



Europeiska
unionens råd

Bryssel den 13 maj 2022
(OR. en)

9053/22

**Interinstitutionellt ärende:
2022/0147(COD)**

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

FÖLJENOT

från:	Europeiska kommissionens generalsekreterare, undertecknat av Martine DEPREZ, direktör
inkom den:	12 maj 2022
till:	Rådets generalsekretariat
Komm. dok. nr:	COM(2022) 204 final
Ärende:	Förslag till EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS DIREKTIV om ändring av direktiv 2011/83/EU om avtal om finansiella tjänster som ingåtts på distans samt om upphävande av direktiv 2002/65/EG

För delegationerna bifogas dokument – COM(2022) 204 final.

Bilaga: COM(2022) 204 final



EUROPEISKA
KOMMISSIONEN

Bryssel den 11.5.2022
COM(2022) 204 final

2022/0147 (COD)

Förslag till

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS DIREKTIV

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

(Text av betydelse för EES)

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

MOTIVERING

1. BAKGRUND TILL FÖRSLAGET

- **Motiv och syfte med förslaget**

Direktiv 2002/65/EG om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter (direktivet) har som syfte att säkerställa den fria rörligheten för finansiella tjänster på den inre marknaden genom att harmonisera vissa konsumentskyddsregler på detta område, och att säkerställa konsumentskydd på hög nivå. Eftersom det inte finns någon produktspecifik lagstiftning eller övergripande EU-regler som specifikt omfattar en viss finansiell tjänst till konsumenter, gäller direktivet övergripande för alla nuvarande och framtida banktjänster och tjänster som avser krediter, försäkringar, privata individuella pensioner, investeringar eller betalningar, som avtalas genom distanskommunikation (dvs. utan att näringsidkaren och konsumenten är fysiskt närvarande samtidigt). I direktivet fastställs vilken information som ska tillhandahållas till konsumenten innan distansavtalet ingås (förhandsinformation innan avtal ingås), konsumenten ges ångerrätt för vissa finansiella tjänster och det upprättas regler för icke begärda tjänster och icke begärd kommunikation.

Direktivet har genomgått en **bedömning** av lagstiftningens ändamålsenlighet (Refit-översyn), och kommissionen har presenterat resultaten av denna i ett **arbetsdokument från kommissionens avdelningar**¹. De huvudsakliga resultaten av bedömningen kan uttryckas i två övergripande slutsatser. Den första är att efter direktivets ikraftträdande har ett antal särslagstiftningsakter som gäller EU-produkter (t.ex. konsumentkreditdirektivet² eller direktivet om hypotekslån³) och övergripande EU-lagstiftning (t.ex. den allmänna dataskyddsförordningen⁴) antagits, som omfattar aspekter av konsumenträttigheter med avseende på finansiella tjänster som också omfattas av direktivet. Konsekvensen av sådan lagstiftning som antagits på senare tid är att direktivet därefter har tappat i relevans och mervärde. Den andra slutsatsen är att det ändå framkommit vid utvärderingen att direktivet fortfarande är relevant på ett antal områden (bl.a. för vissa kostsamma investeringar, t.ex. diamanter, där bestämmelserna om förhandsinformation). Det framhölls vid utvärderingen att konsumenterna tack vare skyddsnetfunktionen hade en viss grad av skydd för avtal ingångna på distans, även när det gällde finansiella produkter som ännu inte omfattades av någon EU-lagstiftning (direktivet är exempelvis tillämpligt i avsaknad av EU-regler för kryptotillgångar). Vidare påpekades det vid utvärderingen att viss händelseutveckling, som den tilltagande digitaliseringen av tjänster, har påverkat direktivets ändamålsenlighet när det gäller att nå huvudmålen att säkerställa konsumentskydd på hög nivå och gynna gränsöverskridande ingående av finansiella tjänster sålda på distans.

Vid sidan av kommissionens olika politiska åtgärder och lagstiftningsåtgärder har **distansförsäljningen av finansiella tjänster till konsumenter förändrats hastigt** de senaste

¹ Arbetsdokument från kommissionens avdelningar, Evaluation of Directive 2002/65/EC concerning the distance marketing of consumer financial services, SWD(2020) 261 final.

² Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/48/EG av den 23 april 2008 om konsumentkreditavtal och om upphävande av rådets direktiv 87/102/EEG (EUT L 133, 22.5.2008, s. 66).

³ Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/17/EU av den 4 februari 2014 om konsumentkreditavtal som avser bostadsfastighet och om ändring av direktiven 2008/48/EG och 2013/36/EU och förordning (EU) nr 1093/2010, (EUT L 60, 28.2.2014, s. 34).

⁴ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (EUT L 119, 4.5.2016, s. 1).

20 åren. Tillhandahållarna av finansiella tjänster och konsumenterna använder inte längre fax, som omnämns i direktivet, och nya aktörer har framträtt (t.ex. fintech-företag) med nya affärsmodeller och nya distributionskanaler (t.ex. finansiella tjänster som säljs på nätet). Konsumenterna är villiga att använda digitala verktyg i detta sammanhang och köper finansiella produkter och tjänster på nätet, vilket får etablerade aktörer att anpassa sin försäljning och sina affärsmetoder. Covid-19-pandemin och nedstängningarna till följd av den har också påskyndat användningen av näthandel i allmänhet. Här har direktivet också spelat en roll för att säkerställa tillhandahållandet av finansiella tjänster och samtidigt också säkerställa konsumentskydd på hög nivå, exempelvis i banksektorn och särskilt för digital onboarding⁵. Nedstängningarna under pandemin innebär att fysiska möten på banker mellan konsumenter och tillhandahållare hölls på ett minimum. Följaktligen ägde den digitala onboarding av potentiella kunder rum på ett mer regelbundet sätt. När tillhandahållarna av finansiella tjänster ville inhämta åsikter från de relevanta behöriga myndigheterna, tillämpade de i sådana fall reglerna i direktivet eftersom avtalet ingicks ”på distans” (dvs. utan att tillhandahållaren av den finansiella tjänsten och konsumenten var fysiskt närvarande samtidigt). Med tanke på resultatet av utvärderingen har kommissionen satt upp direktivet för en Refit-översyn i kommissionens arbetsprogram för 2020⁶. För detta ändamål utförde kommissionen en konsekvensbedömning 2021, som byggde på nämnda utvärdering. Resultatet av konsekvensbedömningen är lagstiftningsförslaget nedan.

Förslaget är tänkt att förenkla och modernisera lagstiftningsramen genom att det nu gällande direktivet om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter upphävs, samtidigt som relevanta aspekter gällande avtal om finansiella tjänster som ingås på distans inlemmas i tillämpningsområdet för det övergripande tillämpbara direktivet om konsumenträttigheter.

Det övergripande målet med lagstiftningen förblir oförändrat: att främja tillhandahållandet av finansiella tjänster på den inre marknaden och samtidigt säkerställa konsumentskydd på hög nivå. Detta mål uppnås på fem olika sätt:

- **Fullständig harmonisering:** Att säkerställa samma höga nivå för konsumentskydd över hela den inre marknaden görs bäst genom fullständig harmonisering. Harmonisering innebär att reglerna kommer att vara desamma för alla tillhandahållare av finansiella tjänster, och konsumenterna kommer att garanteras samma rättigheter i alla EU:s medlemsstater.
- **Förhandsinformation som ska ges innan avtal ingås:** Genom att central information mottas i god tid och på ett tydligt och omfattande sätt, antingen elektroniskt eller på papper, säkerställs den nödvändiga öppenheten och konsumenten får ökat inflytande. Här är förslaget tänkt att reglera vilken förhandsinformation som ska lämnas innan avtal ingås samt hur och när. Rent konkret moderniseras reglerna på så vis att det har lagts till vissa uppgifter som inte nämns i direktiv 2002/65/EG, som att tillhandahållaren av finansiella tjänster ska tillhandahålla sin e-postadress. Genom förslaget regleras också hur informationen ska lämnas när det gäller elektronisk kommunikation. Genom förslagets införs bestämmelser för när informationen ska lämnas, så att

⁵ Digital onboarding är den process där en presumtiv konsument och en tillhandahållare av finansiella tjänster, utan att mötas fysiskt och på ett helt digitaliserat sätt, utbyter åsikter i realtid i syfte att konsumenten ska bli kund hos tillhandahållaren av finansiella tjänster.

⁶ Meddelande från kommissionen till Europaparlamentet, rådet, Europeiska ekonomiska och sociala kommittén samt regionkommittén, *Kommissionens justerade arbetsprogram för 2020 – En ambitiösare union*, COM(2020) 440 final.

konsumenterna får tillräckligt med tid att sätta sig in i förhandsinformationen de får och kan ta till sig den innan de faktiskt ingår avtalet.

