo pogodbe. Komisija je na podlagi svojega [delovnega programa za leto 2019](#) začela [celovito oceno](#) direktive. Ocena je bila objavljena novembra 2020.

[Delovni dokument služb Komisije iz leta 2020](#) je pokazal, da je bila Direktiva 2002/65/ES delno učinkovita pri izboljšanju varstva potrošnikov in da je bila njena učinkovitost pri utrjevanju enotnega trga zaradi notranjih in zunanjih ovir omejena. Ugotovila je, da ima navedena direktiva še vedno dodano vrednost EU in da so cilji iz člena 1 zadevne direktive še vedno relevantni. Vendar pa se je z digitalizacijo poslabšala obravnava nekaterih vidikov, ki z direktivo niso bili obravnavani v celoti, vključno s tem, kako in kdaj bi bilo treba zagotoviti informacije. V delovnem dokumentu služb Komisije iz leta 2020 je bilo ugotovljeno tudi, da je postopna uvedba posebne zakonodaje EU za posamezne produkte, h kateri spadajo na primer Direktiva 2008/48/EU<sup>7</sup>, Direktiva 2014/17<sup>8</sup>, Direktiva 2014/92<sup>9</sup> in horizontalna

---

<sup>7</sup> Direktiva 2008/48/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. aprila 2008 o potrošniških kreditnih pogodbah in razveljavitvi Direktive Sveta 87/102/EGS (UL L 133, 22.5.2008, str. 66).

<sup>8</sup> Direktiva 2014/17/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 4. februarja 2014 o potrošniških kreditnih pogodbah za stanovanjske nepremičnine in spremembi direktiv 2008/48/ES in 2013/36/EU ter Uredbe (EU) št. 1093/2010 (UL L 60, 28.2.2014, str. 34).

<sup>9</sup> Direktiva 2014/92/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. julija 2014 o primerljivosti nadomestil, povezanih s plačilnimi računi, zamenjavi plačilnih računov in dostopu do osnovnih plačilnih računov (UL L 257, 28.8.2014, str. 214).

zakonodaja EU, kot je Uredba 2016/679<sup>10</sup>, ki je bila sprejeta po začetku veljavnosti Direktive, privedla do znatnih prekrivanj, kar je povzročilo pravne in praktične težave.

V [delovnem programu Komisije za leto 2020](#) je ta direktiva v okviru pobud za pregled ustreznosti in uspešnosti predpisov navedena kot predmet morebitne revizije.

- **Posvetovanja z deležniki**

Komisija je v zadnjih nekaj letih izvedla več posvetovalnih dejavnosti o pravilih, ki se uporabljajo za pogodbe o finančnih storitvah za potrošnike, sklenjene na daljavo na ravni EU. Posvetovanje z deležniki, rezultati katerega so bili objavljeni leta 2020, je bilo opravljeno za oceno v okviru programa ustreznosti in uspešnosti predpisov, posvetovanje z deležniki pa je bilo opravljeno tudi za oceno učinka, izvedeno kot del pregleda Direktive v okviru programa ustreznosti in uspešnosti predpisov. Kot del ocenjevanja in pregleda v okviru programa ustreznosti in uspešnosti predpisov sta bili poleg drugih posvetovalnih sklopov (raziskav potrošnikov, razgovorov z deležniki in anket, ciljno usmerjenih vprašalnikov, namenjenih nacionalnim organom, dvostranskih srečanj, delavnic, državam članicam namenjenih srečanj strokovnih skupin) izvedeni dve javni posvetovanji.

Obsežno posvetovanje je omogočilo opredelitev ključnih vprašanj. Povratne informacije deležnikov so pokazale, da sta digitalizacija trga in vse več sprejete novejša posebna zakonodaja za posamezne produkte glavna dejavnika, ki ju je treba upoštevati v postopku pregleda.

Anketiranci iz vseh skupin deležnikov in držav članic EU se strinjajo, da je treba izboljšati pravilo, ki ureja prekrivajoče se določbe med Direktivo in posebno zakonodajo za posamezne produkte. Potrošniške organizacije se zavzemajo za obsežno revizijo Direktive, na primer z razširitvijo področja uporabe, da bi se lahko uvedla pravila o oglaševanju. Predstavniki podjetij se zavzemajo bodisi za ohranitev obstoječega stanja ali razveljavitev Direktive 2002/65/ES, dokler se ohrani horizontalna narava Direktive. Države članice na splošno podpirajo vse vrste zakonodajnih sprememb, dokler se ohrani horizontalna narava direktive. Nacionalni organi bi podprli strožje določbe v zvezi z izvrševanjem, hkrati pa ohranili horizontalno naravo Direktive.

Prejeti prispevki so bili povzeti in uporabljeni za pripravo ocene učinka, ki je priložena temu predlogu, ter za oceno učinka novih pravil na deležnike.

- **Zbiranje in uporaba strokovnih mnenj**

Komisija se je oprla tudi na vrsto študij in poročil o vprašanjih v zvezi s finančnimi storitvami za potrošnike, ki vključujejo: študijo, ki jo je izvedla družba Tetra Report in podpira oceno učinka Direktive (2021)<sup>11</sup>; študijo, ki jo je izvedla družba ICF in podpira oceno Direktive (2020)<sup>12</sup>; vedenjsko študijo, ki jo je izvedla družba LE Europe et al. o digitalizaciji trženja in

---

<sup>10</sup> Uredba (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (Splošna uredba o varstvu podatkov) (UL L 119, 4.5.2016, str. 1).

<sup>11</sup> VVA, Study on possible impacts of a revision of the DMFSD (Študija o možnih učinkih revizije DMFSD), 2022 (se objavi skupaj s predlogom).

<sup>12</sup> ICF, [Evaluation of Directive 2002/65/EC on Distance Marketing of Consumer Financial Services \(Ocena Direktive 2002/65/ES o trženju finančnih storitev potrošnikom na daljavo\)](#), 2020.

prodaje maloprodajnih finančnih storitev na daljavo (2019)<sup>13</sup>. Upoštevane so bile tudi druge študije in poročila v zvezi z DMFSD, vključno z odgovorom [skupnega nadzornega organa](#) na poziv Evropske komisije k svetovanju o digitalnih finančnih storitvah in s tem povezanih vprašanjih iz februarja 2021.

- **Ocena učinka**

Komisija je izvedla oceno učinka.

V oceni učinka so zbrane in analizirane informacije o skladnosti Direktive z drugo prekrivajočo se zakonodajo EU. V ta namen je bil opravljen pregled ustrezne zakonodaje EU o posameznih produktih in horizontalne zakonodaje EU, da bi ugotovili, ali je novejša zakonodaja EU prevzela vse ustrezne dele Direktive. V pobudi je bilo preučeno, ali bi bilo mogoče Direktivo varno razveljaviti, ne da bi pri tem ustvarili pravno praznino in znižali raven varstva potrošnikov, hkrati pa bi zagotovili spodbujanje enotnega trga za čezmejno prodajo finančnih produktov in storitev, ki se prodajajo na daljavo. Ugotovljeno je bilo, da bi preprosta razveljavitev Direktive povzročila zmanjšanje varstva potrošnikov. Za nekatere finančne storitve, za katere je zakonodaja EU že v veljavi, se namreč uporabljajo mnoge določbe Direktive (na primer pravica do odstopa od pogodbe za nekatera zavarovanja ali pravica do predpogodbenih informacij za darilne kartice na področju plačilnih storitev).

Kot drugi korak po analizi skladnosti Direktive je bil cilj preučiti, ali so preostali „pravno pomembni“ deli Direktive za deležnike še vedno pomembni (učinkoviti) v praksi. Z drugimi besedami, cilj tega drugega koraka je bil ugotoviti, ali so imeli še vedno relevantni elementi Direktive (na primer pravica do odstopa od pogodbe na področju zavarovanj) pomembno vlogo pri varstvu potrošnikov in utrjevanju enotnega trga, zlasti v okviru digitalizacije.

