



EUROPA-
KOMMISSIONEN

Bruxelles, den 11.5.2022
COM(2022) 204 final

2022/0147 (COD)

Forslag til

EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV

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

(EØS-relevant tekst)

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

BEGRUNDELSE

1. BAGGRUND FOR FORSLAGET

• Forslagets begrundelse og formål

Direktiv 2002/65/EF om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne ("direktivet") har til formål at sikre fri bevægelighed for finansielle tjenesteydelser i det indre marked gennem harmonisering af visse forbrugerbeskyttelsesregler på dette område samt at sikre et højt forbrugerbeskyttelsesniveau. For så vidt som der ikke findes nogen produktspecifik EU-lovgivning eller horisontale EU-bestemmelser for den pågældende finansielle tjenesteydelse til forbrugere, finder direktivet horisontal anvendelse på enhver nuværende eller fremtidig tjeneste, der har karakter af bank-, kredit-, forsikrings-, individuel pensions-, investerings- eller betalingstjenesteydelse, og som der er indgået aftale om ved brug af fjernkommunikationsteknik (dvs. uden samtidig fysisk tilstedeværelse af den erhvervsdrivende og forbrugeren). Direktivet fastsætter, hvilke oplysninger der skal gives til forbrugeren forud for indgåelsen af aftalen om fjernsalg (oplysninger forud for aftaleindgåelsen), giver forbrugeren fortrydelsesret i forbindelse med visse finansielle tjenesteydelser og fastsætter bestemmelser for uanmodede tjenesteydelser og uanmodet kommunikation.

Direktivet har været genstand for en **evaluering** inden for rammerne af programmet for målrettet og effektiv regulering (Refitprogrammet), og Kommissionen har fremlagt sine resultater i et **arbejdsdokument fra Kommissionens tjenestegrene**¹. De vigtigste resultater af evalueringen kan sammenfattes i to overordnede konklusioner. Den første konklusion er, at der efter direktivets ikrafttræden er vedtaget en række produktspecifikke EU-retsakter (f.eks. forbrugerkreditdirektivet² og realkreditdirektivet³) og horisontal EU-lovgivning (f.eks. den generelle forordning om databeskyttelse⁴), som dækker aspekter af forbrugernes rettigheder i forbindelse med finansielle tjenesteydelser, der også er omfattet af direktivet. Sådan nyligt vedtaget lovgivning har medført, at direktivets relevans og merværdi som følge heraf er blevet mindre. I evalueringens anden konklusion fremhæves det imidlertid, at direktivet stadig er relevant på en række områder (f.eks. finder bestemmelserne om retten til oplysninger forud for aftaleindgåelsen fortsat anvendelse på visse dyre investeringer såsom diamanter). Ifølge evalueringen garanterer sikkerhedsnetfunktionen forbrugerne et vist beskyttelsesniveau for så vidt angår aftaler indgået ved fjernsalg, selv i forbindelse med finansielle produkter, der endnu ikke er omfattet af EU-lovgivning (f.eks. i mangel af EU-bestemmelser om kryptoaktiver finder direktivet anvendelse). Af evalueringen fremgår det endvidere, at en række udviklingstendenser såsom den stigende digitalisering af tjenesteydelser har påvirket direktivets effektivitet hvad angår opfyldelsen af dets vigtigste mål om at sikre et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og fremme indgåelsen af aftaler om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser på tværs af grænserne.

¹ Europa-Kommissionen, arbejdsdokument fra Kommissionens tjenestegrene – Evaluation of Directive 2002/65/EC concerning the distance marketing of consumer financial services, SWD(2020) 261 final (foreligger ikke på dansk).

² Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2008/48/EF af 23. april 2008 om forbrugerkreditaftaler og om ophævelse af Rådets direktiv 87/102/EØF (EUT L 133 af 22.5.2008, s. 66).

³ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/17/EU af 4. februar 2014 om forbrugerkreditaftaler i forbindelse med fast ejendom til beboelse og om ændring af direktiv 2008/48/EF og 2013/36/EU og forordning (EU) nr. 1093/2010 (EUT L 60 af 28.2.2014, s. 34).

⁴ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (EUT L 119 af 4.5.2016, s. 1).

Sideløbende med Kommissionens forskellige politiske og lovgivningsmæssige tiltag har **fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne gennemgået en hastig forandring** i løbet af de seneste 20 år. Udbydere af finansielle tjenesteydelser og forbrugere anvender ikke længere fax som nævnt i direktivet, og nye aktører (såsom fintechvirksomheder) med nye forretningsmodeller og nye distributionskanaler (f.eks. finansielle tjenesteydelser, der sælges online) er dukket op. Forbrugerne er villige til at benytte onlineværktøjer i denne sammenhæng og køber finansielle produkter og tjenesteydelser online, hvilket fører til, at etablerede aktører er nødt til at tilpasse deres markedsførings- og forretningspraksis. Covid-19-pandemien og de deraf følgende nedlukninger har også fremskyndet brugen af onlinehandel generelt. I den forbindelse har direktivet også spillet en rolle med hensyn til at sikre levering af finansielle tjenesteydelser og samtidig sikre et højt forbrugerbeskyttelsesniveau, f.eks. i banksektoren, navnlig i forbindelse med digital onboarding⁵. Nedlukningerne under pandemien betød, at fysiske møder i banker mellem forbrugere og udbydere var begrænset til et minimum. Som følge heraf fandt digital onboarding af potentielle kunder sted mere regelmæssigt. I sådanne tilfælde anvendte udbydere af finansielle tjenesteydelser ved indhentningen af synspunkter fra de relevante kompetente myndigheder direktivets bestemmelser, eftersom aftalen blev indgået "ved fjernsalg" (dvs. uden samtidig fysisk tilstedeværelse af udbyderen af den finansielle tjenesteydelse og forbrugeren). På baggrund af evalueringens konklusioner har Kommissionen i sit arbejdsprogram for 2020⁶ angivet, at direktivet tages op til revision inden for rammerne af Refitprogrammet. Med henblik herpå gennemførte Kommissionen en konsekvensanalyse i 2021 med udgangspunkt i ovennævnte evaluering. Nedenstående lovgivningsforslag er resultat af konsekvensanalysen.

