

Modtaget via elektronisk post. Der tages forbehold for evt. fejl

Europaudvalget
(Alm. del - bilag 477)
forbrugerministerråd
(Offentligt)

Medlemmerne af Folketingets Europaudvalg og deres
stedfortrædere

Bilag Journalnummer

Kontor

1 400.C.2-0

N.1

20. januar 1999

Til underretning for Folketingets Europaudvalg fremsendes vedlagt

Justitsministeriets grundnotat vedrørende forslag til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser og om ændring af direktiv 90/619/EØF, direktiv 97/7/EF og direktiv 98/27/EF (KOM (1998) 468 endelig udgave).

Grundnotatet tjener ligeledes som besvarelse af spørgsmål nr. 14 (Alm. del - bilag 134) af 6. november 1998.

Notatet er ligeledes fremsendt til Folketingets Retsudvalg.

GRUNDNOTAT TIL

FOLKETINGETS EUROPAUDVALG

Forslag til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser og om ændring af direktiv 90/619/EØF, direktiv 97/7/EF og direktiv 98/27/EF (KOM(1998) 468 endelig udgave).

1. Baggrund

I 1997 vedtog Rådet og Parlamentet et direktiv om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler om fjernsalg (97/7/EF). Fjernsalg af finansielle tjenesteydelser er undtaget fra dette direktiv, der skal være gennemført i medlemslandene i år 2000.

I Kommissionens meddelelse om "Finansielle tjenesteydelser: Øget forbrugertillid" (KOM(97)309) - som var en opfølgning af grønbogen "Finansielle tjenesteydelser: opfyldelse af forbrugernes forventninger" (KOM(96)209) - anførte Kommissionen, at man ville fremsætte et direktivforslag om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Direktivforslaget skal være en parallel til det generelle fjernsalgsdirektiv, jf. ovenfor, men tilpasset de særlige forhold, der gør sig gældende ved aftaler om finansielle tjenesteydelser.

Kommissionen præsenterede inden den formelle fremsættelse direktivforslaget for Rådet (forbrugerministre) den 3. november 1998.

Direktivforslaget er fremsat med henvisning til hjemlen i Traktatens artikel 100 A, jf. artikel 189 B, hvorefter Rådet træffer afgørelse med kvalificeret flertal (fælles beslutningstagen).

2. Direktivforslagets indhold

2.1. I modsætning til andre forbrugerbeskyttelsesdirektiver på det civilretlige område, indeholder direktivforslaget ikke en klausul, der gør det muligt for medlemslandene at gennemføre eller opretholde strengere bestemmelser med henblik på beskyttelse af forbrugerne.

2.2. Direktivforslaget omfatter forbrugeraftaler om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Forslaget omfatter enhver aftale mellem en erhvervsdrivende - "leverandøren" - og en forbruger vedrørende finansielle tjenesteydelser, når aftalen indgås udelukkende ved brug af en eller flere former for fjernkommunikationsteknik, dvs. uden at leverandøren og forbrugeren ved eller forud for indgåelsen af aftalen er fysisk til stede samtidig. Forslaget omfatter både aftaler mellem forbrugere og erhvervsdrivende, der selv leverer tjenesteydelser, og mellem forbrugere og erhvervsdrivende, der alene optræder som mellemmand ved leveringen. Som "leverandør" anses desuden en erhvervsdrivende, der optræder som mellemmand ved indgåelsen af aftalen mellem parterne.

Forslaget omfatter kun aftaler med forbrugere, der bor i et EU-land (EØS-land).

Aftalen skal endvidere være indgået som led i et system for fjernsalg, som er organiseret af leverandøren - tilfælde, hvor leverandøren kun lejlighedsvis indgår de pågældende aftaler ved brug af fjernkommunikationsteknik, er således ikke omfattet.

Eksempler på fjernkommunikationsteknik er bl.a. telefon, breve, telefax, E-post, Internet, radio og fjernsyn.

Forslaget indeholder et bilag med en vejledende og ikke-udtømmende liste over tjenesteydelser, som er omfattet af direktivet. Direktivet omfatter en række ydelser, der bl.a. falder ind under almindelig bank-, realkredit-, forsikrings-, pensions- og investeringsvirksomhed.