V okviru tega drugega koraka je bil analiziran tudi element varnostne mreže Direktive. Varnostna mreža pomeni, da se pravila Direktive uporabljajo vedno, kadar (i) se na trgu pojavi nov produkt, za katerega še ni zakonodaje EU (npr. virtualne valute so produkt finančnih storitev, za katerega še ne velja zakonodaja na ravni EU), (ii) posebna zakonodaja o posameznih produktih ne zagotavlja pravic, določenih z Direktivo (npr. pravica potrošnika, da v določenem roku odstopi od pogodbe, ni določena v ustrezni zakonodaji o zavarovanjih), in (iii) posebna zakonodaja za posamezne produkte določa izjeme, posledično pa določen produkt ne spada na področje uporabe (npr. potrošniški krediti, ki so nižji od 200 EUR, niso zajeti v Direktivi 2008/48/ES, tj. direktivi o potrošniških kreditih).

Ugotovljeno je bilo, da so države članice uvedle varnostno mrežo v različnih okoliščinah in na različnih področjih finančnih storitev, kot so na primer naložbe v draga vina in diamante; in sicer so bile v tem primeru določbe Direktive o predpogodbenih informacijah navedene kot pravo, ki se uporablja. Druge okoliščine se nanašajo na nekatere darilne kartice zunaj področja uporabe direktive o plačilnih storitvah II ali zgoraj navedeni primer digitalnega vstopanja med pandemijo COVID-19. Primeri, ki opozarjajo na pomen varnostne mreže, so bili zabeleženi tudi v sodnih zadevah, pri čemer je nacionalno sodišče uporabilo nekatere določbe Direktive (pravila o predpogodbenih informacijah) za kriptovalute.

Ocenjene možnosti za doseganje ciljev, ki so bili opredeljeni za pobudo, so bile: scenarij nespremenjene politike (možnost 0 – izhodišče), razveljavitev direktive in neregulativni ukrepi (možnost 1); celovita revizija (možnost 2); razveljavitev, posodobitev ustreznih določb

---

<sup>13</sup> LE Europe, VVA Europe, Ipsos NV, ConPolicy in Time.lex, [Behavioural study on the digitalisation of the marketing and distance selling of retail financial services](#) (Vedenjska študija o digitalizaciji trženja in prodaje finančnih storitev na drobno na daljavo), 2019.

in njihova vključitev v horizontalno zakonodajo (možnost 3a); ali razveljavitev, posodobitev ustreznih določb in njihova vključitev v zakonodajo za posamezne produkte (možnost 3b).

Prednostna možnost, ki temelji na pridobljenih podatkih in rezultatih zadevnega sistema točkovanja, je možnost 3a, in sicer razveljavitev Direktive 2002/65/ES, posodobitev in nato vključitev še vedno relevantnih členov (pravice do predpogodbenih informacij in pravice do odstopa od pogodbe) v Direktivo 2011/83/EU, razširitev uporabe nekaterih pravil Direktive 2011/83/EU na pogodbe o finančnih storitvah za potrošnike, sklenjene na daljavo (npr. pravil o dodatnih plačilih ter pravil o izvrševanju in kaznih) ter uvedba ciljno usmerjenih novih določb za zagotovitev spletne pravičnosti, kadar potrošniki sklepajo pogodbe za finančne storitve. Ta možnost obravnava ugotovljene težave in cilje na najuspešnejši, najučinkovitejši in sorazmernejši način. Poleg tega zagotavlja visoko raven skladnosti.

S predlaganim pravnim posredovanjem bo sedanji okvir DMFSD ustrezał svojemu namenu, saj bodo razveljavljene določbe, ki niso več relevantne. Vse to je mogoče doseči s petimi različnimi ukrepi:

- (i) z zagotavljanjem popolne harmonizacije pravil za pogodbe o finančnih storitvah za potrošnike, sklenjene na daljavo;
- (ii) z določitvijo pravil o tem, kaj, kdaj in kako je treba zagotoviti predpogodbene informacije, s čimer bodo ta pravila primerna za digitalno dobo;
- (iii) z olajšanjem uveljavljanja pravice do odstopa od pogodbe z gumbom za odstop od pogodbe, kadar se pogodbe o finančnih storitvah sklepajo z elektronskimi sredstvi, in zagotovitvijo, da so potrošniki, ki so imeli na voljo manj kot en dan za preučitev predpogodbenih informacij, opozorjeni na pravico do odstopa od pogodbe po sklenitvi pogodbe;
- (iv) z uvedbo dveh členov za zagotovitev spletne pravičnosti;
- (v) s krepitvijo pravil o izvrševanju določb glede finančnih storitev za potrošnike, ki se pogodbeno sklenejo na daljavo.

Ta pravna revizija lahko na tak način zagotavlja visoko raven varstva potrošnikov, ustrezne pravice prilagaja digitalni dobi in ohranja, kot so zahtevali vsi deležniki, element varnostne mreže za morebitne prihodnje nove produkte.

Navedena prednostna možnost bo privedla do razveljavitve veljavne zakonodaje brez oblikovanja novega pravnega instrumenta. Direktiva 2011/83/EU je bila izbrana kot ustrezen instrument, saj podobno kot DMFSD zagotavlja horizontalne pravice potrošnikov in pravila glede varstva potrošnikov. Zato vključitev ustreznih pravic iz DMFSD v Direktivo 2011/83/EU zagotavlja, da se element varnostne mreže ohrani. Direktiva 2011/83/EU trenutno iz svojega področja uporabe izključuje vse „finančne storitve“. Vendar že določa pravico do predpogodbenih informacij in pravico do odstopa od pogodbe za druge pogodbe, sklenjene na daljavo.

Posebna pozornost je bila namenjena temu, da se po eni strani upošteva predpisana specifičnost finančnih storitev in po drugi strani zagotovi, da Direktiva 2011/83/EU ne postane preveč zapletena. Najboljši opredeljeni način za ukrepanje je, da se pravila, ki so že določena v Direktivi 2011/83/EU, v čim večjem obsegu uporabljajo za finančne storitve (npr. določbe o izvrševanju in kaznih) ali da se ta pravila nadgradijo s podrobnejšimi pravili in se vključijo v posebno poglavje o pogodbah o finančnih storitvah za potrošnike, sklenjenih na daljavo (npr. gumb za odstop od pogodbe v zvezi z uveljavljanjem pravice do odstopa od pogodbe). Dodano poglavje vsebuje nekatera nova pravila (npr. določbe o spletni pravičnosti), vendar temelji tudi na obstoječih pravilih iz Direktive 2002/65/ES in Direktive

2011/83/EU. To dodano poglavje se bo nanašalo le na pogodbe o finančnih storitvah za potrošnike, sklenjene na daljavo, in se ne bo uporabljalo za druge pogodbe, ki jih ureja direktiva o pravicah potrošnikov.

Prednostna možnost bi imela tudi pozitiven učinek na zmanjšanje škode za potrošnike (vsaj 170–210 milijonov EUR) in na zaupanje potrošnikov. Njena uvedba bi pomenila nekaj stroškov za ponudnike finančnih storitev (vsaj približno 19 milijonov EUR) in javne organe (vsaj približno 6 milijonov EUR).

- **Primernost in poenostavitev ureditve**

Pregled Direktive v okviru programa ustreznosti in uspešnosti predpisov je vključen v oddelek o navedenem programu v letnem delovnem programu Komisije. Uvedba predloga bi pomenila stroške za podjetja, pričakuje pa se tudi, da bi posledična pravna varnost zmanjšala njihovo breme.

Možnosti za poenostavitev predlagane pobude izhajajo predvsem iz izbranega regulativnega pristopa, in sicer razveljavitve Direktive 2002/65/ES in vključitve majhnega števila členov v Direktivo 2011/83/EU. Poleg tega bodo k poenostavitvi zadev za podjetja pri sklepanju pogodb o finančnih storitvah na daljavo prispevali ukrepi, ki poenostavljajo obveznosti glede informacij in jih prilagajajo digitalni uporabi, ter določba, ki jasno določa načelo, v skladu s katerim velja, da če isto dejansko stanje urejata dva zakona, zakon, ki ureja posebno področje (*lex specialis*), prevlada nad zakonom, ki ureja le splošno področje (*lex generalis*).

Glede zmanjšanja bremena javnih uprav se pričakuje, da bosta večja pravna jasnost in poenostavljen regulativni okvir zmanjšala število pritožb ter povečala stopnjo gotovosti in skladnosti, kar bo povečalo učinkovitost izvršilnih postopkov. Pričakuje se tudi, da bodo posebni ukrepi za okrepitev usklajevanja in izboljšanje pogojev za izvrševanje Direktive prispevali k večji učinkovitosti pri izvrševanju obveznosti iz Direktive.