Med forslaget sigtes der mod at forenkle og modernisere den lovgivningsmæssige ramme ved at ophæve det eksisterende direktiv om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne og samtidig medtage relevante forbrugerrettighedsaspekter i forbindelse med aftaler om finansielle tjenesteydelser, der indgås ved fjernsalg inden for rammerne af det horisontalt gældende direktiv om forbrugerrettigheder.

Lovgivningens overordnede mål forbliver uændret, nemlig at fremme leveringen af finansielle tjenesteydelser på det indre marked og samtidig sikre et højt forbrugerbeskyttelsesniveau. Dette mål opnås på fem forskellige måder:

- **Fuld harmonisering:** Det samme høje forbrugerbeskyttelsesniveau i hele det indre marked sikres bedst gennem fuld harmonisering. Harmonisering betyder, at reglerne vil være ens for alle udbydere af finansielle tjenesteydelser, og at forbrugerne sikres samme rettigheder i alle EU's medlemsstater.
- **Oplysninger forud for aftaleindgåelsen:** Modtagelse af vigtige oplysninger rettidigt og på en klar og forståelig måde, hvad enten det er elektronisk eller på papir, sikrer den nødvendige gennemsigtighed og styrker forbrugeren. I den forbindelse sigter forslaget mod at fastsætte, hvilke oplysninger der skal gives forud for aftaleindgåelsen, og hvordan og hvornår. Helt konkret moderniseres reglerne, idet visse oplysninger, der ikke er omtalt i direktiv 2002/65/EF, f.eks.

⁵ Digital onboarding er den proces, hvorved en potentiel forbruger og en udbyder af finansielle tjenesteydelser uden at mødes fysisk og på en fuldstændig digitaliseret måde udveksler synspunkter i realtid med henblik på, at forbrugeren bliver kunde hos udbyderen af finansielle tjenesteydelser.

⁶ Meddelelse fra Kommissionen til Europa-Parlamentet, Rådet, Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg og Regionsudvalget, *Kommissionens tilpassede arbejdsprogram 2020 – En mere ambitiøs Union* (COM(2020) 440 final).

udbyderens angivelse af e-mailadresse, er blevet tilføjet. I forslaget fastsættes desuden, hvordan oplysningerne skal gives ved elektronisk kommunikation. I forslaget fastsættes endvidere bestemmelser for, hvornår oplysningerne skal gives, således at forbrugerne gives tilstrækkelig tid til at forstå de oplysninger, de modtager forud for aftaleindgåelsen, og tage dem til efterretning, inden aftalen rent faktisk indgås.

- **Fortrydelsesret:** Fortrydelsesretten er en grundlæggende forbrugerrettighed. Den er særlig vigtig på området for finansielle tjenesteydelser, da visse produkter og tjenesteydelser er komplekse og kan være svære at forstå. Denne ret er blevet styrket på to specifikke måder: For det første skal den erhvervsdrivende stille en fortrydelsesknop til rådighed, når forbrugeren ad elektronisk vej indgår aftale om finansielle tjenesteydelser ved fjernsalg. På denne måde bliver det lettere for forbrugeren at udøve denne ret. For det andet skal den erhvervsdrivende, når der skal gives oplysninger forud for aftaleindgåelsen, give meddelelse om fortrydelsesretten, hvis oplysningerne forud for aftaleindgåelsen modtages mindre end en dag fra indgåelsen af aftalen.
- **Retfærdighed online:** Aftaler om finansielle tjenesteydelser indgås i stigende grad elektronisk. Det er årsagen til, at der i forslaget – for at sikre et højt forbrugerbeskyttelsesniveau – fastsættes særlige bestemmelser til beskyttelse af forbrugerne, når de indgår aftale om finansielle tjenesteydelser ad elektronisk vej. For det første fastsættes der bestemmelser for fyldestgørende redegørelser ved fjernsalg, bl.a. via onlineværktøjer (f.eks. robotrådgivning eller chatbokse). Der fastsættes krav for, hvilke oplysninger den erhvervsdrivende skal give forbrugeren, og gives mulighed for, at forbrugeren, hvis der anvendes onlineværktøjer, kan anmode om personlig betjening. Forbrugeren bør således altid have mulighed for at interagere med en person, der repræsenterer den erhvervsdrivende. Forslaget har også til formål at sikre, at de erhvervsdrivende ikke drager fordel af forudindtagethed hos forbrugerne. På baggrund heraf forbydes de at oprette deres onlinegrænseflader på en måde, der kan forvride eller svække forbrugernes evne til at træffe frie, selvstændige og informerede beslutninger eller valg.
- **Håndhævelse:** Med forslaget styrkes også bestemmelserne om håndhævelse i forbindelse med levering af finansielle tjenesteydelser: De bestemmelser om håndhævelse og sanktioner, der i øjeblikket finder anvendelse i henhold til direktiv 2011/83/EU om forbrugerrettigheder ("direktivet om forbrugerrettigheder"), udvides til også at omfatte aftaler om finansielle tjenesteydelser, der indgås ved fjernsalg, herunder de ændringer, der blev indført ved direktiv (EU) 2019/2161 om bedre håndhævelse og modernisering, for så vidt angår sanktioner i tilfælde af udbredte grænseoverskridende overtrædelser.