- **Ångerrätt:** Ångerrätten är en grundläggande konsumenträttighet. Den är särskilt viktig på de finansiella tjänsternas område, eftersom vissa produkter är komplicerade och kan vara svåra att förstå. Denna rätt har stärkts på två särskilda sätt: för det första ska näringsidkaren tillhandahålla en ångerknapp när konsumenten på elektronisk väg ingår ett avtal om finansiella tjänster på distans. På så sätt blir det lättare för konsumenten att utöva denna rättighet. För det andra ska näringsidkaren, i samband med att förhandsinformationen lämnas innan avtalet ingås, tillhandahålla ett meddelande om ångerrätten i händelse av att förhandsinformationen mottas mindre än en dag innan avtalet ingås.
- **Skäliga nätvillkor:** Avtal om finansiella tjänster ingås i allt större utsträckning på elektronisk väg. För att säkerställa konsumentskydd på hög nivå fastställs därför i förslaget särskilda regler för att skydda konsumenter som ingår avtal om finansiella tjänster på elektronisk väg. För det första fastställs regler för tillräckliga förklaringar som sker på distans, bl.a. via nätverktyg (t.ex. robotrådgivning eller chattboxar). Genom reglerna fastställs den information som näringsidkaren måste ge konsumenten och möjligheten för konsumenten, om nätverktyg används, att begära mänsklig medverkan. Konsumenten har därför möjlighet att interagera med en person som företräder näringsidkaren. Förslaget syftar också till att se till att näringsidkare inte drar nytta av konsumenternas förutfattade åsikter. Det är mot denna bakgrund förbjudet för dem att lägga upp gränssnitt på nätet på ett sätt som kan förvränga eller försämra konsumenternas förmåga att fatta ett fritt, självständigt och välgrundat beslut eller val.
- **Efterlevnad av bestämmelserna:** I förslaget stärks också reglerna om efterlevnad av bestämmelserna när det gäller tillhandahållande av finansiella tjänster: dels utökas de regler om efterlevnad av bestämmelserna och om påföljder som för närvarande gäller i direktiv 2011/83/EU om konsumenträttigheter, så att de gäller även för avtal om finansiella tjänster som ingåtts på distans, däribland de genom direktiv (EU) 2019/2161 införda ändringarna om bättre upprätthållande och modernisering, beträffande gränsöverskridande utbredda överträdelser.

- **Förenlighet med befintliga bestämmelser inom området**

Direktiv 2002/65/EG och direktiv 2011/83/EU har ett antal gemensamma drag. De ger båda konsumenterna grundläggande konsumenträttigheter, såsom ångerrätt och rätt att få förhandsinformation innan avtal ingås. De reglerar båda avtal som ingås på distans, och båda gäller övergripande och fungerar som allmän lagstiftning. Emellertid ingår för närvarande inte finansiella tjänster i tillämpningsområdet för direktiv 2011/83/EU. Syftet med detta förslag är att slopa det generella utelämnandet av finansiella tjänster från direktiv 2011/83/EU genom att bredda tillämpningsområdet så att det innefattar finansiella tjänster ingångna på distans. Detta innebär att ett antal artiklar från det nuvarande direktiv 2011/83/EU kommer att tillämpas på finansiella tjänster som säljs på distans. Ett särskilt kapitel om distansavtal om finansiella tjänster till konsumenter kommer att inlemmas i direktiv 2011/83/EU. På så sätt säkerställs genom förslaget förenlighet med befintliga politiska bestämmelser både på områdena konsumentskydd och finansiella tjänster.

Detta förslag säkerställer förenlighet med aktuella regler på de finansiella tjänsternas område. Detta eftersom relationen mellan de två områdena regleras genom den princip som säger att om att en bestämmelse i detta direktiv strider mot någon annan unionsakt som reglerar särskilda sektorer ska den andra unionsakten ha företräde och tillämpas på de särskilda sektorerna. Särskild uppmärksamhet har ägnats åt att säkerställa att överlappningarna mellan produktspecifik lagstiftning och detta förslag tydligt avgränsas, särskilt i fråga om rätten till förhandsinformation, ångerrätten och de tillräckliga förklaringarna.

Detta förslag är förenligt med de nuvarande övergripande regler som finns om konsumenträttigheter utöver direktiv 2011/83/EU, däribland direktiv 2005/29/EG om otillbörliga affärsmetoder som tillämpas av näringsidkare gentemot konsumenter på den inre marknaden, och direktiv 2006/114/EG om vilseledande och jämförande reklam, som redan gäller för finansiella tjänster.

- **Förenlighet med unionens politik inom andra områden**

Målen i förslaget är förenliga med EU:s politik och mål.

Förslaget är förenligt med och kompletterar övrig EU-lagstiftning och EU-politik, särskilt på områdena konsumentskydd och finansiella tjänster.

Kommissionen erkänner att den digitala omställningen har en betydande inverkan på vardagslivet, och har tagit med behovet av ett Europa rustat för den digitala tidsåldern bland sina viktigaste ambitioner. I september 2020 antog kommissionen [handlingsplanen för kapitalmarknadsunionen](#) och ett paket om digital finansiering, inklusive en strategi för digital finansiering och lagstiftningsförslag om kryptotillgångar och digital motståndskraft, för en konkurrenskraftig finanssektor i EU som ger konsumenterna tillgång till innovativa finansiella produkter samtidigt som konsumentskyddet och den finansiella stabiliteten säkerställs. Handlingsplanen för kapitalmarknadsunionen utgörs av ett antal åtgärder, däribland en specifik åtgärd om att höja förtroendet för kapitalmarknaderna. I detta avseende tas i detta förslag hänsyn till dessa färskas initiativ, och tanken är att modernisera reglerna och samtidigt höja konsumenternas förtroende.

2. RÄTTSLIG GRUND, SUBSIDIARITETSPRINCIPEN OCH PROPORTIONALITETSPRINCIPEN

- **Rättslig grund**

Konsumentskyddet ligger inom EU:s och EU-medlemsstaternas gemensamma ansvarsområde (delade befogenheter). Såsom anges i artikel 169 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (EUF-fördraget) ska EU bidra till att skydda konsumenternas ekonomiska intressen och att främja deras rätt till information och utbildning för att tillvarata sina intressen. Detta förslag grundar sig på artikel 114 i EUF-fördraget, vilken i enlighet med artikel 169.2 a i EUF-fördraget utgör den rättsliga grunden vid antagandet av åtgärder som bidrar till att uppnå målen i artikel 169 i EUF-fördraget inom ramen för förverkligandet av den inre marknaden.

- **Subsidiaritetsprincipen (för icke-exklusiv befogenhet)**

Subsidiaritetsprincipen är tillämplig eftersom förslaget inte omfattas av Europeiska unionens exklusiva behörighet.

Med digitaliseringen och nya digitala aktörers potentiella inträde på finansmarknaden förväntas det gränsöverskridande tillhandahållandet av finansiella tjänster öka. Följaktligen blir det mer nödvändigt med gemensamma EU-regler anpassade till den digitala tidsåldern, som dessutom är mer effektiva när det gäller att uppnå EU:s politiska mål. Övergripande regler om nuvarande och framtida finansiella tjänster kan därför bara fastställas genom en EU-rättsakt.

Därför kan målen för detta förslag inte i tillräcklig utsträckning uppnås av medlemsstaterna, utan kan snarare, på grund av den föreslagna förordningens omfattning och verkningar, uppnås bättre på unionsnivå. Fördraget möjliggör åtgärder för att etablera och upprätthålla en fungerande inre marknad med ett starkt konsumentskydd och fritt tillhandahållande av tjänster.

- **Proportionalitetsprincipen**

I linje med proportionalitetsprincipen går inte förslaget utöver vad som är nödvändigt för att uppnå målen.

De föreslagna reglerna skulle medföra vissa kostnader för leverantörerna, men inte mer än vad som anses godtagbart för att åstadkomma en ambitiös och framtidssäkrad strategi som leder till större fördelar för konsumenter, leverantörer och samhället i stort.

- **Val av instrument**

Direktiv 2002/65/EG kommer att upphävas, och ett antal bestämmelser om finansiella tjänster till konsumenter ingångna på distans kommer att införas i direktiv 2011/83/EU. På så sätt kommer medlemsstaterna att kunna ändra gällande lagstiftning i den utsträckning som behövs för att säkerställa efterlevnad.

3. RESULTAT AV EFTERHANDSUTVÄRDERINGAR, SAMRÅD MED BERÖRDA PARTER OCH KONSEKVENSBEDÖMNINGAR

- **Efterhandsutvärderingar/kontroller av ändamålsenligheten med befintlig lagstiftning**

År 2006 lade kommissionen fram [en rapport](#) om genomförandet av direktiv 2002/65/EG. I den rapporten drog kommissionen slutsatsen att man inte kunnat uppfylla kraven i artikel 20.1 i direktivet, eftersom medlemsstaterna var sena med att införliva direktivet, och informerade medlagstiftarna om att en annan rapport skulle presenteras i ett senare skede. År 2009 lade kommissionen fram [en rapport](#) enligt artikel 20.1 i direktivet.

I [Europeiska kommissionens handlingsplan 2017 för finansiella tjänster för konsumenter](#) åtog sig kommissionen att bedöma om marknaden för distansförsäljning av finansiella tjänster för privatpersoner och mindre företag fortfarande var ändamålsenlig, i syfte att identifiera potentiella risker för konsumenterna samt affärsmöjligheter på denna marknad, och på grundval av detta besluta om distansförsäljningskraven behövde ändras. I [en beteendestudie offentliggjord 2019](#) gjordes en genomgång av hur konsumentbeteenden påverkades av teknik som används på nätet av tillhandahållare av finansiella tjänster vid annonsering och innan avtal ingås. På grundval av [2019 års arbetsprogram](#) inledde kommissionen en utvärdering en [fullständig utvärdering](#) av direktivet. Utvärderingen offentliggjordes i november 2020.