Posebni učinki na MSP niso bili opredeljeni kot pomembni.

- **Temeljne pravice**

Ta predlog spoštuje temeljne pravice in upošteva načela, priznana zlasti v Listini Evropske unije o temeljnih pravicah. Njegov cilj je zlasti zagotoviti polno spoštovanje pravil o varovanju osebnih podatkov, pravice do lastnine, nediskriminacije, varovanja družinskega in poklicnega življenja in varstva potrošnikov.

#### **4. PRORAČUNSKE POSLEDICE**

Ta predlog ne vpliva na proračun EU ali agencij EU, pri čemer se ne upoštevajo običajni upravni stroški, povezani z zagotavljanjem skladnosti z zakonodajo EU, saj niso ustanovljeni nobeni novi odbori in niso prevzete finančne obveznosti.

#### **5. DRUGI ELEMENTI**

- **Načrti za izvedbo ter ureditev spremljanja, ocenjevanja in poročanja**

Komisija bo spremljala izvajanje revidirane Direktive, če bo sprejeta, po začetku njene veljavnosti. Komisija bo odgovorna predvsem za spremljanje učinka Direktive na podlagi podatkov, ki jih bodo zagotovili organi držav članic in ponudniki finančnih storitev ter bodo po možnosti temeljili na obstoječih virih podatkov, da bi se izognili dodatnim obremenitvam za različne deležnike.

- **Obrazložitevni dokumenti (za direktive)**

Ker predlog uvaja posebne spremembe obstoječe direktive, bi morale države članice predložiti Komisiji besedila posebnih sprememb nacionalnih pravil ali, če takih sprememb ni, pojasniti, katera posebna določba nacionalnega prava že uvaja spremembe, določene v predlogu.

- **Natančnejša pojasnitev posameznih določb predloga**

### **Člen 1 – Spremembe Direktive 2011/83/EU**

Člen 1 predloga spreminja Direktivo 2011/83/EU na različne načine:

- (1) Člen 1, odstavek (1)(a) in (b), predloga spreminja člen 3 Direktive 2011/83/EU na tri načine: prvič, v Direktivo 2011/83/EU uvaja nov odstavek (v nadaljevanju: člen 3(1b)). Predlagani novi člen 3(1b) vsebuje sklice na člene veljavne Direktive 2011/83/EU, ki se neposredno uporabljajo za pogodbe o finančnih storitvah, sklenjene na daljavo, in navaja tudi člene, ki bodo sestavljali poglavje o finančnih storitvah, sklenjenih na daljavo. V zvezi s tem se pravila Direktive 2011/83/EU, ki se nanašajo na (i) predmet urejanja – člen 1; (ii) opredelitev pojmov – člen 2; (iii) raven harmonizacije; (iv) stroške za uporabo plačilnih sredstev – člen 19, (v) dodatna plačila – člen 22; (vi) izvrševanje in kazni – člena 23 in 24; (vii) obvezno naravo Direktive – člen 25; (viii) obveščanje – člen 26, razširijo na pogodbe o finančnih storitvah za potrošnike, sklenjene na daljavo. Zato se na ta način sedanja pravila Direktive 2011/83/EU na teh področjih razširijo na pogodbe o finančnih storitvah, sklenjene med trgovcem in potrošnikom na daljavo. To bo zagotovilo, da bodo za te pogodbe o finančnih storitvah veljala podobna pravila kot za druge prodajne pogodbe in pogodbe o storitvah, s čimer se bo zagotovila visoka raven varstva potrošnikov, hkrati pa se bo spodbujalo zagotavljanje takih storitev na notranjem trgu. Razširitev pravil o izvrševanju in kaznih bo zagotovila, da bodo nacionalni nadzorni organi opremljeni z novimi pravili za zagotovitev učinkovitih, sorazmernih in odvrčilnih kazni. Drugič, sedanji odstavki Direktive 2002/65/ES o „cilju in področju uporabe“ (člen 1 Direktive 2002/65/ES) se vključijo v predlagani člen 3(1b) Direktive 2011/83/EU. Tretjič, za zagotovitev pravne varnosti bi se s predlogom spremenil člen 3(3)(d) Direktive 2011/83/EU.
- (2) Člen 1(2) predloga v Direktivo 2011/83/EU uvaja poglavje o pogodbah o finančnih storitvah za potrošnike, sklenjenih na daljavo. To poglavje se uporablja samo za pogodbe o finančnih storitvah, sklenjene na daljavo. Združuje ustrezne člene Direktive 2002/65/ES, in sicer o pravici do predpogodbenih informacij in pravici do odstopa od pogodbe, ter uvaja dva nova člena („Ustrezna pojasnila“, „Dodatna zaščita v zvezi s spletnimi vmesniki“).
  - (a) Določba o **pravici do predpogodbenih informacij** ima enako strukturo, kot je določena v Direktivi 2002/65/ES. Vendar pa člen 1 predloga posodablja določbo o pravici do predpogodbenih informacij in jo prilagaja digitalni dobi, tako da obravnava, katere informacije mora potrošnik prejeti (na primer vključitev zahteve, da trgovec navede elektronski naslov); kako morajo informacije doseči potrošnika (npr. pri večplastnem navajanju informacij, in katere zahteve po informacijah je treba podrobneje določiti); in kdaj bi moral potrošnik prejeti informacije, in sicer se določi standard, v skladu s katerim bi moral potrošnik informacije prejeti vsaj en dan pred dejanskim podpisom.

- (b) Pravila o **pravici do odstopa od pogodbe** za pogodbe o finančnih storitvah, sklenjene na daljavo, na splošno ustrezajo pravilom, določenim v Direktivi 2002/65/ES. Vendar so bila v skladu s predlogom direktive o potrošniških kreditih<sup>14</sup> dodana pravila o tem, kdaj naj bi potrošnik prejel informacije. Če je torej obdobje med predložitvijo predpogodbenih informacij in dejansko sklenitvijo pogodbe krajše od enega dne, mora trgovec, ki zagotavlja finančne storitve na daljavo, po sklenitvi pogodbe obvestiti potrošnika o možnosti uveljavljanja njegove pravice do odstopa od pogodbe. Drug primer krepitev te pravice na digitalnem področju je vključitev obveznosti trgovca s finančnimi storitvami, da zagotovi gumb za odstop od pogodbe. To bi moralo olajšati uveljavljanje pravice do odstopa od pogodbe, če potrošnik sklene pogodbo o finančnih storitvah z elektronskimi sredstvi in bi želel odstopiti od pogodbe v določenem časovnem okviru.
- (c) V poglavje tega predloga sta vključena dva člena, katerih namen je izboljšati **spletno pravičnost** pri nakupu finančnih storitev za potrošnike: (i) kadar trgovec predloži ustrezna pojasnila, med drugim z uporabo spletnih orodij, kot so robotizirano svetovanje ali klepetalnice, mora potrošniku zagotoviti ključne informacije in jih pojasniti, vključno z informacijami o glavnih značilnostih predlagane pogodbe o finančnih storitvah. Poleg tega lahko potrošnik zahteva interakcijo s človekom, če to želi, s tem pa možnost, da ima interakcijo s človekom, ki zastopa trgovca; (ii) pravilo o dodatni zaščiti v zvezi s spletnimi vmesniki trgovcu prepoveduje, da na svojem spletnem vmesniku uvede ukrepe, ki bi lahko izkrivljali ali ovirali sposobnost potrošnikov za svobodno, avtonomno in informirano odločitev ali izbiro. Namen te določbe je v čim večji meri preprečiti morebitno pristranskost potrošnikov in povečati preglednost.

Preostali členi iz tega predloga so standardne določbe, ki se nanašajo na oceno, prenos, začetek veljavnosti in naslovnike tega predloga.

---

<sup>14</sup> Predlog direktive Evropskega parlamenta in Sveta o potrošniških kreditih z dne 30.6.2021 (COM(2021) 347 final).