- **Sammenhæng med de gældende regler på samme område**

Der er flere lighedspunkter mellem direktiv 2002/65/EU og direktiv 2011/83/EU. De giver begge forbrugerne grundlæggende forbrugerrettigheder såsom fortrydelsesret og ret til oplysninger forud for aftaleindgåelsen. Begge direktiver regulerer aftaler om fjernsalg og anvendes horisontalt, idet de udgør generel lovgivning. Alle finansielle tjenesteydelser er dog i øjeblikket udelukket fra anvendelsesområdet for direktiv 2011/83/EU. Formålet med dette forslag er at bringe den overordnede udelukkelse af finansielle tjenesteydelser fra direktiv

2011/83/EU til ophør ved at udvide direktivets anvendelsesområde til at omfatte aftaler om finansielle tjenesteydelser, der indgås ved fjernsalg. Det betyder, at en række artikler i det nugældende direktiv 2011/83/EU vil blive anvendt på finansielle tjenesteydelser, der sælges ved fjernsalg. Et særligt kapitel om aftaler om finansielle tjenesteydelser til forbrugere, der indgås ved fjernsalg, vil blive medtaget i direktiv 2011/83/EU. Således sikres der med forslaget overensstemmelse med de eksisterende politiske bestemmelser, både inden for forbrugerbeskyttelse og finansielle tjenesteydelser.

Med forslaget sikres der overensstemmelse med de gældende regler for finansielle tjenesteydelser. Dette skyldes, at forholdet mellem de to områder styres af princippet om, at hvis en bestemmelse i dette direktiv er i konflikt med en bestemmelse i en anden EU-retsakt vedrørende specifikke sektorer, har bestemmelsen i den pågældende anden EU-retsakt forrang og gælder for de pågældende specifikke sektorer. Der er lagt særlig vægt på at sikre, at overlapningerne mellem produktspecifik lovgivning og dette forslag er klart afgrænset, navnlig hvad angår retten til oplysninger forud for aftaleindgåelsen, fortrydelsesretten og fyldestgørende redegørelser.

Dette forslag er i overensstemmelse med de gældende horisontale bestemmelser om forbrugerrettigheder ud over direktiv 2011/83/EU, herunder direktiv 2005/29/EF om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugerne på det indre marked og direktiv 2006/114/EF om vildledende og sammenlignende reklame, som allerede finder anvendelse på finansielle tjenesteydelser.

- **Sammenhæng med Unionens politik på andre områder**

Forslagets mål er i overensstemmelse med EU's politikker og mål.

Forslaget er i overensstemmelse med og supplerer anden EU-lovgivning og andre EU-politikker, navnlig inden for forbrugerbeskyttelse og finansielle tjenesteydelser.

Kommissionen anerkender den digitale omstillings betydelige indvirkning på dagligdagen og har i sine overordnede ambitioner medtaget behovet for et Europa klar til den digitale tidsalder. I september 2020 vedtog Kommissionen [handlingsplanen for kapitalmarkedsunionen](#) og en [digital finanspakke](#), herunder en digital finansstrategi og et lovgivningsforslag om kryptoaktiver og digital modstandsdygtighed, med henblik på en konkurrencedygtig finansiell sektor i EU, der giver forbrugerne adgang til innovative finansielle produkter, samtidig med at der sikres forbrugerbeskyttelse og finansiell stabilitet. Handlingsplanen for kapitalmarkedsunionen består af en række tiltag, herunder et særligt tiltag til at øge tilliden til kapitalmarkederne. Med henblik herpå tages der i forslaget hensyn til disse nylige initiativer, idet der sigtes mod at modernisere reglerne og samtidig øge forbrugernes tillid.

2. RETSGRUNDLAG, NÆRHEDSPRINCIPPET OG PROPORTIONALITETSPRINCIPPET

- **Retsgrundlag**

Forbrugerbeskyttelse henhører under EU's og medlemsstaternes fælles kompetenceområde ("delt kompetence"). I henhold til artikel 169 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde (TEUF) skal EU bidrage til at beskytte forbrugernes økonomiske interesser og til at fremme deres ret til oplysning og uddannelse for at beskytte deres interesser. Forslaget er baseret på artikel 114 i TEUF, som i overensstemmelse med artikel 169, stk. 2, litra a), i

TEUF udgør retsgrundlaget for vedtagelse af foranstaltninger, der bidrager til at nå målene i artikel 169 i TEUF i forbindelse med gennemførelsen af det indre marked.

- **Nærhedsprincippet (for områder, der ikke er omfattet af enekompetence)**

Nærhedsprincippet finder anvendelse, idet forslaget ikke hører under Unionens enekompetence.

Med digitaliseringen og nye digitale aktørers potentielle indtræden på det finansielle marked forventes den grænseoverskridende levering af finansielle tjenesteydelser at stige. Som følge heraf vil fælles EU-bestemmelser, der er klar til den digitale tidsalder, være mere nødvendige såvel som mere effektive med henblik på at nå EU's politiske mål. Derfor kan der kun fastsættes horisontale bestemmelser for nuværende og fremtidige finansielle tjenesteydelser ved hjælp af en EU-retsakt.

Målene for det påtænkte tiltag kan ikke i tilstrækkelig grad opfyldes af medlemsstaterne alene og kan derfor på grund af det påtænkte tiltags omfang eller virkninger bedre nås på EU-plan. I traktaten fastsættes bestemmelser til sikring af, at der oprettes et velfungerende indre marked med et højt forbrugerbeskyttelsesniveau, samt fri udveksling af tjenesteydelser.