I [arbetsdokumentet från kommissionens avdelningar 2020](#) avslöjades det att direktiv 2002/65/EG har fungerat delvis ändamålsenligt för att öka konsumentskyddet, men haft begränsad verkan sett till att konsolidera den inre marknaden på grund av inre och yttre hinder. Slutsatsen var att direktivet fortfarande hade ett mervärde för EU och att de mål som fastställs i artikel 1 i direktivet fortfarande var relevanta. Emellertid förvärrade digitaliseringen vissa aspekter som direktivet ännu inte behandlar, däribland hur och när det bör lämnas information. En annan slutsats i arbetsdokumentet från kommissionens avdelningar 2020 var att den produktspecifika EU-lagstiftning som införts undan för undan, såsom direktiv 2008/48/EU⁷, direktiv 2014/17⁸ och direktiv 2014/92⁹, och övergripande EU-lagstiftning såsom förordning 2016/679¹⁰, antagna efter att direktivet trädde i kraft, har lett till betydande överlappningar, vilket skapar juridiska och praktiska svårigheter.

I [kommissionens arbetsprogram 2020](#) står detta direktiv med bland Refit-initiativen som föremål för en möjlig översyn.

• **Samråd med berörda parter**

Under de senaste åren har kommissionen genomfört flera samråd om tillämpliga regler på EU-nivå för avtal om finansiella tjänster till konsumenter som ingåtts på distans. Berörda parter rådfrågades i samband med Refit-utvärderingen, vars resultat offentliggjordes 2020, och i samband med den konsekvensbedömning som genomfördes för Refit-översynen av direktivet. Som en del av Refit-utvärderingen och Refit-översynen har två offentliga samråd genomförts utöver andra samrådsdelar (konsumentundersökningar, intervjuer och enkäter med berörda parter, riktade frågeformulär till nationella myndigheter, bilaterala möten, workshoppar, möten i medlemsstaternas särskilda expertgrupper.

Den omfattande samrådsprocessen gjorde det möjligt att identifiera centrala frågor. I de synpunkter som inkommit från berörda parter utpekades digitaliseringen av marknaden och den allt mer omfattande nytillkomna produktspecifika lagstiftningen som de viktigaste drivkrafterna att ta hänsyn till i översynsprocessen.

Respondenter från alla intressentgrupper och EU-medlemsstater är överens om att behov finns för förbättringar av den regel som reglerar överlappande bestämmelser mellan direktivet och den produktspecifika lagstiftningen. Konsumentorganisationerna förespråkar en omfattande översyn av direktivet, till exempel genom att utöka det med regler för annonsering. Näringslivsrepresentanterna är för att antingen behålla status quo eller upphäva direktiv 2002/65/EG, så länge direktivet har kvar sin övergripande karaktär. Medlemsstaterna stöder i allmänhet alla slags ändringar av lagstiftningen så länge direktivets övergripande karaktär behålls. De nationella myndigheterna kan tänka sig att stödja mer stabila bestämmelser om efterlevnad och samtidigt behålla direktivets övergripande karaktär.

⁷ Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/48/EG av den 23 april 2008 om konsumentkreditavtal och om upphävande av rådets direktiv 87/102/EEG (EUT L 133, 22.5.2008, s. 66).

⁸ Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/17/EU av den 4 februari 2014 om konsumentkreditavtal som avser bostadsfastighet och om ändring av direktiven 2008/48/EG och 2013/36/EU och förordning (EU) nr 1093/2010, (EUT L 60, 28.2.2014, s. 34).

⁹ Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/92/EU av den 23 juli 2014 om jämförbarhet för avgifter som avser betalkonto, byte av betalkonto och tillgång till betalkonto med grundläggande funktioner (EUT L 257, 28.8.2014, s. 214).

¹⁰ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning) (EUT L 119, 4.5.2016, s. 1).

De synpunkter som inkom sammanfattades och användes för att utarbeta den konsekvensbedömning som åtföljer förslaget samt för att bedöma konsekvenserna av nya regler för berörda parter.

- **Insamling och användning av sakkunnigutlåtanden**

Kommissionen har också använt sig av en rad studier och rapporter som genomförts i frågor som rör finansiella tjänster till konsumenter, däribland studien från Tetra Report som utgjorde underlag för konsekvensbedömningen av direktivet (2021)¹¹, ICF-undersökningen som utgjorde underlag för utvärderingen av direktivet om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter (2020)¹², beteendestudien från LE Europe et al. om digitaliseringen av marknadsföring och distansförsäljning av finansiella tjänster till privatpersoner och mindre företag (2019)¹³. Andra studier och rapporter om direktivet om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter togs också i beaktande, däribland [den gemensamma tillsynsmyndighetens svar](#) på Europeiska kommissionens begäran i februari 2021 om råd om digital finansiering och relaterade frågor.

- **Konsekvensbedömning**

Kommissionen har gjort en konsekvensbedömning.

I bedömningen samlades information om och analyserades direktivets samstämmighet med annan överlappande EU-lagstiftning. För att göra detta utfördes en kartläggning av den relevanta övergripande och produktspecifika EU-lagstiftningen för att se om samtliga relevanta delar av direktivet har övertagits av mer nytillkommen EU-lagstiftning. I initiativet utreddes om direktivet utan problem skulle kunna upphävas utan att det skapas några juridiska luckor eller nivån för konsumentskyddet sänks, och på ett sådant sätt att det gynnar den inre marknaden för gränsöverskridande försäljning av finansiella produkter och tjänster sålda på distans. Den slutsats man kom fram till var att om direktivet helt enkelt bara upphävs, sänks konsumentskyddet. Det beror på att det finns vissa finansiella tjänster som det redan finns gällande EU-lagstiftning om och som ett antal av bestämmelserna i direktivet tillämpas på (till exempel ångerrätt för vissa försäkringar eller rätt till förhandsinformation innan avtal ingås angående presentkort på området betaltjänster).

Som ett andra steg, efter att direktivets samstämmighet analyserats, var syftet att betänka om de kvarvarande ”rättsligt relevanta” delarna av direktivet fortfarande är praktiskt relevanta (ändamålsenliga) för de berörda parterna. Med andra ord var syftet för detta andra steg att se om de fortfarande relevanta delarna av direktivet (exempelvis ångerrätten på försäkringsområdet) spelade någon viktig roll för att skydda konsumenter och konsolidera den inre marknaden, särskilt i digitaliseringssammanhang.

Som en del av detta andra steg analyserades tillika direktivets skyddsnätfunktion. Skyddsnätet innebär att direktivets regler gäller varje gång i) en ny produkt uppkommer på marknaden som det ännu inte finns någon EU-lagstiftning för (exempelvis är virtuella valutor en finansiell tjänst och produkt som ännu inte är underställd lagstiftning på EU-nivå), ii) den

¹¹ VVA, *Study on possible impact of a revision of the DMFSD*, 2022 (ska offentliggöras tillsammans med förslaget).

¹² ICF, [Evaluation of Directive 2002/65/EC on Distance Marketing of Consumer Financial Services](#), 2020.

¹³ LE Europe, VVA Europe, Ipsos NV, ConPolicy och Time.lex, [Behavioural study on the digitalisation of the marketing and distance selling of retail financial services](#), 2019.

produktspecifika lagstiftningen inte tillhandahåller den eller de rättigheter som fastställs i direktivet (till exempel är konsumentens rätt att dra sig ur avtalet inom en etablerad tidsperiod inte fastställd i den relevanta försäkringslagstiftningen), iii) den produktspecifika lagstiftningen ger upphov till undantag och produkten hamnar utanför tillämpningsområdet (exempelvis omfattas inte konsumentkreditlån under 200 euro av direktiv 2008/48/EG, direktivet om konsumentkrediter).

Den slutsats som drogs var att medlemsstaterna har tillämpat skyddsnätet under olika omständigheter och områden för finansiella tjänster, såsom investeringar i dyra viner och diamanter; i det fallet utpekades direktivets bestämmelser om förhandsinformation innan avtal ingås som den tillämpliga lagstiftningen. Andra exempel gäller vissa presentkort som inte omfattas av direktiv II om betaltjänster, eller fallet som beskrivits ovan med digital onboarding under covid-19-pandemin. Exempel på skyddsnätets betydelse har också dokumenterats i juridiskt hänseende, då en nationell domstol har tillämpat vissa bestämmelser i direktivet (reglerna om förhandsinformation innan avtal ingås) på kryptovalutor.

Följande alternativ för att uppnå målen identifierades för initiativet: Ett scenario med oförändrad politik (alternativ 0 – grundscenario), upphävande av direktivet och andra åtgärder än lagstiftning (alternativ 1). Omfattande översyn (alternativ 2). Upphävande, modernisering av relevanta bestämmelser införda i en övergripande lagstiftning (alternativ 3a). Upphävande, modernisering av relevanta bestämmelser införda i den produktspecifika lagstiftningen (alternativ 3b).

Det rekommenderade alternativet, utifrån de uppgifter som erhållits och resultaten av respektive poängsystem, är alternativ 3a, nämligen att upphäva direktiv 2002/65/EG, modernisera de fortfarande relevanta artiklarna (rätt till förhandsinformation innan avtal ingås samt ångerrätt) och införa dem i direktiv 2011/83/EU, utöka tillämpningsområdet för vissa regler i direktiv 2011/83/EU så att det omfattar avtal om finansiella tjänster till konsumenter som ingåtts på distans (t.ex. regler för tilläggsbetalningar och regler för efterlevnad av bestämmelserna och påföljder) och införa målinriktade nya bestämmelser för att säkerställa skäliga nätvillkor när konsumenter ingår finansiella tjänster. Genom detta alternativ bemöts de identifierade problemen och målen behandlas på det mest ändamålsenliga, effektiva och proportionerliga sättet. Dessutom säkerställer det samstämmighet på hög nivå.