Predlog

**DIREKTIVA EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA**

**o spremembi Direktive 2011/83/EU glede pogodb o finančnih storitvah, sklenjenih na daljavo, in razveljavitvi Direktive 2002/65/ES**

(Besedilo velja za EGP)

EVROPSKI PARLAMENT IN SVET EVROPSKE UNIJE STA –

ob upoštevanju Pogodbe o delovanju Evropske unije in zlasti člena 114 Pogodbe,

ob upoštevanju predloga Evropske komisije,

po posredovanju osnutka zakonodajnega akta nacionalnim parlamentom,

ob upoštevanju mnenja Evropske centralne banke<sup>15</sup>,

ob upoštevanju mnenja Evropskega ekonomsko-socialnega odbora<sup>16</sup>,

v skladu z rednim zakonodajnim postopkom,

ob upoštevanju naslednjega:

- (1) Direktiva 2002/65/ES Evropskega parlamenta in Sveta<sup>17</sup> določa pravila na ravni Unije v zvezi s trženjem finančnih storitev potrošnikom na daljavo. Hkrati Direktiva 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta<sup>18</sup> med drugim določa pravila, ki se uporabljajo za pogodbe o prodaji blaga in opravljanju storitev, sklenjene na daljavo med trgovcem in potrošnikom.
- (2) Člen 169(1) in člen 169(2), točka (a), Pogodbe o delovanju Evropske unije (PDEU) določata, da Unija z ukrepi, ki jih sprejme v skladu s členom 114 Pogodbe, prispeva k doseganju visoke ravni varstva potrošnikov. V členu 38 Listine Evropske unije o temeljnih pravicah (v nadaljnjem besedilu: Listina) je določeno, da politike Unije zagotavljajo visoko raven varstva potrošnikov.
- (3) V okviru notranjega trga je za zaščito svobode izbire potrebna visoka stopnja varstva potrošnikov na področju pogodb o finančnih storitvah, sklenjenih na daljavo, da se okrepi zaupanje potrošnikov v prodajo na daljavo.

---

<sup>15</sup>

...

<sup>16</sup>

...

<sup>17</sup> Direktiva Evropskega parlamenta in Sveta 2002/65/ES z dne 23. septembra 2002 o trženju finančnih storitev potrošnikom na daljavo in o spremembi Direktive Sveta 90/619/EGS ter direktiv 97/7/ES in 98/27/ES (UL L 271, 9.10.2002, str. 16).

<sup>18</sup> Direktiva 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. oktobra 2011 o pravicah potrošnikov, spremembi Direktive Sveta 93/13/EGS in Direktive 1999/44/ES Evropskega parlamenta in Sveta ter razveljavitvi Direktive Sveta 85/577/EGS in Direktive 97/7/ES Evropskega parlamenta in Sveta (UL L 304, 22.11.2011, str. 64)

- (4) Zagotavljanje enako visoke ravni varstva potrošnikov povsod na notranjem trgu je najlažje doseči s popolno harmonizacijo. Polna harmonizacija je potrebna zato, da se vsem potrošnikom v Uniji zagotovi visoka in primerljiva raven varstva njihovih interesov in se vzpostavi dobro delujoč notranji trg. Državam članicam se zato ne bi smelo dovoliti, da v zvezi z vidiki, zajetimi v tej direktivi ohranijo ali uvedejo nacionalne določbe, ki niso določbe iz te direktive, razen če je v tej direktivi določeno drugače. Če take harmonizirane določbe ne obstajajo, bi se morale države članice same odločiti, ali bodo ohranile ali sprejele nacionalno zakonodajo.
- (5) Direktiva 2002/65/ES je bila predmet različnih pregledov. Ti pregledi so pokazali, da je postopna uvedba posebne zakonodaje Unije za posamezne produkte povzročila znatno prekrivanje z Direktivo 2002/65/ES in da so se z digitalizacijo poslabšali nekateri vidiki, ki jih navedena direktiva ne obravnava v celoti.
- (6) Digitalizacija je prispevala k razvoju trga, ki v času sprejetja Direktive 2002/65/ES ni bil predviden. Od takrat je hiter tehnološki razvoj dejansko povzročil znatne spremembe na trgu finančnih storitev. Čeprav so bili na ravni Unije sprejeti številni sektorski akti, so se finančne storitve, ki so na voljo potrošnikom, precej razvile in razvejale. Pojavili so se novi produkti, zlasti na spletu, in njihova uporaba se še naprej razvija, pogosto hitro in na nepredvidljiv način. V zvezi s tem je še vedno pomembna horizontalna uporaba Direktive 2002/65/ES. Uporaba Direktive 2002/65/ES za finančne storitve za potrošnike, ki jih ne ureja sektorska zakonodaja Unije, pomeni, da se v korist potrošnikov in trgovcev uporablja sklop harmoniziranih pravil. Ta element „varnostne mreže“ prispeva k zagotavljanju visoke ravni varstva potrošnikov, hkrati pa zagotavlja enake konkurenčne pogoje za trgovce.
- (7) Da bi obravnavali dejstvo, da je postopna uvedba sektorske zakonodaje Unije povzročila znatno prekrivanje navedene zakonodaje z Direktivo 2002/65/ES in da so se z digitalizacijo poslabšali nekateri vidiki, ki jih Direktiva ne obravnava v celoti, vključno s tem, kako in kdaj bi bilo treba potrošniku zagotoviti informacije, je treba revidirati pravila, ki se uporabljajo za pogodbe o finančnih storitvah, sklenjene med potrošnikom in trgovcem na daljavo, hkrati pa zagotoviti uporabo elementa „varnostne mreže“.
- (8) Direktiva 2011/83/EU podobno kot Direktiva 2002/65/ES določa pravico do predpogodbenih informacij in pravico do odstopa od pogodbe za nekatere potrošniške pogodbe, sklenjene na daljavo. Vendar je dopolnjevanje obeh direktiv omejeno, saj Direktiva 2011/83/EU ne zajema pogodb o finančnih storitvah.
- (9) Potrebno dopolnjevanje bi se moralo zagotoviti z razširitvijo področja uporabe Direktive 2011/83/EU na finančne storitve, sklenjene na daljavo. Vendar se zaradi posebne narave finančnih storitev za potrošnike, zlasti zaradi njihove zapletenosti, za pogodbe o finančnih storitvah za potrošnike, sklenjene na daljavo, ne bi smele uporabljati vse določbe Direktive 2011/83/EU. Posebno poglavje s pravili, ki se uporabljajo samo za pogodbe o finančnih storitvah za potrošnike, sklenjene na daljavo, bi moralo zagotoviti potrebno jasnost in pravno varnost.
- (10) Zaradi posebne narave zadevnih storitev se za pogodbe o finančnih storitvah, sklenjene na daljavo, ne bi smele uporabljati vse določbe Direktive 2011/83/EU, vendar bi se morale mnoge določbe Direktive 2011/83/EU, kot so ustrezne opredelitve, pravila o dodatnih plačilih, izvrševanju in kaznih, uporabljati tudi za tovrstne pogodbe. Uporaba teh določb zagotavlja dopolnjevanje med različnimi vrstami pogodb, sklenjenih na daljavo. Razširitev uporabe pravil o kaznih iz Direktive 2011/83/EU bo zagotovila, da se trgovcem, ki so odgovorni za močno razširjene

kršitve ali močno razširjene kršitve z razsežnostjo Unije, izrečejo učinkovite, sorazmerne in odvračilne globe.