- **Proportionalitetsprincippet**

I overensstemmelse med proportionalitetsprincippet går forslaget ikke videre, end hvad der er strengt nødvendigt for at nå de ønskede mål.

De foreslåede regler vil medføre visse omkostninger for leverandørerne, men går ikke ud over, hvad der anses for acceptabelt i forbindelse med en ambitiøs og fremtidssikret tilgang, der vil betyde større fordele for forbrugerne, leverandørerne og samfundet som helhed.

- **Valg af retsakt**

Direktiv 2002/65/EF vil blive ophævet, og der vil i direktiv 2011/83/EU blive indført en række bestemmelser om aftaler om finansielle tjenesteydelser til forbrugere, der indgås ved fjernsalg. Dette vil give medlemsstaterne mulighed for at ændre gældende lovgivning i det omfang, det er nødvendigt for at sikre overholdelse.

3. RESULTATER AF EFTERFØLGENDE EVALUERINGER, HØRINGER AF INTERESSEREDE PARTER OG KONSEKVENSANALYSER

- **Efterfølgende evalueringer/kvalitetskontrol af gældende lovgivning**

I 2006 forelagde Kommissionen [en rapport](#) om gennemførelsen af direktiv 2002/65/EF. I denne rapport konkluderede Kommissionen, at den ikke var i stand til at opfylde kravene i direktivets artikel 20, stk. 1, på grund af medlemsstaternes forsinkede gennemførelse af direktivet, og meddelte medlovgiverne, at der ville blive fremlagt en ny rapport på et senere tidspunkt. I 2009 forelagde Kommissionen [en rapport](#) i henhold til direktivets artikel 20, stk. 1.

I [Kommissionens handlingsplan for finansielle tjenesteydelser til forbrugerne fra 2017](#) satte Kommissionen sig for at vurdere, hvorvidt markedet for fjernsalg af finansielle tjenesteydelser i detailleret stadig var egnet til at identificere de mulige forbrugerrisici og forretningsmuligheder i dette marked og på baggrund heraf træffe afgørelse om ændringer af kravene til fjernsalg. I [en adfærdsundersøgelse, der blev offentliggjort i 2019](#), blev der set nærmere på, hvordan forbrugernes adfærd påvirkedes af onlineteknikker, der anvendes af

udbydere af finansielle tjenesteydelser i detailledet i reklamefasen og i fasen forud for aftaleindgåelsen. På baggrund af [arbejdsprogrammet for 2019](#) iværksatte Kommissionen en [fuldstændig evaluering](#) af direktivet. Evalueringen blev offentliggjort i november 2020.

[Arbejdsdokumentet fra Kommissionens tjenestegrene fra 2020](#) viste, at direktiv 2002/65/EF har været delvis effektivt med hensyn til at øge forbrugerbeskyttelsen og effektivt i begrænset omfang med hensyn til at konsolidere det indre marked som følge af interne og eksterne hindringer. Det blev konkluderet, at direktivet stadig havde EU-merværdi, og at målene i direktivets artikel 1 stadig var relevante. Digitaliseringen har dog forværret visse aspekter, der ikke er fuldt ud omfattet af direktivet, bl.a. hvordan og hvornår der bør gives oplysninger. I arbejdsdokumentet fra 2020 blev det endvidere konkluderet, at den gradvise indførelse af produktspecifik EU-lovgivning såsom direktiv 2008/48/EF⁷, direktiv 2014/17/EU⁸ og direktiv 2014/92/EU⁹ og horisontal EU-lovgivning såsom forordning (EU) 2016/679¹⁰, der blev vedtaget efter direktivets ikrafttræden, har ført til betydelige overlapninger, hvilket har skabt juridiske og praktiske vanskeligheder.

I [Kommissionens arbejdsprogram for 2020](#) er dette direktiv opført til eventuel revision inden for rammerne af Refitprogrammet.

• **Høringer af interesserede parter**

I de seneste år har Kommissionen gennemført adskillige høringsaktiviteter om bestemmelserne for fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugere på EU-plan. Interessenterne blev hørt i forbindelse med Refitevalueringen, hvis resultater blev offentliggjort i 2020, og i forbindelse med den konsekvensanalyse, der blev gennemført til brug for Refitrevisionen af direktivet. Der er som led i Refitevalueringen og Refitrevisionen gennemført to offentlige høringer ud over andre høringsdele (forbrugerundersøgelser, interviews med interessenter og rundspørger, målrettede spørgeskemaer rettet mod nationale myndigheder, bilaterale møder, workshoper og møder i medlemsstaternes særlige ekspertgrupper).

Den omfattende høringsproces gjorde det muligt at indkredse centrale spørgsmål. Ifølge interessenternes feedback udgjorde digitaliseringen af markedet og det stigende antal nye produktspecifikke retsakter de vigtigste drivkræfter, der skal tages i betragtning i revisionsprocessen.

Respondenter på tværs af alle interessentgrupper og EU-medlemsstater er enige i, at der er behov for at forbedre reglen om overlappende bestemmelser mellem direktivet og produktspecifik lovgivning. Forbrugerorganisationer går ind for en omfattende revision af direktivet, f.eks. ved at udvide anvendelsesområdet til at omfatte bestemmelser om reklame. Repræsentanter for erhvervslivet går ind for enten at fastholde status quo eller ophæve

⁷ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2008/48/EF af 23. april 2008 om forbrugerkreditaftaler og om ophævelse af Rådets direktiv 87/102/EØF (EUT L 133 af 22.5.2008, s. 66).