2.3. Hvis en finansiel tjenesteydelse omfatter flere handlinger efter hinanden eller en række enkelthandlinger gennem en vis periode, omfatter direktivet kun den første af disse handlinger. Dette skal gælde, uanset om de pågældende handlinger efter den nationale lovgivning anses for omfattet af den samme aftale, eller de anses for hver især at følge af selvstændige aftaler. Direktivet omfatter f.eks. en aftale om åbning af en bankkonto, men ikke efterfølgende pengeoverførsler, hævning af penge m.v.

2.4. Efter forslaget skal leverandøren, inden der indgås en aftale, på en klar og forståelig måde give forbrugeren oplysning om samtlige aftalevilkår. Oplysningerne skal gives skriftligt eller på et andet varigt medium, som forbrugeren råder over og har adgang til. Det kan f.eks. være en diskette, cd-rom eller harddisken på forbrugers computer.

Forbrugeren har herefter en betænkningstid på mindst 14 dage, hvor forbrugeren har krav på at kunne indgå aftalen på de vilkår, leverandøren har oplyst. Leverandørens tilbud skal således have en acceptfrist på mindst 14 dage, og skal være uigenkaldeligt i denne periode. Fristen løber fra den dag, hvor forbrugeren har modtaget oplysningerne om aftalevilkårene.

Er prisen for tjenesteydelsen afhængig af svingninger på kapitalmarkedet, skal forudgående oplysninger om prisen ikke være bindende for leverandøren i 14 dage, jf. ovenfor. Prisen fastsættes i disse tilfælde først ved aftalens indgåelse.

2.5. Forbrugeren kan vælge at acceptere et tilbud uden at have modtaget aftalevilkårene skriftligt eller på andet varigt medium. I så fald har forbrugeren fortrydelsesret, og der er også fortrydelsesret, hvis forbrugeren har modtaget aftalevilkårene på den nævnte måde, men er blevet tilskyndet på "illoyal måde" af leverandøren til at indgå aftalen inden udløbet af betænkningstiden på 14 dage, jf. ovenfor. Omvendt er der ikke fortrydelsesret, hvis forbrugeren uden at være blevet presset hertil har indgået aftalen inden udløbet af betænkningstiden.

Fortrydelsesfristen er som hovedregel 14 dage, men 30 dage ved aftaler om livsforsikringer, individuelle pensionsforsikringer og realkreditlån. Fristen regnes fra den dag, forbrugeren modtager aftalevilkårene skriftligt eller på andet varigt medium. Fortrydelsesretten gælder ikke ved aftaler om finansielle produkter, hvis pris er afhængig af svingninger på kapitalmarkedet, og ved aftaler om skadesforsikringer, der tegnes for en periode på højst 1 måned (korttidsforsikringer).

Hvis forbrugeren vil benytte fortrydelsesretten, skal han give leverandøren meddelelse herom skriftligt eller på et andet varigt medium, som leverandøren råder over og har adgang til.

2.6. Leverandøren skal inden aftalens indgåelse oplyse forbrugeren om retten til 14 dages betænkningstid, hvis alle aftalevilkår er blevet oplyst. Det skal også oplyses, at der er fortrydelsesret, hvis aftalevilkårene ikke er blevet meddelt, eller hvis der foreligger en illoyal tilskyndelse fra leverandørens side, jf. ovenfor.

Leverandøren har bevisbyrden for, at han har opfyldt denne oplysningspligt. Kan han ikke godtgøre dette, skal forbrugeren have ret til at hæve aftalen og kræve skadeserstatning.

2.7. Fortrydelsesretten er betinget af, at forbrugeren betaler for den del af tjenesteydelsen, som allerede er udført på det tidspunkt, hvor fortrydelsesretten gøres gældende. Det gælder dog kun, hvis leverandøren kan godtgøre, at forbrugeren inden aftalens indgåelse har fået oplysninger, der gjorde det muligt for denne på forhånd at vurdere, hvor stort et beløb der i givet fald skulle betales.