- (11) Posebno poglavje v Direktivi 2011/83/EU bi moralo vsebovati še vedno ustrezna in potrebna pravila iz Direktive 2002/65/ES, zlasti o pravici do predpogodbenih informacij in pravici do odstopa od pogodbe, ter pravila, ki zagotavljajo spletno pravičnost pri sklepanju pogodb o finančnih storitvah na daljavo.
- (12) Ker se pogodbe o finančnih storitvah, sklenjene na daljavo, najpogosteje sklepajo z elektronskimi sredstvi, bi morala pravila o zagotavljanju spletne pravičnosti pri sklepanju pogodb o finančnih storitvah na daljavo prispevati k doseganju ciljev iz člena 114 PDEU in člena 38 Listine EU o temeljnih pravicah. Pravilo o ustreznih pojasnilih bi moralo zagotoviti dodatno preglednost in potrošniku omogočiti, da kadar komunicira s trgovcem prek spletnih vmesnikov, kot so klepetalnica ali podobna orodja, zahteva interakcijo s človekom. Trgovcu bi bilo treba prepovedati, da na svojem spletnem vmesniku uporablja ukrepe, ki bi lahko izkrivljali ali ovirali sposobnost potrošnikov za svobodno, avtonomno in informirano odločitev ali izbiro.
- (13) Nekatere finančne storitve za potrošnike so urejene s posebnimi akti Unije, ki se za te finančne storitve uporabljajo še naprej. Za zagotovitev pravne varnosti bi bilo treba pojasniti, da kadar drugi akti Unije, ki urejajo posamezne finančne storitve, vsebujejo pravila o predpogodbenih informacijah in pravila o uveljavljanju pravice do odstopa od pogodbe, bi se morale za zadevne finančne storitve za potrošnike uporabljati samo ustrezne določbe teh drugih aktov Unije, razen če je v navedenih aktih določeno drugače. Kadar se na primer uporablja člen 186 Direktive 2009/138/ES Evropskega parlamenta in Sveta<sup>19</sup>, se uporabljajo pravila v zvezi s časom za odstop iz Direktive 2009/138/ES, ne pa pravila o pravici do odstopa od pogodbe iz te direktive, in kadar se uporablja člen 14(6) Direktive 2014/17/EU Evropskega parlamenta in Sveta<sup>20</sup>, se pravila o pravici do odstopa iz te direktive ne bi smela uporabljati. Prav tako nekateri akti Unije, ki urejajo posamezne finančne storitve<sup>21</sup>, vsebujejo obsežna in izpopolnjena pravila, ki potrošnikom omogočajo razumevanje bistvenih značilnosti predlagane pogodbe. Poleg tega nekateri akti Unije, ki urejajo posamezne finančne storitve, kot je Direktiva 2014/17/EU o potrošniških kreditnih pogodbah za stanovanjske nepremičnine<sup>22</sup>, že določajo pravila o ustreznih pojasnilih, ki jih morajo trgovci zagotoviti potrošnikom v zvezi s predlagano pogodbo. Za zagotovitev pravne varnosti se pravila o ustreznih pojasnilih iz te direktive ne bi smela uporabljati za finančne storitve, za katere veljajo akti Unije, ki urejajo posamezne finančne storitve in

<sup>19</sup> Direktiva 2009/138/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2009 o začetku opravljanja in opravljanju dejavnosti zavarovanja in pozavarovanja (Solventnost II) (UL L 335, 17.12.2009, str. 1).

<sup>20</sup> Direktiva 2014/17/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 4. februarja 2014 o potrošniških kreditnih pogodbah za stanovanjske nepremičnine in spremembi direktiv 2008/48/ES in 2013/36/EU ter Uredbe (EU) št. 1093/2010 (UL L 60, 28.2.2014, str. 34).

<sup>21</sup> Kot so Uredba (EU) 2019/1238 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. junija 2019 o vseevropskem osebem pokojninskem produktu (PEPP) (UL L 198, 25.7.2019, str. 1), Direktiva 2014/65/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 15. maja 2014 o trgih finančnih instrumentov ter spremembi Direktive 2002/92/ES in Direktive 2011/61/EU (UL L 173, 12.6.2014, str. 349), Direktiva (EU) 2016/97 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. januarja 2016 o distribuciji zavarovalnih produktov (UL L 26, 2.2.2016, str. 19), Direktiva 2014/92/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. julija 2014 o primerljivosti nadomestil, povezanih s plačilnimi računi, zamenjavi plačilnih računov in dostopu do osnovnih plačilnih računov (UL L 257, 28.8.2014, str. 214).

<sup>22</sup> Direktiva 2014/17/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 4. februarja 2014 o potrošniških kreditnih pogodbah za stanovanjske nepremičnine in spremembi direktiv 2008/48/ES in 2013/36/EU ter Uredbe (EU) št. 1093/2010 (UL L 60, 28.2.2014, str. 34).

vsebujejo pravila o informacijah, ki jih je treba zagotoviti potrošniku pred sklenitvijo pogodbe.

- (14) Pogodbe o finančnih storitvah za potrošnike, sklenjene na daljavo, predpostavljajo uporabo sredstev za sporazumevanje na daljavo, ki se uporabljajo v okviru programa za ponujanje blaga ali storitev na daljavo, pri katerem ni potrebna sočasna navzočnost trgovca in potrošnika. Da bi držali korak s stalnim razvojem teh sredstev za sporazumevanje, bi bilo treba opredeliti načela, ki veljajo tudi za tista sredstva, ki se še ne uporabljajo širše ali ki še niso znana.
- (15) Posamezna pogodba o finančnih storitvah, ki vključuje zaporedne posle ali ločene posle iste vrste, opravljene v nekem času, se v različnih državah članicah lahko različno pravno obravnava, vendar je pomembno, da se pravila v vseh državah članicah uporabljajo na enak način. V ta namen je primerno določiti, da bi se morale določbe, ki urejajo pogodbe o finančnih storitvah, sklenjene na daljavo, uporabljati za prvega v nizu zaporednih poslov ali ločenih poslov iste vrste, ki se opravijo v nekem času in lahko veljajo za celoto, ne glede na to, ali je navedeni posel ali niz poslov predmet ene pogodbe ali več zaporednih pogodb. Za „začetni sporazum o storitvi“ lahko velja na primer odprtje bančnega računa, za „posle“ pa lahko veljajo na primer polog sredstev na bančni račun ali njihov dvig z bančnega računa. Dodajanje novih elementov začetnemu sporazumu o storitvi ne pomeni „posla“, temveč dodatno pogodbo.
- (16) Da bi razmejili področje uporabe te direktive, se pravila za pogodbe o finančnih storitvah za potrošnike, sklenjene na daljavo, ne bi smela uporabljati za storitve, ki se opravljajo izključno občasno in zunaj prodajne strukture, namenjene za sklepanje pogodb na daljavo.
- (17) Uporaba sredstev za sporazumevanje na daljavo ne bi smela voditi do neupravičenega omejevanja informacij, ki se zagotovijo potrošniku. Zaradi preglednosti bi bilo treba določiti zahteve, ki opredeljujejo, kdaj je treba potrošniku zagotoviti informacije pred sklenitvijo pogodbe na daljavo in kako naj bi te informacije potrošnika dosegle. Da bi potrošniki lahko sprejemali odločitve ob popolnem poznavanju dejstev, bi morali informacije prejeti vsaj en dan pred sklenitvijo pogodbe na daljavo. Le v izjemnih primerih se lahko informacije zagotovijo manj kot en dan pred sklenitvijo pogodbe o finančnih storitvah na daljavo. Če je pogodba sklenjena manj kot en dan prej, mora trgovec v določenem roku potrošnika opomniti na možnost odstopa od pogodbe o finančnih storitvah, sklenjene na daljavo.
- (18) Obveznosti glede informacij bi bilo treba prenoviti in posodobiti, da bi na primer vključevale elektronski naslov trgovca ter informacije o tveganju in donosu, povezanih z nekaterimi finančnimi storitvami za potrošnike. Potrošniki bi morali biti tudi jasno obveščeni, kadar je cena, ki jim je predstavljena, zanje prilagojena na podlagi avtomatizirane obdelave.
- (19) Kadar pogodba o finančni storitvi za potrošnike, sklenjena na daljavo, vključuje profil tveganja in donosa, bi moral ta vsebovati elemente, kot so zbirni kazalnik tveganja in njegova opisna razlaga, njegove glavne omejitve ter opisna razlaga tveganj, ki so bistvenega pomena za finančno storitev, in morebitna največja izguba kapitala, vključno z informacijami o tem, ali je mogoče izgubiti ves kapital.
- (20) Nekaterе finančne storitve imajo morda okoljski ali socialni cilj, kot je prispevanje k boju proti podnebnim spremembam ali zmanjšanju prezadolženosti. Da bi lahko

potrošnik sprejel ozaveščeno odločitev, bi moral biti obveščen tudi o posebnih okoljskih ali socialnih ciljih finančne storitve.