⁸ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/17/EU af 4. februar 2014 om forbrugerkreditaftaler i forbindelse med fast ejendom til beboelse og om ændring af direktiv 2008/48/EF og 2013/36/EU og forordning (EU) nr. 1093/2010 (EUT L 60 af 28.2.2014, s. 34).

⁹ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/92/EU af 23. juli 2014 om sammenlignelighed af gebyrer i forbindelse med betalingskonti, flytning af betalingskonti og adgang til betalingskonti med basale funktioner (EUT L 257 af 28.8.2014, s. 214).

¹⁰ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (generel forordning om databeskyttelse) (EUT L 119 af 4.5.2016, s. 1).

direktiv 2002/65/EF, så længe direktivets horisontale karakter bevares. Medlemsstaterne støtter generelt enhver form for lovgivningsmæssig ændring, så længe direktivets horisontale karakter bevares. De nationale myndigheder støtter mere robuste bestemmelser om håndhævelse, samtidig med at direktivets horisontale karakter bevares.

De modtagne input blev sammenfattet og anvendt til at udarbejde den konsekvensanalyse, der ledsager forslaget, samt til at vurdere virkningen af nye bestemmelser for interessenterne.

- **Indhentning og brug af ekspertbistand**

Kommissionen trak også på en række undersøgelser og rapporter om finansielle tjenesteydelser til forbrugere, herunder den af Tetra-rapporten omfattede undersøgelse til støtte for direktivets konsekvensanalyse (2021)¹¹, ICF-undersøgelsen til støtte for evalueringen af direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne (2020)¹² og adfærdsundersøgelsen fra LE Europe m.fl. om digitaliseringen af markedsføring og fjernsalg af finansielle tjenesteydelser i detailledet (2019)¹³. Andre undersøgelser og rapporter vedrørende direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne, herunder [Den Fælles Tilsynsmyndigheds svar](#) på Europa-Kommissionens anmodning om rådgivning om digital finansiering og relaterede spørgsmål fra februar 2021, blev ligeledes taget i betragtning.

- **Konsekvensanalyse**

Kommissionen gennemførte en konsekvensanalyse.

I konsekvensanalysen blev der indsamlet og analyseret oplysninger om direktivets sammenhæng med anden overlappende EU-lovgivning. Med henblik herpå blev den relevante EU-produktlovgivning og specifikke EU-lovgivning kortlagt for at undersøge, om alle de relevante dele af direktivet er medtaget i den seneste EU-lovgivning. Der blev set nærmere på, om direktivet kunne ophæves på en sikker måde uden at skabe juridiske huller og uden at sænke forbrugerbeskyttelsesniveauet, samtidig med at det sikres, at det indre marked for grænseoverskridende fjernsalg af finansielle produkter og tjenesteydelser fremmes. Konklusionen var, at en ophævelse af direktivet ville føre til en forringelse af forbrugerbeskyttelsen. Dette skyldes, at en række bestemmelser i direktivet (f.eks. fortrydelsesretten i forbindelse med visse forsikringer eller retten til oplysninger forud for aftaleindgåelsen vedrørende gavekort på området for betalingstjenester), finder anvendelse for visse finansielle tjenesteydelser, der allerede er underlagt gældende EU-lovgivning.

Som et andet skridt var formålet efter en analyse af direktivets sammenhæng at overveje, hvorvidt de resterende "juridisk relevante" dele af direktivet stadig er praktisk relevante (effektive) for interessenterne. Med andre ord var formålet med dette andet skridt at undersøge, om de stadig relevante elementer i direktivet (f.eks. fortrydelsesretten på forsikringsområdet) spillede en vigtig rolle med hensyn til at beskytte forbrugerne og konsolidere det indre marked, navnlig i forbindelse med digitaliseringen.

Som led i dette andet skridt blev direktivets sikkerhedsnetfunktion også analyseret. Sikkerhedsnettet betyder, at direktivets bestemmelser finder anvendelse, når i) et nyt produkt dukker op på markedet, for hvilket der endnu ikke findes EU-lovgivning (f.eks. er virtuelle

¹¹ VVA, Study on possible impact of a revision of the DMFSD, 2022 (offentliggøres sammen med forslaget).

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

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

valutaer et finansielt produkt, der endnu ikke er omfattet af lovgivning på EU-plan), ii) den produktspecifikke lovgivning ikke sikrer den eller de rettigheder, der er fastsat i direktivet (f.eks. er forbrugerens ret til at fortryde aftalen inden for en fastsat frist ikke fastsat i den relevante forsikringslovgivning), og iii) den produktspecifikke lovgivning skaber undtagelser, og produktet falder uden for anvendelsesområdet (f.eks. er forbrugerkreditlån på under 200 EUR ikke omfattet af direktiv 2008/48/EF om forbrugerkredit).

Konklusionen var, at medlemsstaterne har anvendt sikkerhedsnettet under forskellige omstændigheder og på forskellige områder for finansielle tjenesteydelser, f.eks. på området for investering i dyre vine og diamanter. I dette tilfælde blev direktivets bestemmelser om oplysninger forud for aftaleindgåelsen angivet som gældende lov. Andre tilfælde vedrører visse gavekort uden for anvendelsesområdet for betalingstjenstedirektiv II eller ovennævnte tilfælde af digital onboarding under covid-19-pandemien. Sikkerhedsnettets betydning kan også registreres i retssager, hvor en national domstol anvender visse bestemmelser i direktivet (bestemmelserne om oplysninger forud for aftaleindgåelsen) på kryptovalutaer.