2.8. Hvis den pågældende tjenesteydelse ikke kan leveres - der kan eksempelvis være tale om, at en ordre om at købe nogle aktier til forbrugeren til en bestemt pris ikke kan effektueres, fordi aktierne ikke er til salg til denne pris - skal leverandøren give forbrugeren meddelelse herom snarest muligt, og forbrugeren har krav på at få erlagte beløb tilbagebetalt. Kan tjenesteydelsen leveres delvis, bortfalder aftalen også, medmindre parterne bliver enige om at opfylde den resterende del af aftalen.

2.9. Udfører leverandøren en tjenesteydelse for forbrugeren uden forudgående aftale eller anmodning fra forbrugeren, er der ikke dermed indgået en bindende aftale, selv om forbrugeren forholder sig tavs, og forbrugeren skal således ikke betale vederlag m.v. Denne regel om, at forbrugeren ikke kan blive bundet ved passivitet, berører ikke medlemslandenes regler om stiltiende forlængelse af gyldigt indgåede aftaler.

2.10. Forslaget indeholder en generel regel, hvorefter leverandøren har bevisbyrden for, at han har opfyldt sin oplysningspligt efter forslaget. Leverandøren har endvidere bevisbyrden for, at der er indgået en aftale, og i givet fald, at forbrugeren har givet samtykke til, at aftalen fuldbyrdes, jf. ovenfor under pkt. 2.8.

Efter forslaget skal et aftalevilkår, hvorefter forbrugeren har bevisbyrden for, at leverandøren ikke har opfyldt sin oplysningspligt m.v. efter direktivet, anses for et urimeligt aftalevilkår, der kan tilsidesættes efter de regler i national ret, som gennemfører direktiv 93/13/EØF om urimelige kontraktvilkår.

2.11. Efter forslaget må leverandører ikke rette henvendelse til forbrugere ved brug af telefax eller automatisk opkaldssystem uden menneskelig indvirken, medmindre forbrugeren forudgående har givet samtykke hertil.

Henvendelse til forbrugere ved brug af andre former for fjernkommunikationsteknik, som tillader individuel kommunikation (f.eks. telefon eller elektronisk post), skal også være forbudt i visse tilfælde, men det er overladt til medlemslandene at bestemme, om der enten skal være forbud i alle tilfælde, hvor forbrugeren ikke forudgående har givet samtykke til henvendelsen, eller kun i tilfælde, hvor forbrugeren forudgående har tilkendegivet, at han ikke ønsker at blive kontaktet på den pågældende måde.

Indgås der en aftale på grundlag af en henvendelse i strid med det nævnte forbud, skal forbrugeren bl.a. have ret til at hæve aftalen og kræve skadeserstatning.

2.12. Efter forslaget må direktivets beskyttelsesregler ikke ved aftale kunne fraviges til skade for forbrugeren.

Selv om et tredjeland (ikke EU/EØS-land) lovgivning i øvrigt gælder for aftalen, kan forbrugeren efter forslaget ikke miste beskyttelsen efter direktivet, hvis forbrugeren bor i et EU-land (EØS-land) og aftalen har nær tilknytning til et territorium inden for EU (EØS).

2.13. Efter forslaget skal medlemslandene sikre, at der findes egnede og effektive retsmidler til brug for løsning af tvister på direktivets område.

2.14. Fristen for gennemførelse af direktivet er i forslaget fastsat til den 30. juni 2002.

3. Gældende dansk ret

3.1. Lov om visse forbrugerftaler ("dørsalgsloven") indeholder regler om fortrydelsesret ved fjernsalg af varer, men ikke ved aftaler om fjernsalg af tjenesteydelser. Ved visse forsikringsaftaler er der dog fortrydelsesret, men den gælder, uanset om der er tale om fjernsalg eller ej.

I forbindelse med gennemførelsen af det generelle fjernsalgsdirektiv, jf. ovenfor under pkt. 1, vil der imidlertid skulle indføres visse regler om fortrydelsesret også ved fjernsalg af tjenesteydelser.

Ved forsikringsaftaler (bortset fra aftaler om visse korttidsforsikringer) har forbrugeren en fortrydelsesfrist på 14 dage, der regnes fra det tidspunkt, hvor forbrugeren efterfølgende har fået forsikringsbetingelserne i hænde. Hvis forbrugeren har fået forsikringsbetingelserne i hænde inden aftalens indgåelse, regnes fristen først fra det tidspunkt, hvor forbrugeren har modtaget underretning om, at forsikringsaftalen er indgået.