- (21) Obveznosti glede informacij bi bilo treba prilagoditi tako, da upoštevajo tehnične omejitve nekaterih medijev, kot so omejitve števila znakov na zaslonih nekaterih mobilnih telefonov. V primeru zaslonov mobilnih telefonov, če je trgovec prilagodil vsebino in predstavitev spletnega vmesnika za take naprave, je treba na najbolj jasen in najvidnejši način zagotoviti naslednje informacije: informacije o identiteti trgovca, glavne značilnosti finančne storitve za potrošnika, skupno ceno, ki jo mora potrošnik plačati trgovcu za finančno storitev za potrošnike, vključno z vsemi davki, ki jih odvede trgovec, ali, kadar natančne cene ni mogoče navesti, osnovo za izračun cene, ki potrošniku omogoča, da jo preveri, ter informacije o obstoju ali neobstoju pravice do odstopa od pogodbe, vključno s pogoji, roki in postopki za uveljavljanje te pravice. Preostale informacije se lahko zagotovijo na dodatnih straneh. Vendar je treba vse informacije zagotoviti na trajnem nosilcu podatkov pred sklenitvijo pogodbe na daljavo.
- (22) V primeru zagotavljanja predpogodbenih informacij z elektronskimi sredstvi bi morale biti take informacije predstavljene na jasen in razumljiv način. V zvezi s tem bi bile lahko informacije na slikovnem zaslonu učinkovito poudarjene, uokvirjene in umeščene v sobesedilo. Tehnika večplastnega navajanja informacij je bila preizkušena in se je izkazala za koristno pri nekaterih finančnih storitvah; spodbujati bi bilo treba njeno uporabo, in sicer možnost predstavitve podrobnih fragmentov informacij prek pojavnih oken ali povezav do spremljajočih plasti. Možen način zagotavljanja predpogodbenih informacij omogoča pristop „kazala“ z uporabo razširljivih naslovov. Potrošniki lahko na najvišji ravni najdejo glavne teme, ki jih lahko razširijo s klikom na posamezno temo, s čimer so usmerjeni na podrobnejšo predstavitev ustreznih informacij. Tako imajo potrošniki vse zahtevane informacije na voljo na enem mestu, hkrati pa ohranijo nadzor nad tem, kaj si bodo ogledali in kdaj. Potrošniki bi morali imeti možnost, da prenesejo celotni dokument s predpogodbenimi informacijami in ga shranijo kot samostojni dokument.
- (23) Potrošniki bi morali imeti pravico do odstopa od pogodbe brez kazni in brez obveznosti utemeljitve. Kadar pravica do odstopa od pogodbe ne velja, ker je potrošnik izrecno zahteval izpolnitev pogodbe, sklenjene na daljavo, pred iztekom roka za odstop od pogodbe, bi moral trgovec potrošnika o tem obvestiti pred začetkom izpolnjevanja pogodbe.
- (24) Da se zagotovi učinkovito uveljavljanje pravice do odstopa od pogodbe, postopek za uveljavljanje te pravice ne bi smel biti bolj obremenjujoč kot postopek za sklenitev pogodbe na daljavo.
- (25) Pri pogodbah, sklenjenih na daljavo z elektronskimi sredstvi, bi moral trgovec potrošniku omogočiti, da uporabi gumb za odstop od pogodbe. Da se zagotovi učinkovita uporaba gumba za odstop od pogodbe, bi moral trgovec zagotoviti, da je ta gumb viden, in ustrezno dokumentirati njegovo uporabo, če ga potrošnik uporabi.
- (26) Potrošniki bodo morda potrebovali pomoč, da se bodo lahko odločili, katera finančna storitev je najprimernejša za njihove potrebe in finančni položaj. Zato bi morale države članice zagotoviti, da trgovci pred sklenitvijo pogodbe o finančnih storitvah na daljavo zagotovijo tovrstno pomoč v zvezi s finančnimi storitvami, ki jih ponujajo potrošniku, in sicer tako da zagotovijo ustrezna pojasnila o zadevnih informacijah, vključno z bistvenimi značilnostmi predlaganih produktov. Obveznost zagotavljanja ustreznih pojasnil je zlasti pomembna, kadar nameravajo potrošniki skleniti pogodbo o

finančnih storitvah na daljavo in trgovec pojasnila predloži prek spletnih orodij. Za zagotovitev, da potrošnik razume učinke, ki jih lahko ima pogodba na njegov ekonomski položaj, bi moral imeti vedno možnost zahtevati interakcijo s človekom, ki zastopa trgovca.

- (27) Trgovcem bi bilo treba prepovedati, da pri sklepanju pogodb o finančnih storitvah na daljavo uporabljajo strukturo, zasnovo, funkcijo ali delovanje svojega spletnega vmesnika na način, ki bi lahko izkrivljajal ali oviral sposobnost potrošnikov za svobodno, avtonomno in informirano odločitev ali izbiro.
- (28) Direktivo 2011/83/EU bi bilo zato treba ustrezno spremeniti.
- (29) Direktivo 2002/65/ES bi bilo treba razveljaviti.
- (30) Ker cilja te direktive, in sicer prispevati k ustreznemu delovanju notranjega trga z doseganjem visoke ravni varstva potrošnikov, države članice ne morejo zadovoljivo doseči in ker se ta cilj lažje doseže na ravni Unije, lahko Unija sprejme ukrepe v skladu z načelom subsidiarnosti iz člena 5 Pogodbe o Evropski uniji. V skladu z načelom sorazmernosti iz navedenega člena ta direktiva ne presega tistega, kar je potrebno za doseganje navedenega cilja.
- (31) V skladu s Skupno politično izjavo z dne 28. septembra 2011 držav članic in Komisije o obrazložitenih dokumentih<sup>23</sup> se države članice zavezujejo, da bodo v upravičenih primerih obvestilu o ukrepih za prenos priložile enega ali več dokumentov, v katerih bodo pojasnile razmerje med elementi direktive in ustreznimi deli nacionalnih instrumentov za prenos. Zakonodajalec meni, da je posredovanje takih dokumentov v primeru te direktive upravičeno –

---

<sup>23</sup> UL C 369, 17.12.2011, str. 14.

SPREJELA NASLEDNJO DIREKTIVO:

### *Člen 1*

#### **Spremembe Direktive 2011/83/EU**

Direktiva 2011/83/EU se spremeni:

(1) člen 3 se spremeni:

(a) vstavi se odstavek (1b):

„(1b) Člena 1 in 2, člen 3(2), (5) in (6), člen 4, členi 16a do 16e, člen 19, členi 21 do 23, člen 24(1), (2), (3) in (4) ter člena 25 in 26 se uporabljajo za pogodbe na daljavo, sklenjene med trgovcem in potrošnikom za opravljanje finančnih storitev.

Pri pogodbah iz prvega pododstavka, ki obsegajo začetni sporazum o storitvi, temu pa sledijo zaporedni posli ali niz ločenih poslov iste vrste, opravljenih v nekem času, se določbe iz prvega pododstavka uporabljajo samo za začetni sporazum.“;

(b) v odstavku 3 se točka (d) nadomesti z naslednjim:

„(d) za finančne storitve, ki niso zajete v členu 3(1b).“;

(2) vstavi se naslednje poglavje:

#### **„POGLAVJE IIIa**

#### **PRAVILA ZA POGODBE O FINANČNIH STORITVAH, SKLENJENE NA DALJAVO**

### *Člen 16a*

#### **Obveznosti glede informacij v zvezi s pogodbami o finančnih storitvah za potrošnike, sklenjenimi na daljavo**

1. Preden potrošnika zavezuje pogodba, sklenjena na daljavo, ali kakršna koli druga podobna ponudba, mu trgovec na jasn in razumljiv način zagotovi naslednje informacije:
  - (a) identiteta in glavna dejavnost trgovca;
  - (b) fizični naslov sedeža podjetja trgovca ter njegova telefonska številka in elektronski naslov; kadar poleg tega trgovec zagotovi drugo sredstvo spletnega komuniciranja, ki potrošniku zagotavlja, da lahko na trajnem nosilcu podatkov hrani kakršno koli pisno korespondenco s trgovcem, vključno z datumom in časom take korespondence, informacije vključujejo tudi podrobnosti o tem drugem sredstvu; vsa ta sredstva komuniciranja, ki jih zagotovi trgovec, potrošniku omogočajo, da hitro stopi v stik s trgovcem in z njim učinkovito komunicira; kadar je to primerno, trgovec navede tudi fizični naslov in identiteto trgovca, v imenu katerega deluje;
  - (c) fizični naslov sedeža podjetja trgovca, če se razlikuje od naslova, navedenega v skladu s točko (b), in, kadar je to primerno, trgovca, v

imenu katerega deluje, na katerega lahko potrošnik naslovi morebitne pritožbe;