De løsninger, der blev vurderet med henblik på at nå de opstillede mål, var: et scenarie med uændret politik (løsning 0 – referencescenarie), ophævelse af direktivet og ikkelovgivningsmæssige foranstaltninger (løsning 1), omfattende revision (løsning 2), ophævelse og modernisering af relevante bestemmelser, der er indført i horisontal lovgivning (løsning 3a), eller ophævelse og modernisering af relevante bestemmelser, der er indført i den produktspecifikke lovgivning (løsning 3b).

Den foretrukne løsning, der er baseret på de indhentede data og resultatet af det respektive pointsystem, er løsning 3a, nemlig at ophæve direktiv 2002/65/EF, modernisere og derefter indsætte de stadig relevante artikler (retten til oplysninger forud for aftaleindgåelsen og fortrydelsesretten) i direktiv 2011/83/EU, udvide anvendelsen af visse bestemmelser i direktiv 2011/83/EU til at omfatte aftaler om finansielle tjenesteydelser til forbrugere, der indgår ved fjernsalg (f.eks. bestemmelser om yderligere betalinger og bestemmelser om håndhævelse og sanktioner), og indføre nye målrettede bestemmelser for at sikre retfærdighed online, når forbrugerne indgår aftaler om finansielle tjenesteydelser. Med denne løsning tages der på den mest effektive, virkningsfulde og forholdsmæssige måde fat på de identificerede problemer og målene. Desuden sikres der høj grad af sammenhæng.

Med den foreslåede retlige foranstaltning gøres de gældende bestemmelser i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne egnede til formålet ved at ophæve de bestemmelser, der ikke længere er relevante. Alt dette opnås gennem fem særskilte tiltag:

- i) sikre fuld harmonisering af bestemmelserne om aftaler om finansielle tjenesteydelser til forbrugere, der indgår ved fjernsalg
- ii) fastsætte bestemmelser for, hvilke oplysninger der skal gives forud for aftaleindgåelsen, samt hvornår og hvordan, således at disse bestemmelser gøres klar til den digitale tidsalder
- iii) gøre det lettere, når der indgås aftale om finansielle tjenesteydelser ad elektronisk vej, at udøve fortrydelsesretten ved hjælp af en fortrydelsesknap og sikre, at forbrugere, der har haft mindre end én dag til at tage oplysningerne forud for aftaleindgåelsen til efterretning, påmindes om fortrydelsesretten efter indgåelsen af aftalen
- iv) indføre to artikler for at sikre retfærdighed online
- v) styrke reglerne for håndhævelse af bestemmelserne om aftaler om finansielle tjenesteydelser til forbrugere, der indgår ved fjernsalg.

Denne juridiske revision sikrer således et højt forbrugerbeskyttelsesniveau, gør de relevante rettigheder klar til den digitale tidsalder og fastholder som anmodet af alle interessenter en sikkerhedsnetfunktion for eventuelle nye produkter.

Denne foretrukne løsning medfører, at den nugældende lovgivning ophæves, uden at der indføres et nyt retligt instrument. Direktiv 2011/83/EU blev valgt som det rette instrument, da det i lighed med direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne indeholder horisontale forbrugerrettigheder og -bestemmelser. Ved at indføre de relevante rettigheder, der er omfattet af direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne, i direktiv 2011/83/EU sikres det således, at sikkerhedsnetfunktionen fastholdes. I øjeblikket er "finansielle tjenesteydelser" helt udelukket fra anvendelsesområdet for direktiv 2011/83/EU. Det indeholder imidlertid allerede bestemmelser om retten til oplysninger forud for aftaleindgåelsen og fortrydelsesretten i forbindelse med andre aftaler indgået ved fjernsalg.

Der er på den ene side gjort en særlig indsats for at sikre, at de finansielle tjenesteydelser er tilstrækkelig specifikke, og på den anden side at sikre, at direktiv 2011/83/EU ikke gøres for komplekst. Den bedste måde at gå videre på er i videst mulig omfang at anvende de bestemmelser, der allerede er fastsat i direktiv 2011/83/EU, på finansielle tjenesteydelser (f.eks. bestemmelserne om håndhævelse og sanktioner) eller at bygge videre på sådanne bestemmelser og derved skabe mere specifikke bestemmelser og indføre dem i det særlige kapitel om aftaler om finansielle tjenesteydelser, der indgås ved fjernsalg (f.eks. fortrydelsesknappen i forbindelse med udøvelse af fortrydelsesretten). Dette tilføjede kapitel indeholder visse nye bestemmelser (f.eks. bestemmelser om retfærdighed online) og bygger på eksisterende bestemmelser, der er fastsat i enten direktiv 2002/65/EF eller direktiv 2011/83/EU. Kapitlet vedrører kun aftaler om finansielle tjenesteydelser til forbrugere, der indgås ved fjernsalg, og finder ikke anvendelse på andre aftaler, der er omfattet af direktivet om forbrugerrettigheder.

Den foretrukne løsning vil også have positiv indvirkning på reduktionen af skader for forbrugerne (mindst 170-210 mio. EUR) og på forbrugernes tillid. Den vil medføre visse omkostninger for udbydere af finansielle tjenesteydelser (mindst ca. 19 mio. EUR) og offentlige myndigheder (mindst ca. 6 mio. EUR).

- **Målerettet regulering og forenkling**

Revisionen af direktivet indgår i Refitafsnittet i Kommissionens arbejdsprogram. Forslaget vil medføre omkostninger for virksomhederne, men den deraf følgende retssikkerhed forventes også at mindske byrden for dem.