Den föreslagna rättsliga insatsen gör det nuvarande regelverket i direktivet om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter ändamålsenligt genom att de bestämmelser som inte längre är relevanta upphävs. Allt detta uppnås genom fem olika åtgärder:

- i) Det säkerställs fullständig harmonisering för de regler som omfattar finansiella tjänster till konsumenter ingångna på distans.
- ii) Det fastställs regler för vilken förhandsinformation som ska lämnas innan avtal ingås samt när och hur den ska lämnas, så att dessa regler blir lämpade för den digitala tidsåldern.
- iii) Det blir lättare att utöva ångerrätten med en ångerknapp när avtal om finansiella tjänster ingås elektroniskt, och det säkerställs att konsumenter som fått mindre än en dag på sig att ta till sig förhandsinformationen innan avtal ingåtts blir upplysta om ångerrätten efter avtalets ingående.
- iv) Det införs två artiklar för att säkerställa skäliga nätvillkor.

- v) Reglerna stärks om efterlevnad av bestämmelserna om finansiella tjänster till konsumenter ingångna på distans.

På detta sätt säkerställer denna rättsliga översyn konsumentskydd på hög nivå, gör att de relevanta rättigheterna blir lämpade för den digitala tidsåldern och garanterar, vilket alla berörda parter har efterfrågat, skyddsnätfunktionen för möjliga framtida uppdykande produkter.

Detta rekommenderade alternativ kommer att medföra att den aktuella lagstiftningen upphävs utan att det skapas något nytt rättsligt instrument. Direktiv 2011/83/EU valdes som lämpligt instrument eftersom det, på samma sätt som direktivet om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter, innehåller övergripande konsumenträttigheter och konsumentregler. Genom att relevanta rättigheter från direktivet om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter införs i direktiv 2011/83/EU, säkerställs alltså att skyddsnätfunktionen tryggas. I dagsläget är ”finansiella tjänster” helt utelämnade från tillämpningsområdet för direktiv 2011/83/EU. Dock föreskrivs där redan rätten till förhandsinformation innan avtal ingås samt ångerrätt för andra avtal som ingåtts på distans.

Särskild omsorg har lagts på att dels säkerställa att finansiella tjänster beskrivs så specifikt som det krävs, dels se till att direktiv 2011/83/EU inte görs för komplicerat. Det bästa identifierade sättet att gå vidare är att så långt som möjligt tillämpa regler som redan finns fastställda i direktiv 2011/83/EU på finansiella tjänster (till exempel bestämmelserna om efterlevnad och påföljder) eller att i övrigt bygga på sådana regler för att på så vis skapa mer specifika regler, och placera dem i det särskilda kapitlet om finansiella tjänster till konsumenter ingångna på distans (till exempel ångerknappen för att utöva ångerrätten). Detta tillagda kapitel innehåller vissa nya regler (t.ex. bestämmelser om skäliga nätvillkor) och bygger också vidare på befintliga regler från antingen direktiv 2002/65/EG eller direktiv 2011/83/EU. Detta tillagda kapitel kommer enbart att gälla avtal om finansiella tjänster till konsumenter som ingåtts på distans, och kommer inte att vara tillämpligt på andra avtal som regleras genom direktivet om konsumenträttigheter.

Det rekommenderade alternativet skulle även ha en positiv inverkan sett till att minska konsumentskadan (med minst 170–210 miljoner euro) och på konsumenternas förtroende. Det skulle medföra vissa kostnader för tillhandahållarna av finansiella tjänster (åtminstone ca 19 miljoner euro) och de offentliga myndigheterna (åtminstone ca 6 miljoner euro).

- **Lagstiftningens ändamålsenlighet och förenkling**

Översynen av direktivet ingår i avsnittet om Refit i kommissionens arbetsprogram. Förslaget skulle medföra kostnader för företagen, men den rättssäkerhet som blir följden förväntas också minska bördan för dem.

Potentialen för förenkling av det föreslagna initiativet ligger huvudsakligen i den regleringsstrategi som väljs, nämligen att upphäva direktiv 2002/65/EG och inkludera ett litet antal artiklar i direktiv 2011/83/EU. Något som också förenklar för företagen när de ingår finansiella tjänster på distans är åtgärder som förenklar informationskraven och anpassar dem till digital användning, och en bestämmelse som tydligt klargör principen att när det finns två lagar som styr samma faktiska situation, ska en lag som styr ett specifikt ämnesområde gå före en lag som styr bara övergripande.

När det gäller den minskade bördan för offentliga förvaltningar förväntas den högre graden av rättslig klarhet och det förenklade regelverket minska antalet klagomål och öka säkerheten

och efterlevnaden, vilket torde göra verkställighetsförfarandena effektivare. Särskilda åtgärder för att stärka samordningen och förbättra förutsättningarna att genomföra direktivet förväntas också leda till effektivitetsvinster när det gäller verkställandet av direktivets skyldigheter.

De särskilda konsekvenserna för små och medelstora företag har inte identifierats som betydande.

- **Grundläggande rättigheter**

Detta förslag är förenligt med de grundläggande rättigheter och de principer som särskilt erkänns i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna. Det syftar särskilt till att säkerställa fullständig efterlevnad av reglerna om skydd av personuppgifter, rätt till egendom, icke-diskriminering, skydd av familjeliv och yrkesliv och konsumentskydd.

4. BUDGETKONSEKVENSER

Detta förslag påverkar inte EU:s eller EU-byråernas budget, utan bortser från de normala administrativa kostnaderna för att säkerställa efterlevnaden av EU-lagstiftningen, eftersom inga nya kommittéer inrättas och inga finansiella åtaganden görs.

5. ÖVRIGA INSLAG

- **Genomförandeplaner samt åtgärder för övervakning, utvärdering och rapportering**

Kommissionen kommer att övervaka genomförandet av det reviderade direktivet efter det att det har trätt i kraft, under förutsättning att det antas. Kommissionen kommer främst att ansvara för övervakningen av direktivets verkningar på grundval av uppgifter från medlemsstaternas myndigheter och tillhandahållare av finansiella tjänster. Som underlag kommer befintliga uppgiftskällor att användas där så är möjligt för att undvika ytterligare bördor för de olika berörda parterna.

- **Förklarande dokument (för direktiv)**

Eftersom det genom förslaget införs särskilda ändringar av ett befintligt direktiv bör medlemsstaterna antingen förse kommissionen med texten till de specifika ändringarna i nationella bestämmelser eller, i avsaknad av en sådan ändring, förklara genom vilken särskild nationell lagstiftning som de ändringar som föreskrivs i förslaget redan genomförts.

- **Ingående redogörelse för de specifika bestämmelserna i förslaget**

Artikel 1 – Ändringar av direktiv 2011/83/EU

Genom artikel 1 i förslaget ändras direktiv 2011/83/EG på olika sätt:

- (1) I artikel 11. A och b i förslaget ändras artikel 3 i direktiv 2011/83/EU på tre ställen: för det första införs en ny punkt i direktiv 2011/83/EG (*artikel 3.1b*). Den föreslagna nya artikel 3.1b innehåller hänvisningar till artiklar i nuvarande direktiv 2011/83/EU som ska tillämpas direkt på avtal om finansiella tjänster som ingås på distans samt även en förteckning över de artiklar som kommer att utgöra kapitlet om avtal om finansiella tjänster som ingås på distans. I detta avseende gäller bestämmelserna i

direktiv 2011/83/EU om i) Syfte – artikel 1, ii) definitioner – artikel 2, iii) harmoniseringsnivå, iv) avgifter för olika betalningssätt – artikel 19, ii) tilläggsbetalningar – artikel 22, iv) efterlevnad av bestämmelserna och påföljder – artiklarna 23 och 24, v) direktivets tvingande karaktär – artikel 25. vi) Information – artikel 26 – utvidgas till att omfatta avtal om finansiella tjänster som ingås på distans. På detta sätt utvidgas därför de nuvarande bestämmelserna i direktiv 2011/83/EU på dessa områden till att omfatta avtal om finansiella tjänster som ingås mellan en näringsidkare och en konsument på distans. Detta säkerställer att dessa avtal om finansiella tjänster kommer att omfattas av likartade regler som andra försäljnings- och tjänsteavtal, och därigenom garanterar ett konsumentskydd på hög nivå samtidigt som tillhandahållandet av sådana tjänster främjas på den inre marknaden. Genom utökningen av reglerna om efterlevnad av bestämmelserna och om påföljder säkerställs att de nationella tillsynsmyndigheterna blir försedda med nya regler för att säkerställa effektiva, proportionella och avskräckande påföljder. För det andra ska de nuvarande punkterna i direktiv 2002/65/EG om ”syfte och tillämpningsområde” (artikel 1 i direktiv 2002/65/EG) införas i förslaget till artikel 3.1b i direktiv 2011/83/EG. För det tredje föreslås enligt förslaget att artikel 3.3 d i direktiv 2011/83/EG ska ändras för att garantera rättssäkerheten.