Hvis forbrugeren vil bruge fortrydelsesretten, sker dette ved at underrette forsikringsselskabet herom. Der gælder ingen formkrav. Underretningen kan således gives mundtligt, herunder telefonisk, skriftligt eller på anden måde, men efterfølgende skal forbrugeren i praksis kunne bevise, at han har givet underretningen i tide.

Senest ved udleveringen af forsikringsbetingelserne skal selskabet give forbrugeren tydelig skriftlig oplysning om fortrydelsesretten. Der skal anvendes en bestemt tekst, som er fastsat ved bekendtgørelse. Hvis der ikke er givet sådan oplysning, er aftalen ikke bindende for forbrugeren.

Hvis forbrugeren bruger fortrydelsesretten, kan forsikringsselskabet ikke kræve vederlag for den allerede opfyldte del af aftalen (de dage, hvor forbrugeren har været dækket af forsikringen).

Efter dørsalgsloven må erhvervsdrivende ikke uden forudgående anmodning rette telefonisk henvendelse til en forbruger på dennes bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang, med henblik på indgåelse af en aftale, herunder aftaler om finansielle tjenesteydelser. Et løfte, som forbrugeren har afgivet i forbindelse med en erhvervsdrivendes henvendelse i strid med denne bestemmelse, er ikke bindende for forbruger en.

Der gælder enkelte undtagelser fra forbudet mod uanmodet telefonisk henvendelse, bl.a. for henvendelser om tegning af forsikring.

3.2. Aftaleloven indeholder fravigelige regler om indgåelse af aftaler, herunder om tilbud og accept af tilbud.

Et tilbud er efter aftaleloven bindende for afgiveren, indtil acceptfristen er udløbet, eller tilbudet er tilbagekaldt.

Hvis tilbudsgiveren har fastsat en frist for antagelse (accept) af tilbudet, skal antagende svar være kommet frem til ham inden fristens udløb. Tilbudsgiveren kan forbeholde sig ret til at tilbagekalde tilbudet inden udløbet af den fastsatte acceptfrist.

Er der ikke fastsat en acceptfrist, skal antagende svar være kommet frem til tilbudsmotageren inden udløbet af det tidsrum, som tilbudsgiveren måtte påregne, da han afgav tilbudet.

Et tilbud skal accepteres, for at der er indgået en aftale. En accept kan dog være stiltiende, og en aftale kan efter omstændighederne også anses for indgået ved, at en part udviser passivitet.

3.3. Markedsføringsloven indeholder generelle regler om god markedsføringsskik, herunder bl.a. om erhvervsdrivendes almindelige vejledningspligt med hensyn til den pågældende ydelses egenskaber m.v. Der vil efter denne lov kunne gribes ind over for markedsføring, som består i at udføre tjenesteydelser (med efterfølgende betalingskrav), uden at forbrugeren har bedt om det.

3.4. Kreditaftaleloven indeholder generelle regler om kreditgiverens oplysningspligt og om formkrav til kreditaftaler m.v. Reglerne gælder også, når en kreditaftale indgås ved brug af fjernkommunikationsteknik. Reglerne er ikke civilretligt sanktioneret (f.eks. ved regler om ugyldighed), bortset fra, at kreditgiveren i givet fald afskæres fra at kræve visse kreditomkostninger m.v. betalt.

3.5. Der er i dansk ret ikke generelle lovregler om misligholdelse af aftaler vedrørende tjenesteydelser, men de principper, der ligger til grund for købeloven, vil kunne anvendes med de fornødne forskelle. I nogle henseender adskiller tjenesteydelser sig således fra, hvad der er karakteristisk for køb af løsøre. Bl.a. er det ikke muligt for forbrugeren som ved løsøre at tilbagegive en ydelse, der er præsteret, og det bet yder, at aftaler om tjenesteydelser normalt kun kan hæves med virkning for fremtiden. Dette kan dog medføre, at den del af ydelsen, der eventuelt allerede er præsteret, bliver uden værdi for forbrugeren, og i så fald kan der ikke uden videre kræves vederlag herfor.