Mulighederne for at forenkle det foreslåede initiativ kan primært føres tilbage til den valgte lovgivningsmæssige tilgang, nemlig at ophæve direktiv 2002/65/EF og medtage et lille antal artikler i direktiv 2011/83/EU. Foranstaltninger, hvorigennem oplysningskravene forenkles og tilpasses digital brug, samt en bestemmelse, der klart fastsætter princippet om, at hvis to love regulerer den samme faktiske situation, går en lov, der angår et specifikt forhold, forud for en lov, som kun omhandler generelle forhold, vil desuden også være med til at forenkle forholdene for virksomhederne, når de indgår aftaler om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Hvad angår den mindskede byrde for de offentlige forvaltninger, forventes den højere grad af juridisk klarhed og de forenklede lovgivningsmæssige rammer at reducere antallet af klager og øge graden af sikkerhed og overholdelse, hvilket vil gøre håndhævelsesprocedurerne mere effektive. Specifikke foranstaltninger til styrkelse af koordineringen og forbedringen af

betingelserne for håndhævelse forventes også at føre til effektivitetsgevinster i forhold til håndhævelsen af forpligtelserne i direktivet.

Der er ikke konstateret nogen specifikke væsentlige virkninger for SMV'er.

- **Grundlæggende rettigheder**

Dette forslag respekterer de grundlæggende rettigheder og overholder de principper, der er anerkendt i navnlig Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder. Det har navnlig til formål at sikre fuld overholdelse af reglerne om beskyttelse af personoplysninger, ejendomsret, ikkeforskelsbehandling, beskyttelse af familie- og arbejdsliv samt forbrugerbeskyttelse.

4. VIRKNINGER FOR BUDGETTET

Forslaget har ingen virkninger for EU's eller EU-agenturernes budget, idet der ses bort fra de normale administrative omkostninger, der er forbundet med at sikre overholdelse af EU-retten, eftersom der ikke oprettes nye udvalg, og der ikke indgås finansielle forpligtelser.

5. ANDRE FORHOLD

- **Planer for gennemførelsen og foranstaltninger til overvågning, evaluering og rapportering**

Kommissionen vil overvåge gennemførelsen af det reviderede direktiv, hvis det vedtages, efter at det er trådt i kraft. Kommissionen vil primært være ansvarlig for at overvåge direktivets virkninger på grundlag af data fra medlemsstaternes myndigheder og udbydere af finansielle tjenesteydelser, som så vidt muligt vil være baseret på eksisterende datakilder for at undgå yderligere byrder for de forskellige interessenter.

- **Forklarende dokumenter (for direktiver)**

Da der ved forslaget indføres specifikke ændringer af et gældende direktiv, bør medlemsstaterne enten meddele Kommissionen teksten til de specifikke ændringer af nationale bestemmelser eller, i mangel af sådanne ændringer, forklare, hvilke specifikke nationale retsfor skrifter der allerede gennemfører ændringerne i dette forslag.

- **Nærmere redegørelse for de enkelte bestemmelser i forslaget**

Artikel 1 – Ændring af direktiv 2011/83/EU

Ved forslagets artikel 1 ændres direktiv 2011/83/EU på forskellige måder:

- (1) Ved forslagets artikel 1, stk. 1, litra a) og b), ændres artikel 3 i direktiv 2011/83/EU i tre tilfælde: For det første indføres et nyt stykke i direktiv 2011/83/EF ("artikel 3, stk. 1b"). Den foreslåede nye artikel 3, stk. 1b, indeholder henvisninger til artikler i det nuværende direktiv 2011/83/EU, som finder direkte anvendelse på aftaler om finansielle tjenesteydelser, der indgås ved fjernsalg, og anfører ligeledes, hvilke artikler der vil udgøre kapitlet om aftaler om finansielle tjenesteydelser, der indgås ved fjernsalg. I den forbindelse udvides bestemmelserne i direktiv 2011/83/EU vedrørende i) genstand (artikel 1), ii) definitioner (artikel 2), iii) harmoniseringsniveau, iv) gebyrer for anvendelse af betalingsmidler (artikel 19), ii) yderligere betalinger (artikel 22), iv) håndhævelse og sanktioner (artikel 23 og 24), v) direktivets ufravigelige karakter (artikel 25) og vi) information (artikel 26) til også at omfatte aftaler om finansielle tjenesteydelser til forbrugere, der indgås ved

fjernsalg. På denne måde udvides de gældende bestemmelser i direktiv 2011/83/EU på disse områder derfor til også at omfatte aftaler om finansielle tjenesteydelser, der indgås ved fjernsalg mellem en erhvervsdrivende og en forbruger. Hermed sikres det, at aftaler om finansielle tjenesteydelser underlægges lignende bestemmelser som andre salgs- og tjenesteydelsesaftaler, hvilket sikrer et højt forbrugerbeskyttelsesniveau, samtidig med at leveringen af sådanne tjenesteydelser fremmes på det indre marked. Udvidelsen af bestemmelserne om håndhævelse og sanktioner vil sikre, at de nationale tilsynsmyndigheder udstyres med nye bestemmelser til sikring af sanktioner, der er effektive, står i et rimeligt forhold til overtrædelsernes grovhed og har afskrækkende virkning. For det andet medtages de nuværende stykker i direktiv 2002/65/EF vedrørende formål og anvendelsesområde (artikel 1 i direktiv 2002/65/EF) i den foreslåede artikel 3, stk. 1b, i direktiv 2011/83/EF. For det tredje foreslås det i forslaget at ændre artikel 3, stk. 3, litra d), i direktiv 2011/83/EF af hensyn til retssikkerheden.