- (2) Genom artikel 1.2 i förslaget införs ett kapitel i direktiv 2011/83/EU om avtal om finansiella tjänster till konsumenter som ingås på distans. Detta kapitel gäller endast avtal om finansiella tjänster som ingås på distans. Det kombinerar de relevanta artiklarna i direktiv 2002/65/EG, nämligen rätten till förhandsinformation innan avtal ingås samt ångerrätten, och två nya artiklar införs (”Tillräckliga förklaringar” och ”Tillägsskydd avseende nätgränssnitt”).
- (a) Tillhandahållandet av **rätten till förhandsinformation innan avtal ingås** följer samma struktur som fastställs i direktiv 2002/65/EG. Genom artikel 1 i förslaget moderniseras dock bestämmelsen om rätten till förhandsinformation och anpassas till den digitala tidsåldern genom att klargöra vilken information som måste nå konsumenten (t.ex. att näringsidkaren måste ange sin e-postadress). hur informationen ska nå konsumenten (t.ex. när skiktning av information kan användas och vilka informationskrav som behöver specificeras). och när informationen bör nå konsumenten, dvs. att fastställa normen att informationen bör nå konsumenten minst en dag före den faktiska underskriften.
- (b) Reglerna som gäller **ångerrätten** vid avtal om finansiella tjänster som ingås på distans är i stort sett de som fastställts i direktiv 2002/65/EG. I linje med förslaget till direktiv om konsumentkrediter¹⁴ har det dock lagts till regler om när informationen bör nå konsumenten. Detta innebär att om tidsperioden mellan lämnandet av förhandsinformationen och avtalets faktiska ingående understiger en dag, måste tillhandahållaren av finansiella tjänster lämna ett meddelande efter avtalets ingående med information till konsumenten om möjligheten att utöva ångerrätten. Ett annat exempel på hur denna rättighet förstärks i den digitala världen är att det inkluderas en skyldighet för tillhandahållaren av finansiella tjänster att ombesörja en ångerknapp. Den bör underlätta utövandet av ångerrätten, om konsumenten ingår avtalet om

¹⁴ Förslag till Europaparlamentets och rådets direktiv om konsumentkrediter, 30.6.2021, COM(2021) 347 final.

finansiella tjänster på elektronisk väg och vill frånträda avtalet inom den nödvändiga tidsramen.

- (c) Två artiklar avsedda att förbättra **de skäligena nätvillkoren** vid köp av finansiella tjänster till konsumenter har införts i kapitel IIIa i detta förslag: i) När en näringsidkare ger tillräckliga förklaringar, bl.a. genom att använda nätverktyg, t.ex. robotrådgivning eller chattboxar, måste näringsidkaren tillhandahålla och förklara nyckelinformationen för konsumenten, bl.a. information om de viktigaste egenskaperna hos det föreslagna avtalet om finansiella tjänster. Konsumenten som så önskar kan dessutom begära mänsklig medverkan, det vill säga möjlighet att interagera med en person som företräder näringsidkaren. ii) Enligt regeln om tilläggsskydd avseende nätgränssnitt förbjuds näringsidkaren att införa åtgärder i sitt gränssnitt som kan förvrida eller försämra konsumenternas förmåga att fatta ett fritt, självständigt och välgrundat beslut eller val. Syftet med denna bestämmelse är att i möjligaste mån undvika konsumenternas förutfattade åsikter och öka insynen.

Återstoden av artiklarna i detta förslag är standardbestämmelser som gäller detta förslags införlivande, ikraftträdande och adressater.

2022/0147 (COD)

Förslag till

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS DIREKTIV

om ändring av direktiv 2011/83/EU om avtal om finansiella tjänster som ingåtts på distans samt om upphävande av direktiv 2002/65/EG

(Text av betydelse för EES)

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR ANTAGIT DENNA FÖRORDNING

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

med beaktande av Europeiska kommissionens förslag, och

efter översändande av utkastet till lagstiftningsakt till de nationella parlamenten,

med beaktande av Europeiska centralbankens yttrande¹⁵,

med beaktande av Europeiska ekonomiska och sociala kommitténs yttrande¹⁶,

i enlighet med det ordinarie lagstiftningsförfarandet, och

¹⁵

¹⁶ ...

av följande skäl:

- (1) Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/65/EG¹⁷ om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter. Samtidigt fastställs i Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU¹⁸ bl.a. regler för distansavtal om försäljning av varor och tillhandahållande av tjänster som ingås mellan näringsidkare och konsumenter.
- (2) Enligt artikel 169.1 och 169.2 a i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (EUF-fördraget) ska unionen bidra till att uppnå en hög konsumentskyddsnivå genom åtgärder som beslutas enligt artikel 114 i fördraget. Enligt artikel 38 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna (stadgan) ska en hög konsumentskyddsnivå tryggas i unionens politik.
- (3) Inom ramen för den inre marknaden, och för att garantera valfriheten, krävs konsumentskydd på hög nivå på området avtal om finansiella tjänster till konsumenter som ingås på distans, så att konsumenterna får större förtroende för distansförsäljning.
- (4) Att säkerställa samma höga nivå för konsumentskydd över hela den inre marknaden uppnås bäst genom fullständig harmonisering. En fullständig harmonisering är nödvändig för att alla konsumenter i unionen ska kunna tillförsäkras ett högt och likvärdigt konsumentskydd som tillvaratar deras intressen och för att en väl fungerande inre marknad ska kunna skapas. Medlemsstaterna bör därför inte kunna bibehålla eller införa nationella bestämmelser än de som fastställs i detta direktiv med avseende de aspekter som omfattas av direktivet, såvida inte något annat anges i detta direktiv. Det bör således stå medlemsstaterna fritt att behålla eller införa andra nationella bestämmelser om det inte finns några sådana harmoniserade bestämmelser.
- (5) Direktiv 2002/65/EG har varit föremål för olika översyner. Av dessa översyner framgick att det gradvisa införandet av unionens produktspecifik lagstiftning har lett till betydande överlappningar med direktiv 2002/65/EG och att digitaliseringen förvärrat vissa aspekter som inte till fullo åtgärdas genom det direktivet.
- (6) Digitaliseringen har bidragit till att marknaden utvecklats på ett sätt som inte förutsågs när direktiv 2002/65/EG antogs. Den snabba tekniska utvecklingen sedan dess har lett till betydande förändringar på marknaden för finansiella tjänster. Även om många sektorsspecifika akter har antagits på unionsnivå har de finansiella tjänster som erbjuds konsumenterna utvecklats och diversifierats avsevärt. Nya produkter har dykt upp, särskilt på nätet, och användning av dem utvecklas vidare, ofta på ett snabbt och oförutsett sätt. Den övergripande tillämpningen av direktiv 2002/65/EG är härvidlag fortfarande relevant. Tillämpningen av direktiv 2002/65/EG på finansiella tjänster till konsumenter som inte regleras av sektorsspecifik unionslagstiftning har inneburit att ett antal harmoniserade regler gäller till gagn för konsumenter och näringsidkare. Detta ”skyddsnät” bidrar till att konsumentskyddsnivå bli hög samtidigt som lika villkor gäller för alla näringsidkare.

¹⁷ Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/65/EG av den 23 september 2002 om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter och om ändring av rådets direktiv 90/619/EEG samt direktiven 97/7/EG och 98/27/EG (EGT L 271, 9.10.2002, s. 16).

¹⁸ Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG (EUT L 304, 22.11.2011, s. 64).

- (7) För att ta itu med det faktum att det gradvisa införandet av sektorsspecifik unionslagstiftning har medfört betydande överlappningar mellan den lagstiftningen och direktiv 2002/65/EG och att digitaliseringen förvärrat vissa aspekter som inte till fullo åtgärdades i direktivet, bl.a. hur och när information bör lämnas till konsumenten, är det nödvändigt att se över de regler som är tillämpliga på avtal om finansiella tjänster som ingås mellan en konsument och en näringsidkare på distans, samtidigt som tillämpningen av skyddsnätsfunktionen säkerställs.
- (8) I direktiv 2011/83/EU föreskrivs, i likhet med i direktiv 2002/65/EG, en rätt till förhandsinformation och ångerrätt för vissa konsumentavtal som ingås på distans. Denna komplementaritet är dock begränsad eftersom direktiv 2011/83/EU inte omfattar avtal om finansiella tjänster.
- (9) En utvidgning av tillämpningsområdet för direktiv 2011/83/EU till att omfatta finansiella tjänster som ingås på distans torde säkerställa nödvändig komplementaritet. På grund av den särskilda karaktären hos finansiella tjänster till konsument, i synnerhet på grund av att de är så komplicerade, bör emellertid inte alla bestämmelserna i direktiv 2011/83/EU vara tillämpliga på finansiella tjänster till konsument som ingåtts på distans. Ett särskilt kapitel med regler som endast är tillämpliga på avtal om finansiella tjänster som ingåtts på distans bör säkerställa nödvändig klarhet och rättssäkerhet.
- (10) Även om inte alla bestämmelser i direktiv 2011/83/EU bör tillämpas på avtal om finansiella tjänster som ingås på distans på grund av dessa tjänsters särskilda karaktär, bör ett antal bestämmelser i direktiv 2011/83/EU, exempelvis relevanta definitioner, bestämmelser om ytterligare betalningar, om verkställighet och påföljder, även tillämpas på avtal om finansiella tjänster som ingås på distans. Tillämpningen av dessa bestämmelser säkerställer att de olika typerna av avtal ingångna på distans kompletterar varandra. Genom utvidgningen av tillämpningen av reglerna om påföljder i direktiv 2011/83/EU kommer effektiva, proportionella och avskräckande böter att åläggas näringsidkare som är ansvariga för utbredda överträdelser eller utbredda överträdelser med unionsdimension.
- (11) Ett särskilt kapitel i direktiv 2011/83/EU bör innehålla de fortfarande relevanta och nödvändiga bestämmelserna i direktiv 2002/65/EG, särskilt vad gäller rätten till förhandsinformation och ångerrätten samt regler som säkerställer skäliga nätvillkor när avtal om finansiella tjänster ingås på distans.
- (12) Eftersom distansavtal om finansiella tjänster oftast ingås på elektronisk väg bör regler om säkerställande av skäliga nätvillkor när finansiella tjänster ingås på distans bidra till att uppnå de mål som fastställs i artikel 114 i EUF-fördraget och artikel 38 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna. Regeln om tillräckliga förklaringar torde säkerställa ökad transparens och ge konsumenterna möjlighet att begära mänsklig medverkan när de interagerar med näringsidkaren via nätgränssnitt, t.ex. i en chattbox eller liknande verktyg. Näringsidkaren bör förbjudas att införa åtgärder i sitt gränssnitt som kan förvrida eller försämra konsumenternas förmåga att fatta ett fritt, självständigt och välgrundat beslut eller val.
- (13) Vissa finansiella tjänster till konsument regleras av särskild unionsakter som fortsatt är tillämpliga på sådana finansiella tjänster. För att säkerställa rättssäkerhet bör det klargöras att om en annan unionsakt som reglerar specifika finansiella tjänster