3.6. Den næringsretlige lovgivning på det finansielle område (bl.a. bank- og sparekasseloven, lov om forsikringsvirksomhed, lov om en garantifond for indskydere og investorer, realkreditloven, lov om investeringsforeninger og specialforeninger og lov om værdipapirhandel m.v.) indeholder visse regler om oplysningspligt. Reglerne gælder, uanset om der er tale om fjernsalg eller ej.

Der er i vidt omfang tale om pligt til at oplyse om anden lovgivning og skattemæssige forhold m.v. med henblik på, at forbrugeren kan bedømme tjenesteydelsen.

Efter lov om forsikringsvirksomhed skal der ved skadesforsikringsaftaler bl.a. gives oplysning om, hvilket lands lov der vil gælde for aftalen, og om forbrugers klagemuligheder. Ved livsforsikringsaftaler har selskabet en almindelig pligt til at give tilstrækkelige oplysninger om selskabet og forsikringsaftalen til, at forbrugeren har mulighed for at forstå de væsentligste elementer i forsikringen.

Ved udbud af andele i investeringsforeninger m.v. skal der foreligge et prospekt med en række oplysninger, bl.a. om regnskabsmæssige forhold og om medlemmernes stemme- og indløsningsret.

3.7. EU-konventionen om, hvilket lands lovgivning der skal anvendes på kontraktlige forpligtelser, er gennemført her i landet, jf. lov nr. 188 af 9. maj 1984. Hvis parterne ikke har aftalt andet, er det efter konventionen som hovedregel loven i det land, hvor forbrugeren bor, der finder anvendelse på aftalen. Det gælder bl.a., hvis der i bopælslandet forud for aftalens indgåelse er reklameret eller fremsat særligt tilbud over for forbrugeren, og forbrugeren dér har foretaget de handlinger, som

fra hans side er nødvendige for at indgå aftalen. Efter konventionen kan parternes lovvalg i bl.a. de nævnte tilfælde ikke medføre, at forbrugeren berøves den beskyttelse, der tilkommer ham i medfør af ufravigelige regler i loven i bopælslandet.

Der gælder særlige direktivbestemte lovvalgsregler for visse forsikringsaftaler, jf. bekendtgørelse nr. 560 af 27. juni 1994.

3.8. Efter markedsføringsloven kan forbrugerombudsmanden anlægge retssag ved domstolene om påbud eller forbud vedrørende handlinger i strid med loven.

Der findes på det finansielle område forskellige brancheklagenævne, der er godkendt af Forbrugerklagenævnet.

3.9. Der gælder ikke i dansk ret lovbestemte, særlige bevisbyrde-regler på de områder, der er omfattet af direktivforslaget.

4. Lovgivningsmæssige og statsfinansielle konsekvenser m.v.

4.1. Som nævnt ovenfor under pkt. 2 indeholder direktivforslaget ikke en såkaldt minimumsklausul, hvorefter medlemslandene kan opretholde eller vedtage regler, der giver et højere forbrugerbeskyttelsesniveau end de foreslåede regler. Ved en gennemførelse af direktivforslaget her i landet vil der på den baggrund ikke kun blive tale om regler, der stiller forbrugerne bedre, men også om regler, der stiller forbrugerne dårligere end de gældende regler, jf. nedenfor.

Det generelle fjernsalgsdirektiv, jf. ovenfor under pkt. 1, indeholder i modsætning til det foreliggende forslag en minimumsklausul.

Det bemærkes, at den nærmere forståelse af nogle af direktivforslagets bestemmelser umiddelbart giver anledning til betydelig tvivl, som vil blive søgt afklaret under de fortsatte forhandlinger om forslaget.

4.2. Der vil være behov for at supplere dørsalgslovens bestemmelser om fortrydelsesret ved fjernsalg af varer med visse generelle lovregler om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Der vil i den forbindelse bl.a. være behov for at indføre en lovgivningsmæssig skelnen mellem visse enkelthandlinger, der er omfattet af den samme aftale, med hensyn til, om handlingen er den første af flere handlinger.

Bestemmelsen i direktivforslaget om, at den, der handler som mellemmand ved aftalens indgåelse, anses som leverandør, må formentlig forstås sådan, at mellemmanden skal pålægges en form for hæftelsesansvar. Dette vil kræve lovgivning, men det nærmere omfang af mellemmandens pligter er noget uklart efter forslaget, både i tilfælde, hvor der er to "leverandører", og hvor forbrugers aftalepart ikke er leverandør i direktivets forstand.