- (d) kadar je trgovec vpisan v poslovni ali primerljiv javni register, poslovni register, v katerega je vpisan, in številka njegovega vpisa v register ali enakovredna oznaka v navedenem registru;
- (e) kadar je za dejavnost trgovca potrebno dovoljenje, podatki o zadevnem nadzornem organu;
- (f) opis glavnih značilnosti finančne storitve;
- (g) skupna cena, ki jo mora za finančno storitev potrošnik plačati trgovcu, vključno z vsemi s tem povezanimi provizijami, taksami in izdatki ter vsemi davki, ki jih trgovec odvede, ali če natančne cene ni mogoče navesti, osnova za njen izračun, ki potrošniku omogoča preverjanje cene;
- (h) kadar je to primerno, dejstvo, da je bila cena prilagojena na podlagi avtomatiziranega sprejemanja odločitev;
- (i) po potrebi ustrezno opozorilo, da je finančna storitev povezana z instrumenti, ki so zaradi svojih posebnih lastnosti ali postopkov za izvedbo obremenjeni s posebnim tveganjem ali pa je njihova cena podvržena nihanjem na finančnih trgih, na katere trgovec nima vpliva, pa tudi opozorilo, da pretekli donosi niso kazalnik prihodnjih donosov;
- (j) opozorilo glede možnosti obstoja dodatnih davkov in/ali stroškov, ki jih ne odvede ali zaračuna trgovec;
- (k) omejitve glede obdobja veljavnosti informacij, ki so dane na voljo;
- (l) ureditev glede plačila in izpolnitve;
- (m) vsi posebni dodatni stroški, ki jih mora potrošnik plačati za uporabo sredstev za sporazumevanje na daljavo, če se ti dodatni stroški zaračunavajo;
- (n) kadar je to primerno, kratek opis profila tveganj in donosa;
- (o) kadar je to primerno, informacije o vseh okoljskih ali socialnih ciljih finančne storitve;
- (p) obstoj ali neobstoj pravice do odstopa od pogodbe in, kadar pravica do odstopa od pogodbe obstaja, trajanje in pogoji uveljavljanja te pravice, vključno z informacijami o znesku, ki ga mora potrošnik plačati, pa tudi posledice neuveljavljanja navedene pravice;
- (q) najkrajše trajanje pogodbe, sklenjene na daljavo, če gre za stalno ali ponavljajoče se izvajanje finančnih storitev;
- (r) informacije o pravicah, ki jih imajo stranke po pogodbi, sklenjeni na daljavo, za predčasno ali enostransko prekinitev, vključno z vsemi kaznimi, ki jih v teh primerih nalaga pogodba;
- (s) praktična navodila za uveljavljanje pravice do odstopa od pogodbe, v katerih je med drugim naveden naslov ali elektronski naslov, na katerega je treba poslati obvestilo o odstopu od pogodbe, ter za finančne pogodbe, sklenjene z uporabo elektronskih sredstev, informacije o obstoju in namestitvi gumba za odstop od pogodbe iz člena 16d;

- (t) informacije o pogodbeni klavzuli o pravu, ki se uporablja za pogodbo, sklenjeno na daljavo, in/ali o pristojnem sodišču;
  - (u) v katerem jeziku ali jezikih se pošiljajo pogodbeni pogoji in poprejšnje informacije iz tega člena, pa tudi, v katerem jeziku ali jezikih se trgovec s potrošnikovim soglasjem sporazumeva v času trajanja pogodbe, sklenjene na daljavo;
  - (v) kadar je to primerno, možnost izvensodnega reševanja pritožbe in drugih pravnih sredstev, ki se uporabljajo za trgovce, ter način dostopanja do letih.
- 2. Trgovec ob vsaki vzpostavitvi komunikacije po telefonu s potrošnikom že na začetku pogovora jasno in nedvoumno navede svojo identiteto in komercialni namen telefonskega klica.

Če se potrošnik izrecno strinja, da bo nadaljeval komunikacijo po telefonu, je z odstopanjem od odstavka 1 trgovec dolžan zagotoviti samo informacije iz točk (a), (f), (g) in (p) navedenega odstavka.

Trgovec potrošnika obvesti o naravi in razpoložljivosti drugih informacij iz odstavka 1 ter te informacije zagotovi pri izpolnjevanju obveznosti na podlagi odstavka 3.
- 3. Trgovec zagotovi informacije iz odstavka 1 vsaj dan pred tem, ko potrošnika zavezuje katera koli pogodba, sklenjena na daljavo.

Če se informacije iz odstavka 1 zagotovijo manj kot en dan pred tem, ko potrošnika zavezuje pogodba, sklenjena na daljavo, države članice od trgovca zahtevajo, da potrošniku na trajnem nosilcu podatkov pošlje opomnik o možnosti odstopa od pogodbe, sklenjene na daljavo, in o postopku za odstop od pogodbe v skladu s členom 16b. Ta opomnik se potrošniku pošlje najpozneje en dan po sklenitvi pogodbe na daljavo.
- 4. Informacije iz odstavka 1 se potrošniku dajo na voljo na trajnem nosilcu podatkov in so prikazane tako, da so zlahka berljive in da so črke primerne velikosti za branje.

Kadar so informacije zagotovljene z elektronskimi sredstvi, lahko trgovec za te informacije uporabi večplastno navajanje, kar pa ne velja za informacije iz odstavka 1, točke (a), (f), (g) in (p).

Kadar se trgovec odloči za večplastno navajanje informacij, je mogoče informacije iz odstavka 1 natisniti kot en sam dokument.

Kadar so za informacije iz odstavka 1 uporabljene barve, informacije zaradi tega ne smejo biti nič manj razumljive, če je dokument s ključnimi informacijami natisnjen ali fotokopiran v črno-beli tehniki.

Informacije iz odstavka 1 se slepim in slabovidnim potrošnikom na zahtevo dajo na voljo v ustrezni obliki.
- 5. Kar zadeva izpolnjevanje obveznosti glede informacij iz tega člena dokazno breme nosi trgovec.
- 6. Kadar posamezne finančne storitve ureja drug akt Unije, ki vsebuje pravila o informacijah, ki jih je treba potrošniku zagotoviti pred sklenitvijo pogodbe, se za zadevne finančne storitve uporabljajo samo obveznosti glede predpogodbenih informacij iz navedenega akta Unije, razen če je v njem določeno drugače.

**Pravica do odstopa od pogodb za finančne storitve, sklenjenih na daljavo**

1. Države članice zagotovijo, da lahko potrošnik v 14 koledarskih dneh odstopi od pogodbe, ne da bi moral plačati kazen ali navesti razlog.  
Rok za odstop od pogodbe iz prvega pododstavka začne teči:
  - (a) bodisi na dan sklenitve pogodbe na daljavo,
  - (b) bodisi na dan, ko potrošnik prejme pogodbene pogoje ter informacije v skladu s členom 16a, če ta dan nastopi pozneje kot datum iz točke (a) tega pododstavka.
2. Pravica do odstopa od pogodbe se ne uporablja za:
  - (a) finančne storitve za potrošnike, katerih cena je odvisna od nihanj na finančnem trgu, na katera trgovec nima vpliva in ki lahko nastopijo v roku za odstop od pogodbe pri storitvah v zvezi s:
    - tujo valuto;
    - instrumenti denarnega trga; prenosljivimi vrednostnimi papirji;
    - enotami v kolektivnih naložbenih podjetjih;
    - finančnimi terminskimi pogodbami, vključno z enakovrednimi instrumenti, ki se poravnajo z denarjem,
    - terminskimi dogovori o obrestni meri (FRA),
    - obrestnimi in valutnimi zamenjavami ter zamenjavami lastniških finančnih instrumentov,
    - opcijami za nakup ali prodajo katerega koli instrumenta iz te točke, vključno z enakovrednimi instrumenti, ki se poravnajo z denarjem. V to skupino sodijo zlasti valutne in obrestne opcije;
    - kriptosredstva, kot so opredeljena v [členu 3(1)(2) Predloga Komisije za uredbo Evropskega parlamenta in Sveta o trgih kryptoimetij in spremembi Direktive (EU) 2019/1937 z dne 24. septembra 2020, COM(2020) 593 final];
  - (b) zavarovalne police za potovanje in prtljago ali podobne kratkoročne zavarovalne police z veljavnostjo, krajšo od enega meseca;
  - (c) pogodbe, ki sta jih na potrošnikovo izrecno željo obe stranki že v celoti izpolnili, preden potrošnik uveljavlja svojo pravico do odstopa od pogodbe.
3. Potrošnik svojo pravico do odstopa od pogodbe uveljavi v odstopnem roku iz odstavka 1, če pred iztekom tega roka pošlje obvestilo v zvezi z uveljavljanjem pravice do odstopa od pogodbe ali aktivira gumb za odstop od pogodbe iz odstavka 5.
4. Ta člen ne posega v nobeno določbo nacionalne zakonodaje, ki določa časovno obdobje, v katerem se pogodba ne sme začeti izpolnjevati.
5. Države članice zagotovijo, da trgovec za pogodbe, ki so bile sklenjene na daljavo z uporabo elektronskih sredstev, zagotovi možnost uporabe gumba za odstop od pogodbe, da se potrošniku olajša uveljavljanje pravice do odstopa od pogodbe. Tak