innehåller regler om förhandsinformation eller om utövande av ångerrätten, bör endast respektive bestämmelser i dessa andra unionsakter tillämpas på dessa specifika finansiella tjänster till konsumenter, om inte annat föreskrivs i dessa akter. När artikel 186 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/138/EG¹⁹ är tillämplig gäller t.ex. de regler om ”uppsägningstid” som fastställs i direktiv 2009/138/EG och inte reglerna om ångerrätt i detta direktiv, och när artikel 14.6 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/17/EU²⁰ är tillämplig bör reglerna om ångerrätt enligt detta direktiv inte tillämpas. På samma sätt innehåller vissa unionsakter som reglerar specifika finansiella tjänster²¹ omfattande och utvecklade regler som är avsedda att säkerställa att konsumenterna kan förstå det föreslagna avtalets viktigaste egenskaper. Dessutom innehåller vissa unionsakter som reglerar särskilda finansiella tjänster, t.ex. direktiv 2014/17/EU om konsumentkreditavtal som avser bostadsfastighet²², redan bestämmelser om de tillräckliga förklaringar som näringsidkarna ska ge konsumenterna vad avser det föreslagna avtalet. För att säkerställa rättssäkerhet bör de regler om tillräckliga förklaringar som anges i detta direktiv inte tillämpas på finansiella tjänster som omfattas av unionsakter som reglerar en specifik finansiell tjänst som innehåller regler om den information som ska lämnas till konsumenten innan avtal ingås.

- (14) Avtal om finansiella tjänster till konsumenter som förhandlas fram på distans innebär att olika sorters teknik för distanskommunikation används inom ramen för ett system för försäljning eller tillhandahållande av tjänster där näringsidkaren och konsumenten inte är närvarande samtidigt. För att bemöta den ständiga utvecklingen av denna kommunikationsteknik bör det fastställas principer som gäller även för sådan teknik som ännu bara används i begränsad omfattning eller som inte är känd ännu.
- (15) Ett enskilt avtal om finansiella tjänster som omfattar flera på varandra följande transaktioner eller separata transaktioner av samma slag fördelade över tiden kan ha olika rättslig innebörd i de olika medlemsstaterna, men det är viktigt att reglerna tillämpas på samma sätt i samtliga medlemsstater. Bestämmelserna som reglerar distansavtal om finansiella tjänster bör därför vara tillämpliga på den första i en rad på varandra följande transaktioner eller separata transaktioner av samma slag fördelade över tiden som kan anses utgöra en helhet, oberoende av om denna transaktion eller denna rad av transaktioner är föremål för ett enda avtal eller för flera på varandra följande avtal. Med ett ”inledande avtal om tjänster” avses t.ex. att öppna ett bankkonto, medan en ”transaktion” t.ex. Kan avse insättning eller uttag från

¹⁹ Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/138/EG av den 25 november 2009 om upptagande och utövande av försäkrings- och återförsäkringsverksamhet (Solvens II) (EUT L 335, 17.12.2009, s. 1).

²⁰ Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/17/EU av den 4 februari 2014 om konsumentkreditavtal som avser bostadsfastighet och om ändring av direktiven 2008/48/EG och 2013/36/EU och förordning (EU) nr 1093/2010 (EUT L 60, 28.2.2014, s. 34).

²¹ Exempelvis Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2019/1238 av den 20 juni 2019 om en paneuropeisk privat pensionsprodukt (PEPP-produkter) (EUT L 198, 25.7.2019, s. 1), Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/65/EU av den 15 maj 2014 om marknader för finansiella instrument och om ändring av direktiv 2002/92/EG och av direktiv 2011/61/EU (EUT L 173, 12.6.2014, s. 349), Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/97 av den 20 januari 2016 om försäkringsdistribution (EUT L 26, 2.2.2016, s. 19), Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/92/EU av den 23 juli 2014 om jämförbarhet för avgifter som avser betalkonto, byte av betalkonto och tillgång till betalkonto med grundläggande funktioner (EUT L 257, 28.8.2014, s. 214).

²² Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/17/EU av den 4 februari 2014 om konsumentkreditavtal som avser bostadsfastighet och om ändring av direktiven 2008/48/EG och 2013/36/EU och förordning (EU) nr 1093/2010, (EUT L 60, 28.2.2014, s. 34).

bankkontot. Att nya beståndsdelar läggs till ett ursprungligt tjänsteavtal utgör inte en ”transaktion” utan ett kompletterande avtal.

- (16) För att begränsa tillämpningsområdet för detta direktiv bör reglerna beträffande finansiella tjänster till konsumenter ingångna på distans inte tillämpas på tjänster som endast tillhandahålls tillfälligt utanför en affärsstruktur som inrättats för att ingå distansavtal.
- (17) Användningen av teknik för distanskommunikation bör inte leda till att konsumentens information begränsas på ett obefogat sätt. Med tanke på öppenheten bör krav fastställas med avseende på när informationen bör lämnas till konsumenten innan distansavtalet ingås, och på vilket sätt informationen bör nå konsumenten. För att kunna fatta sina beslut med fullständig kännedom om alla fakta bör konsumenterna få informationen minst en dag innan distansavtalet ingås. Det är bara i undantagsfall som informationen får lämnas mindre än en dag innan distansavtalet för finansiella tjänster ingås. Om avtalet ingås mindre än en dag innan, bör näringsidkaren inom den fastställda tidsramen vara skyldig att påminna konsumenten om möjligheten att frånträda distansavtalet om finansiella tjänster.
- (18) Informationskraven bör moderniseras och uppdateras så att de till exempel innefattar näringsidkarens e-postadress och information om risken respektive avkastningen för vissa finansiella tjänster till konsumenter. Konsumenterna bör också få tydlig information när det pris som erbjuds är individanpassat på grundval av automatiserad behandling.
- (19) När distansavtalet om finansiell tjänst till konsumenter innefattar en risk- och avkastningsprofil bör det innehålla exempelvis en sammanfattande riskindikator, kompletterad med en berättande beskrivning av den indikatorn, dess huvudsakliga begränsningar och en berättande förklaring av de risker som är väsentligen relevanta för den finansiella tjänsten och den möjliga maximala kapitalförlusten, däribland information om huruvida allt kapital kan gå förlorat.
- (20) Vissa finansiella tjänster kan ha ett miljömässigt eller socialt mål, t.ex. i form av bidrag till kampen mot klimatförändringar eller en minskning av överskuldssättning. För att konsumenterna ska kunna fatta ett välgrundat beslut bör de också informeras om de särskilda miljömässiga eller sociala mål som den finansiella tjänsten är kopplad till.
- (21) Informationskraven bör anpassas till tekniska begränsningar i vissa medier, t.ex. begränsat antal tecken för vissa mobiltelefonskärmar. Om näringsidkaren, när det gäller mobiltelefonskärmar, har specialanpassat innehållet i och presentationen av nätgränssnittet för sådana enheter, måste information lämnas, väl synligt och på ett uppriktigt sätt, om näringsidkarens identitet, vad den finansiella tjänsten till konsumenter har för huvudsakliga egenskaper, det totalpris som konsumenten ska betala till näringsidkaren för den finansiella tjänsten, inklusive alla skatter som betalas via näringsidkaren, eller, när det inte går att ange ett exakt pris, grunden för att beräkna priset så att konsumenten kan kontrollera det, samt förekomsten eller avsaknaden av ångerrätt, inklusive villkoren, tidsgränsen och förfarandena för att utöva den rätten. Resten av informationen skulle kunna lämnas via extra sidor. All information bör dock tillhandahållas på ett varaktigt medium innan distansavtalet ingås.