4.3. Der vil formentlig skulle gennemføres udtrykkelige markedsføringsretlige regler om, at leverandøren har pligt til inden aftalens indgåelse at give forbrugeren oplysning om samtlige aftalevilkår, og at oplysningen skal gives skriftligt eller på anden varig måde.

4.4. Der vil formentlig skulle gennemføres bestemmelser, som på dette område fraviger aftalelovens generelle regler om tilbagekaldelse af tilbud m.v. Forslaget må antages at skulle forstås således, at hvis leverandøren har opfyldt den ovenfor

nævnte pligt til at meddele aftalevilkårene skriftligt eller på anden varig måde, skal de pågældende aftalevilkår være bindende for leverandøren i 14 d age. Det betyder, at oplysningerne skal anses som et tilbud, der som hovedregel er uigenkaldeligt i 14 dage.

4.5. Der vil endvidere skulle gennemføres nye regler om fortrydelsesret, som samtidig - når der er tale om fjernsalg - ændrer dørsalgslovens særlige regler om fortrydelsesret ved forsikringsaftaler.

Ved forsikringsaftaler skal fortrydelsesfristen således forlænges fra 14 dage til 30 dage.

Dørsalgslovens regel om, at forbrugeren har fortrydelsesret, uanset om forsikringsaftalen er indgået før eller efter modtagelsen af aftalevilkårene, vil ikke kunne opretholdes. Efter direktivforslaget har forbrugeren således som hovedregel ikke fortrydelsesret, hvis han indgår aftalen efter at have modtaget aftalevilkårene skriftligt eller på anden varig måde. Der skal som noget nyt stilles visse formkrav med hensyn til forbrugeren underretning til leverandøren om, at forbrugeren vil bruge fortrydelsesretten. Der skal også som noget nyt gennemføres regler om, at forbrugeren som hovedregel skal betale for den del af tjenesteydelsen, som er leveret - ved forsikringsaftaler skal der således betales for den periode, hvor forbrugeren har været dækket af forsikringen.

4.6. Der vil skulle indføres særlige lovregler om leverandørens misligholdelse i tilfælde, hvor levering af den aftalte ydelse ikke er mulig. Forbrugeren skal i disse tilfælde have et ubetinget krav på at hæve aftalen, også hvis det kun er en del af den samlede ydelse, som ikke kan leveres.

4.7. Der vil formentlig skulle gennemføres en bestemmelse om, at forbrugeren ikke under nogen omstændigheder kan blive bundet ved passivitet i tilfælde, hvor leverandøren har udført en tjenesteydelse uden forudgående anmodning herom.

4.8. Det vil være nødvendigt at gennemføre en særlig lovregulering af bevisbyrden i visse tilfælde, jf. pkt. 2.10 ovenfor.

Der vil endvidere være behov for at indføre en lovregel, der binder domstolene til at anvende aftalelovens regler om tilsidesættelse af urimelige aftalevilkår med hensyn til aftaler, der pålægger forbrugeren bevisbyrden for, at leverandøren ikke har opfyldt sin oplysningspligt efter direktivforslaget.

4.9. Der skal gennemføres nye civile retlige regler om uanmodet henvendelse til forbrugere ved anvendelse af fjernkommunikationsteknik, jf. pkt. 2.11 ovenfor.

I den forbindelse vil det være nødvendigt at ændre dørsalgslovens bestemmelse om, at det er tilladt at rette uanmodet telefonisk henvendelse om tegning af forsikring. Det er som ovenfor nævnt overladt til medlemslandene at bestemme, om der skal gælde et forbud mod uanmodet telefonisk henvendelse, eller om det alene skal være forbudt at rette telefonisk henvendelse i tilfælde, hvor forbrugeren har frabedt sig dette.

4.10. Forslaget skønnes ikke at ville have statsfinansielle konsekvenser.

5. Høring

Direktivforslaget er sendt i høring hos berørte organisationer m.v.

Når høringen er afsluttet, vil der blive sendt et notat om høringssvarene til Europaudvalget.