gumb mora biti jasno označen z besedami „Odstopi od pogodbe“ ali z ustrezno nedvoumno formulacijo.

Gumb za odstop od pogodbe je na dobro vidnem mestu na elektronskem vmesniku, ki je bil uporabljen za sklenitev pogodbe na daljavo, in je trajno na voljo v celotnem odstopnem roku. Poleg tega lahko trgovec gumb za odstop od pogodbe zagotovi tudi na drug način.

Trgovec zagotovi, da potrošnik z aktiviranjem gumba za odstop od pogodbe takoj prejme obvestilo, ki potrjuje, da je bila pravica do odstopa od pogodbe uveljavljena, ter vključuje datum in čas uveljavljanja pravice do odstopa od pogodbe. Trgovec potrošniku zagotovi potrdilo o uveljavljanju pravice do odstopa od pogodbe na trajnem nosilcu podatkov.

6. Kadar posamezne finančne storitve ureja drug akt Unije, ki vsebuje pravila o odstopu od pogodbe, se za zadevne finančne storitve uporabljajo samo pravila o odstopu iz navedenega akta Unije, razen če je v njem določeno drugače.

#### Člen 16c

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

1. Kadar potrošnik uveljavlja pravico do odstopa od pogodbe v skladu s členom 16b, se lahko od njega zahteva le, da brez nepotrebnega odlašanja plača storitev, ki jo je trgovec v skladu s pogodbo, sklenjeno na daljavo, zanj dejansko opravil. Plačljivi znesek ne sme:
  - (a) presegati zneska, ki je sorazmeren obsegu že opravljenih storitev v primerjavi s celotnim obsegom pogodbe, sklenjene na daljavo,
  - (b) v nobenem primeru biti izračunan tako, da bi se lahko razumel kot pogodbeni kazni.
2. Trgovec lahko od potrošnika zahteva plačilo zneska na podlagi odstavka 1 tega člena samo, če lahko dokaže, da je bil potrošnik ustrezno obveščen o plačljivem znesku v skladu s členom 16a(1), točka (p). V nobenem primeru pa trgovec takega plačila ne sme zahtevati, če je brez potrošnikovega poprejšnjega soglasja začel izpolnjevati pogodbo pred iztekom odstopnega roka, predvidenega s členom 16b(1).
3. Trgovec brez nepotrebnega odlašanja in najpozneje v 30 koledarskih dneh potrošniku vrne vsak znesek, ki ga je od njega prejel v skladu s pogodbo, sklenjeno na daljavo, razen zneska iz odstavka 1. Ta rok začne teči na dan, ko trgovec prejme obvestilo o odstopu od pogodbe.
4. Potrošnik brez nepotrebnega odlašanja in najpozneje v 30 koledarskih dneh trgovcu vrne vsak znesek, ki ga je od njega prejel. Ta rok začne teči na dan, ko potrošnik odstopi od pogodbe.

#### Člen 16d

##### **Ustrezna pojasnila**

1. Države članice zagotovijo, da morajo trgovci potrošnikom dati ustrezna pojasnila k predlaganim pogodbam o finančnih storitvah, da lahko potrošnik oceni, ali predlagana pogodba in pomožne storitve ustrezajo njegovim potrebam in finančnemu položaju. Ta pojasnila vključujejo naslednje elemente:

- (a) zahtevane predpogodbene informacije;
  - (b) bistvene značilnosti predlagane pogodbe, vključno z morebitnimi pomožnimi storitvami;
  - (c) konkretne učinke, ki jih predlagana pogodba lahko ima na potrošnika, vključno s posledicami njegovega neizpolnjevanja plačilnih obveznosti ali zamujenih plačil.
2. Odstavek 1 se uporablja tudi za pojasnila, ki se potrošniku zagotovijo, ko ta uporablja spletna orodja, kot so klepeti v živo, klepetalni roboti, robotizirano svetovanje, interaktivna orodja ali podobni pristopi.
  3. Države članice zagotovijo, da ima potrošnik, če trgovec uporablja spletna orodja, pravico zahtevati in doseči interakcijo s človekom.
  4. Odstavki 1 do 3 tega člena se ne uporabljajo, kadar posamezne finančne storitve ureja drug akt Unije, ki vsebuje pravila o informacijah, ki jih je treba zagotoviti potrošniku pred sklenitvijo pogodbe.

## Člen 16e

### Dodatna zaščita v zvezi s spletnimi vmesniki

Brez poseganja v Direktivo 2005/29/ES Evropskega parlamenta in Sveta<sup>24</sup> ter Direktivo Sveta 93/13/EGS<sup>25</sup> države članice sprejmejo ukrepe, s katerimi od trgovcev zahtevajo, da pri sklepanju pogodb o finančnih storitvah na daljavo ne uporabljajo strukture, zasnove, funkcije ali načina delovanja svojega spletnega vmesnika tako, da bi lahko izkrivljali ali ovirali sposobnost potrošnikov za svobodno, avtonomno in informirano odločitev ali izbiro.“.

## Člen 2

### Prenos

1. Države članice sprejmejo in objavijo zakone in druge predpise, potrebne za usklajitev s to direktivo, najpozneje do [24 mesecev po sprejetju]. Komisiji nemudoma sporočijo besedila navedenih predpisov.  
Navedene predpise uporabljajo od [datum 24 mesecev od sprejetja].  
Države članice se v sprejetih predpisih sklicujejo na to direktivo ali pa sklic nanjo navedejo ob njihovi uradni objavi. Način sklicevanja določijo države članice.
2. Države članice Komisiji sporočijo besedila bistvenih določb nacionalne zakonodaje, sprejetih na področju, ki ga ureja ta direktiva.

<sup>24</sup> Direktiva Evropskega parlamenta in Sveta 2005/29/ES z dne 11. maja 2005 o nepoštenih poslovnih praksah podjetij v razmerju do potrošnikov na notranjem trgu ter o spremembi Direktive Sveta 84/450/EGS, direktiv Evropskega parlamenta in Sveta 97/7/ES, 98/27/ES in 2002/65/ES ter Uredbe (ES) št. 2006/2004 Evropskega parlamenta in Sveta (Direktiva o nepoštenih poslovnih praksah) (UL L 149, 11.6.2005, str. 22).

<sup>25</sup> Direktiva Sveta 93/13/EGS z dne 5. aprila 1993 o nepoštenih pogojih v potrošniških pogodbah (UL L 95, 21.4.1993, str. 29).

### *Člen 3*

#### **Razveljavitev**

Direktiva 2002/65/ES se razveljavi z učinkom od [24 mesecev po sprejetju].

Sklicevanje na razveljavljeno direktivo se razumejo kot sklicevanje na Direktivo 2011/83/EU, kakor je spremenjena s to direktivo, in se berejo skladno s korelacijsko tabelo iz Priloge k tej direktivi.

### *Člen 4*

#### **Začetek veljavnosti**

Ta direktiva začne veljati dvajseti dan po objavi v *Uradnem listu Evropske unije*.

### *Člen 5*

#### **Naslovniki**

Ta direktiva je naslovljena na države članice.

V Bruslju,

*Za Evropski parlament*  
*predsednica*

*Za Svet*  
*predsednik*