- (22) När förhandsinformation innan avtalet ingås lämnas genom elektroniska medel, bör sådan information presenteras på ett tydligt och omfattande sätt. Här skulle informationen kunna markeras, inramas och kontextualiseras ändamålsenligt i skärmbilden. Skiktningstekniken har testats och visat sig vara användbar för vissa finansiella tjänster. användning av den, dvs. möjligheten att presentera ingående beståndsdelar av informationen genom popupfönster eller genom länkar till andra skikt, bör uppmuntras. Ett möjligt sätt att lämna förhandsinformation innan avtal ingås är genom "innehållsförteckningar" med expanderbara rubriker. På den högsta nivån skulle konsumenterna hitta huvudämnena, som vart och ett kan expanderas genom att man klickar på det, så att konsumenterna dirigeras vidare till en mer detaljerad presentation av den aktuella informationen. På så sätt får konsumenterna all information som krävs på ett och samma ställe, samtidigt som de fortfarande har kontroll över vad de kan granska och när. Konsumenterna bör ha möjlighet att ladda ner alla dokument med förhandsinformation och spara dem som fristående dokument.
- (23) Konsumenterna bör ha ångerrätt utan att det leder till sanktioner och utan att behöva lämna en motivering. Om ångerrätten inte är tillämplig på grund av att konsumenten uttryckligen har begärt att ett distansavtal ska fullgöras innan ångerfristen löper ut, bör näringsidkaren informera konsumenten om detta innan avtalet börjar fullgöras.
- (24) För att säkerställa att ångerrätten utövas ändamålsenligt, bör förfarandet för att utöva denna rätt inte vara mer betungande än förfarandet att ingå distansavtalet.
- (25) Vid distansavtal som ingås på elektronisk väg bör näringsidkaren ge konsumenten möjlighet att använda en ångerknapp. För att ångerknappen reellt ska kunna användas bör näringsidkaren se till att den är synlig, och när konsumenten använder knappen bör näringsidkaren på lämpligt sätt dokumentera användningen.
- (26) Konsumenterna kan behöva hjälp för att avgöra vilken finansiell tjänst som är bäst lämpad för deras behov och ekonomiska situation. Medlemsstaterna bör därför se till att näringsidkare, innan avtal om finansiella tjänster ingås på distans, tillhandahåller denna hjälp i fråga om de finansiella tjänster som de erbjuder konsumenten, genom att i tillräcklig omfattning förklara den relevanta informationen, däribland de föreslagna produkternas viktigaste egenskaper. Skyldigheten att ge tillräckliga förklaringar är särskilt viktig när konsumenter avser att ingå ett avtal om finansiella tjänster på distans och näringsidkaren tillhandahåller förklaringar via nätverktyg. För att konsumenterna säkert ska förstå vilken inverkan avtalet kan ha på deras ekonomiska situation bör konsumenten alltid kunna få mänsklig medverkan från näringsidkarens sida.
- (27) När näringsidkare ingår avtal om finansiella tjänster på distans bör de förbjudas att använda nätgränssnittets struktur, utformning, funktion eller funktionssätt på ett sätt som kan förvrida eller försämra konsumenternas förmåga att fatta ett fritt, självständigt och välgrundat beslut eller val.
- (28) Direktiv 2011/83/EU bör därför ändras i enlighet med detta.
- (29) Direktiv 2002/65/EG bör därför upphävas.
- (30) Eftersom målet för detta direktiv, nämligen att bidra till att den inre marknaden fungerar korrekt genom att säkerställa en hög nivå av konsumentskydd, inte i tillräcklig utsträckning kan uppnås av medlemsstaterna och de därför bättre kan uppnås på unionsnivå, kan unionen vidta åtgärder i enlighet med

subsidiaritetsprincipen i artikel 5 i fördraget om Europeiska unionen. I enlighet med proportionalitetsprincipen i samma artikel går detta direktiv inte utöver vad som är nödvändigt för att uppnå detta mål.

- (31) I enlighet med den gemensamma politiska förklaringen från medlemsstaterna och kommissionen om förklarande dokument²³ av den 28 september 2011 har medlemsstaterna åtagit sig att, när det är motiverat, låta anmälan av införlivandeåtgärder åtföljas av ett eller flera dokument som förklarar förhållandet mellan de olika delarna i direktivet och motsvarande delar i de nationella instrumenten för införlivande. Lagstiftaren anser att det är motiverat att sådana dokument översänds avseende detta direktiv.

²³ EUT C 369, 17.12.2011, s. 14.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

Artikel 1

Ändringar av direktiv 2011/83/EU

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

1. Artikel 3 ska ändras på följande sätt:

a) Följande punkt ska införas som punkt 1b:

”1b.” Artiklarna 1 och 2, artikel 3.2, 3.5 och 3.6, artikel 4, artiklarna 16a–16e, artikel 19, artiklarna 21–23, artikel 24.1, 24.2, 24.3 och 24.4 samt artiklarna 25 och 26 ska tillämpas på distansavtal som ingås mellan näringsidkare och konsumenter om tillhandahållande av finansiella tjänster.

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

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

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

2. Följande kapitel ska införas:

”KAPITEL IIIa

**REGLER FÖR AVTAL OM FINANSIELLA TJÄNSTER SOM INGÅTTS PÅ
DISTANS**

Artikel 16a

**Informationskrav för avtal om finansiella tjänster till konsumenter som ingåtts på
distans**

1. Innan konsumenten blir bunden av ett distansavtal eller ett motsvarande erbjudande ska näringsidkaren klart och tydligt ge konsumenten information om följande:

- (a) Näringsidkarens identitet och huvudsakliga verksamhet.
- (b) Geografisk adress där näringsidkaren är etablerad samt näringsidkarens telefonnummer och e-postadress. om näringsidkaren tillhandahåller andra medel för kommunikation via internet som garanterar att konsumenten kan lagra eventuell skriftlig korrespondens med näringsidkaren,

inbegripet datum och tid för sådan korrespondens, på ett varaktigt medium ska informationen även omfatta uppgifter om dessa andra sätt; Alla dessa medel för kommunikation som tillhandahålls av näringsidkaren ska göra det möjligt för konsumenten att snabbt kontakta och kommunicera effektivt med näringsidkaren. I förekommande fall ska näringsidkaren också tillhandahålla geografisk adress och identitet för den näringsidkare för vars räkning denna agerar.

- (c) Om den avviker från den adress som uppgetts i enlighet med led b: geografisk adress till näringsidkarens affärsställe och i tillämpliga fall avseende den näringsidkare för vars räkning han eller hon agerar dit konsumenten kan vända sig med eventuella reklamationer.
- (d) Om näringsidkaren är registrerad i ett handelsregister eller liknande offentligt register, uppgift om vilket handelsregister denne är registrerad i samt registreringsnumret eller motsvarande identifieringsuppgifter i detta register.
- (e) Om näringsidkarens verksamhet kräver tillstånd, uppgifter om den berörda tillsynsmyndigheten.
- (f) En beskrivning av den finansiella tjänstens huvudsakliga egenskaper.
- (g) Det totalpris som konsumenten ska betala till näringsidkaren för den finansiella tjänsten, med uppgift om alla arvoden, avgifter och kostnader samt alla skatter och avgifter som betalas genom näringsidkaren, eller, om ett exakt pris inte kan anges, grunden för beräkningen av priset vilket gör det möjligt för konsumenten att kontrollera detta.
- (h) Om tillämpligt, att priset har personanpassats på grundval av automatiserat beslutsfattande.
- (i) I förekommande fall, upplysning om att den finansiella tjänsten gäller instrument som medför särskilda risker beroende på deras särdrag eller de transaktioner som skall utföras eller vilkas pris beror på sådana svängningar på finansmarknaden som näringsidkaren inte kan påverka och om att tidigare fullgöranden inte är indikatorer för framtida fullgöranden.
- (j) Uppgifter om förekomsten av eventuella andra skatter och avgifter och/eller kostnader som varken betalas genom näringsidkaren eller påförs av denne.
- (k) Eventuella begränsningar av den tid under vilken informationen är giltig.
- (l) Sättet för betalning och för fullgörande.
- (m) Alla särskilda extra kostnader som konsumenten kan bli tvungen att betala vid användning av tekniken för distanskommunikation, om sådana extra kostnader tas ut.
- (n) Om tillämpligt, en kort beskrivning av risk- och avkastningsprofilen.

- (o) Om tillämpligt, information om alla eventuella miljömål eller sociala mål som den finansiella tjänsten är inriktad på.
- (p) Förekomsten eller frånvaron av ångerrätt och, för det fall ångerrätt föreligger, dess varaktighet och villkoren för dess utövande, inklusive uppgift om det belopp konsumenten kan bli skyldig att betala samt vad som kan bli följderna av att inte utöva denna rättighet.
- (q) Distansavtalets kortaste löptid, vid avtal om fortlöpande eller periodiskt återkommande finansiella tjänster.
- (r) Information om den rätt parterna kan ha enligt avtalsvillkoren att säga upp distansavtalet i förväg eller ensidigt samt om eventuella påföljder enligt avtalet i dessa fall.
- (s) praktiska instruktioner för ångerrätten kan utövas, med angivande av bl.a. adress eller e-postadress till vilken meddelandet om utövandet av ångerrätten ska sändas och för finansiella avtal som ingås på elektronisk väg, information om förekomsten och placeringen av den ångerknapp som avses i artikel 16d.
- (t) Eventuella klausuler i avtalet om vilken lag som ska tillämpas på distansavtalet och/eller vilken domstol som är behörig.
- (u) På vilket eller vilka språk avtalsvillkoren och den förhandsinformation som anges i denna artikel tillhandahålls samt även på vilket eller vilka språk näringsidkaren, med konsumentens medgivande, åtar sig att kommunicera under avtalets löptid.
- (v) Om tillämpligt, möjligheten att anlita ett förfarande för klagomål och prövning utanför domstol, vilket näringsidkaren omfattas av, och villkoren för detta.

2. Varje telefonsamtal med konsumenten ska inledas med att uppgifter lämnas om näringsidkaren och om det affärsmässiga syfte som näringsidkaren har med samtalet.

Om konsumenten uttryckligen samtycker till att fortsätta telefonsamtalet behöver, genom undantag från punkt 1, endast den information som avses i leden a, f, g och p i den punkten tillhandahållas.

Näringsidkaren ska informera konsumenten om arten av och tillgången till den övriga information som avses i punkt 1 och ska tillhandahålla denna information när skyldigheterna enligt punkt 3 fullgörs.

3. Näringsidkaren ska tillhandahålla den information som avses i punkt 1 minst en dag innan konsumenten blir bunden av ett distansavtal.

När den information som avses i punkt 1 lämnas mindre än en dag innan konsumenten blir bunden av distansavtalet, ska medlemsstaterna kräva att näringsidkaren skickar en påminnelse, på ett varaktigt medium, till konsumenten om möjligheten att frånträda distansavtalet och om det förfarande som ska följas för att

frånträda det, i enlighet med artikel 16b. Denna påminnelse ska tillställas konsumenten senast en dag efter det att distansavtalet ingåtts.

4. Den information som avses i punkt 1 ska göras tillgänglig för konsumenten på ett varaktigt medium och läggas fram på ett sätt som är enkelt att läsa, med tecken i läsbar storlek.

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

Om näringsidkaren beslutar sig för att skicka informationen, ska det vara möjligt att skriva ut den information som avses i punkt 1 som ett enda dokument.

Om färger används för att tillhandahålla den information som avses i punkt 1, får de inte minska informationens begriplighet om faktabladet skulle tryckas eller kopieras i svartvitt.

Den information som avses i punkt 1 ska på begäran göras tillgänglig i ett lämpligt format för konsumenter med synnedsättning.

5. Bevisbördan för att informationsskyldigheten enligt denna artikel fullgjorts ska åvila näringsidkaren.
6. Om en annan unionsakt som reglerar specifika finansiella tjänster innehåller regler om den information som konsumenten ska få innan avtalet ingås, ska endast kraven på förhandsinformation i den unionsakten tillämpas på de specifika finansiella tjänsterna, om inte annat föreskrivs i den akten.

Artikel 16b

Ångerrätt vid distansavtal om finansiella tjänster

1. Medlemsstaterna ska se till att konsumenten har en tidsfrist på 14 kalenderdagar under vilken denne kan utöva sin ångerrätt utan att det leder till någon påföljd och utan att konsumenten behöver ange några skäl.

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

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

2. Ångerrätten gäller inte på följande

- (a) finansiella tjänster till konsumenter, vilkas pris är beroende av svängningar på finansmarknaden som näringsidkaren inte kan påverka och som kan inträffa under ångerfristen, exempelvis tjänster med anknytning till

- Utländska valutor
 - Penningmarknadsinstrument. Överlåtbara värdepapper.
 - Andelar i företag för kollektiva investeringar.
 - Terminskontrakt, inbegripet motsvarande instrument med kontantavräkning.
 - Framtida räntesäkringsavtal.
 - Ränte-, valuta- och aktieswappar.
 - Köp- och säljoptioner avseende alla de instrument som anges i detta led, inbegripet motsvarande instrument med kontantavräkning. Denna kategori inbegriper särskilt valuta- och ränteoptioner.
 - Kryptotillgångar enligt definitionen i [*artikel 3.1 (2) i kommissionens förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om marknader för kryptotillgångar och om ändring av direktiv (EU) 2019/193 24.9.2020 COM (2020) 593 final*].
- (b) Rese- och bagageförsäkringar eller liknande kortfristiga försäkringar med kortare löptid än en månad.
- (c) Avtal som båda parter har fullgjort på konsumentens uttryckliga begäran, innan konsumenten har utövat sin ångerrätt.
3. Konsumenten ska anses ha använt sin ångerrätt inom den ångerfrist som avses i punkt 1 om meddelandet om utövandet av ångerrätten sänds, eller ångerknappen som avses i punkt 5 aktiveras av konsumenten innan den fristen löper ut.
4. Denna artikel ska inte påverka tillämpningen av nationell lagstiftning som fastställer en tidsperiod under vilken fullgörandet av avtalet inte kan påbörjas.
5. Medlemsstaterna ska se till att näringsidkaren i samband med distansavtal som ingås på elektronisk väg möjliggör användning av en ångerknapp för att konsumenten lättare ska kunna utöva sin ångerrätt. En sådan knapp ska vara tydligt märkt med orden ”Återkallelse av avtal” eller en motsvarande otvetydig formulering.
- Ångerknappen ska vara väl synlig och finnas tillgänglig under hela ångerfristen på samma elektroniska gränssnitt som det som användes för att ingå distansavtalet. Dessutom kan näringsidkaren också tillhandahålla ångerknappen via en annan kanal.
- Näringsidkaren ska se till att aktivering av ångerknappen leder till ett omedelbart bekräftelsemeddelande till konsumenten om att ångerrätten har utövats, med uppgift om datum och tidpunkt för utövandet av ångerrätten. Näringsidkaren ska lämna en bekräftelse på att ångerrätten utövas till konsumenten på ett varaktigt medium.
6. Om en annan unionsakt som reglerar specifika finansiella tjänster innehåller regler om utövande av ångerrätten, ska endast bestämmelserna om ångerrätt i den

unionsakten tillämpas på den specifika finansiella tjänsten, såvida inte något annat föreskrivs i den akten.

Artikel 16c

Betalning för den tjänst som tillhandahållits innan ångerrätten utövas

1. Om konsumenten utövar ångerrätten i enlighet med artikel 16b, kan konsumenten endast åläggas att så snart som möjligt betala för den tjänst som näringsidkaren i enlighet med distansavtalet faktiskt har tillhandahållit. Det belopp som ska betalas får inte
 - (a) överstiga ett belopp som står i proportion till omfattningen av den redan tillhandahållna tjänsten, jämförd med samtliga prestationer som föreskrivs i distansavtalet,
 - (b) i något fall vara så stort att det kan tolkas som en påföljd.
2. Näringsidkaren får inte kräva att konsumenten ska betala något belopp på grundval av punkt 1 i denna artikel, om inte näringsidkaren kan styrka att konsumenten i vederbörlig ordning har underrättats om det belopp som ska betalas i enlighet med artikel 16a.1 p. Näringsidkaren får emellertid inte kräva denna betalning om näringsidkaren utan föregående begäran från konsumentens sida har påbörjat fullgörandet av avtalet innan den ångerfrist som anges i artikel 16b.1 har löpt ut.
3. Näringsidkaren ska så snart som möjligt och senast inom 30 kalenderdagar till konsumenten betala tillbaka alla belopp som näringsidkaren erhållit från konsumenten i enlighet med distansavtalet, med undantag för det belopp som avses i punkt 1. Denna tidsfrist ska börja löpa den dag då näringsidkaren erhåller meddelandet om att konsumenten utövar sin ångerrätt.
4. Konsumenten ska så snart som möjligt och senast inom 30 kalenderdagar till näringsidkaren skicka tillbaka de belopp som konsumenten har erhållit från näringsidkaren. Denna tidsfrist ska börja löpa den dag som konsumenten frånträder avtalet.

Artikel 16d

Tillräckliga förklaringar

1. Medlemsstaterna ska se till att näringsidkare är skyldiga att ge konsumenten tillräckliga förklaringar om de föreslagna avtalen om finansiella tjänster som sätter konsumenten i stånd att bedöma huruvida det föreslagna avtalet och de kompletterande tjänsterna är anpassade till hans eller hennes behov och ekonomiska situation. Förklaringarna ska inbegripa följande delar:
 - (a) förhandsinformation som krävs innan avtal ingås.

- (b) det föreslagna avtalets viktigaste egenskaper, bl.a. eventuella kompletterande tjänster.
 - (c) De specifika verkningar som de föreslagna produkterna kan medföra för konsumenten, bl.a. konsekvenserna av att konsumenten underlåter att betala eller betalar för sent.
2. Punkt 1 ska även vara tillämplig på förklaringar som ges till konsumenten vid användning av nätverktyg såsom livechattar, chattbottar, robotrådgivning, interaktiva verktyg eller liknande metoder.
 3. Medlemsstaterna ska säkerställa att konsumenten, om näringsidkaren använder nätverktyg, har rätt att begära och erhålla mänsklig medverkan.
 4. Om en annan unionsakt som reglerar specifika finansiella tjänster innehåller bestämmelser om den information som ska lämnas till konsumenten innan avtalet ingås, ska punkterna 1–3 i denna artikel inte tillämpas.

Artikel 16e

Tillägsskydd avseende nätgränssnitt

Utan att det påverkar tillämpningen av Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG²⁴ och rådets direktiv 93/13/EEG²⁵ ska medlemsstaterna kräva att näringsidkare, när de ingår distansavtal om finansiella tjänster, inte använder nätgränssnittets struktur, utformning, funktion eller funktionssätt på ett sätt som kan förvrida eller försämra konsumenternas förmåga att fatta ett fritt, självständigt och välgrundat beslut eller val.

Artikel 2

Införlivande

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

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

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

²⁴ Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG av den 11 maj 2005 om otillbörliga affärsmetoder som tillämpas av näringsidkare gentemot konsumenter på den inre marknaden och om ändring av rådets direktiv 84/450/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG, 98/27/EG och 2002/65/EG samt Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 (direktiv om otillbörliga affärsmetoder) (EUT L 149, 11.6.2005, s. 22).

²⁵ Rådets direktiv 93/13/EEG av den 5 april 1993 om oskäliga villkor i konsumentavtal (EGT L 95, 21.4.1993, s. 29).

2. Medlemsstaterna ska underrätta kommissionen om texten till de centrala bestämmelser i nationell rätt som de antar inom det område som omfattas av detta direktiv.

Artikel 3

Upphävande

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

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

Artikel 4

Ikraftträdande

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

Artikel 5

Adressater

Detta direktiv riktar sig till medlemsstaterna.

Utfärdat i Bryssel den

På Europaparlamentets vägnar
Ordförande

På rådets vägnar
Ordförande