- (2) Ved artikel 1, stk. 2, i forslaget indføres der i direktiv 2011/83/EU et kapitel om aftaler om finansielle tjenesteydelser til forbrugere, der indgås ved fjernsalg. Dette kapitel finder kun anvendelse på aftaler om finansielle tjenesteydelser, der indgås ved fjernsalg. Det kombinerer de relevante artikler i direktiv 2002/65/EF, nemlig retten til oplysninger forud for aftaleindgåelsen og fortrydelsesretten, og indfører to nye artikler ("Fyldestgørende redegørelse" og "Yderligere beskyttelse i forbindelse med onlinegrænseflader").

- (a) Bestemmelsen om **retten til oplysninger forud for aftaleindgåelsen** følger samme struktur som fastsat i direktiv 2002/65/EF. Artikel 1 i forslaget moderniserer imidlertid bestemmelsen om retten til oplysninger forud for aftaleindgåelsen og gør den klar til den digitale tidsalder, idet der tages stilling til, hvilke oplysninger der skal nå frem til forbrugeren (f.eks. medtagelse af behovet for, at den erhvervsdrivende oplyser en e-mailadresse), hvordan oplysningerne skal nå frem til forbrugeren (f.eks. hvornår der kan anvendes lagdeling af oplysninger, og hvilke oplysningskrav der skal præciseres), og hvornår oplysningerne skal nå frem til forbrugeren, navnlig at det som standard fastsættes, at oplysningerne skal være forbrugeren i hænde mindst én dag før selve underskrivelse af aftalen.
- (b) Bestemmelserne om **fortrydelsesretten** i forbindelse med aftaler om finansielle tjenesteydelser, der indgås ved fjernsalg, er i vid udstrækning de samme som i direktiv 2002/65/EF. I overensstemmelse med forslaget til direktiv om forbrugercredit¹⁴ er der imidlertid tilføjet bestemmelser om, hvornår oplysningerne skal være forbrugeren i hænde. Hvis tidsrummet mellem meddelelsen af oplysningerne forud for aftaleindgåelsen og selve indgåelsen af aftalen er mindre end én dag, er den erhvervsdrivende, der leverer den finansielle tjenesteydelse, således forpligtet til at give meddelelse efter indgåelsen af aftalen, så forbrugeren på ny gøres opmærksom på muligheden for at udøve sin fortrydelsesret. Et andet eksempel på, hvordan denne ret styrkes på det digitale område, er at medtage en forpligtelse for den erhvervsdrivende til at stille en fortrydelsesknop til rådighed. Dette bør gøre det nemmere at udøve fortrydelsesretten, hvis forbrugeren indgår aftalen om finansielle tjenesteydelser ad elektronisk vej og ønsker at gøre brug af sin fortrydelsesret inden for den fastsatte tidsramme.

¹⁴ Forslag til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om forbrugercredit (COM(2021) 347 final af 30.6.2021).

- (c) Der er indført to artikler, der har til formål at forbedre **retfærdigheden online** ved køb af finansielle tjenesteydelser til forbrugere, i dette forslags kapitel: i) Når en erhvervsdrivende giver en fyldestgørende redegørelse, bl.a. ved hjælp af onlineværktøjer såsom robotrådgivning eller chatbokse, skal den erhvervsdrivende give og forklare forbrugeren de vigtigste oplysninger, herunder oplysninger om de vigtigste karakteristika ved den foreslåede aftale om finansielle tjenesteydelser. Desuden kan forbrugeren, hvis han eller hun ønsker det, anmode om personlig betjening, således at forbrugeren har mulighed for at interagere med en person, der repræsenterer den erhvervsdrivende. ii) Bestemmelsen om yderligere beskyttelse i forbindelse med onlinegrænseflader forbyder den erhvervsdrivende at iværksætte foranstaltninger på deres onlinegrænseflade, som kan forvride eller svække forbrugernes evne til at træffe frie, selvstændige og informerede beslutninger eller valg. Formålet med denne bestemmelse er så vidt muligt at undgå forudindtagethed hos forbrugerne og øge gennemsigtigheden.

Resten af artiklerne i dette forslag er standardbestemmelser vedrørende henholdsvis gennemførelse, ikrafttræden og adressaterne for dette forslag.

Forslag til

EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV

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

(EØS-relevant tekst)

EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPÆISKE UNION HAR —
 under henvisning til traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde, særlig artikel 114,
 under henvisning til forslag fra Europa-Kommissionen,
 efter fremsendelse af udkast til lovgivningsmæssig retsakt til de nationale parlamenter,
 under henvisning til udtalelse fra Den Europæiske Centralbank¹⁵,
 under henvisning til udtalelse fra Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg¹⁶,
 efter den almindelige lovgivningsprocedure, og
 ud fra følgende betragtninger:

- (1) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/65/EF¹⁷ fastsætter bestemmelser på EU-plan for fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne. Samtidig fastsætter Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU¹⁸ bl.a. bestemmelser om aftaler om fjernsalg af varer og tjenesteydelser, der indgås mellem en erhvervsdrivende og en forbruger.
- (2) Efter artikel 169, stk. 1, og artikel 169, stk. 2, litra a), i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde (TEUF) skal Unionen bidrage til virkeliggørelsen af et højt forbrugerbeskyttelsesniveau ved foranstaltninger, som den vedtager i henhold til artikel 114. I henhold til artikel 38 i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder ("chartret") skal der sikres et højt forbrugerbeskyttelsesniveau i Unionens politikker.
- (3) For at sikre valgfrihed er der inden for rammerne af det indre marked behov for en høj grad af forbrugerbeskyttelse på området for aftaler om finansielle tjenesteydelser, der indgås ved fjernsalg, således at forbrugertilliden til fjernsalg styrkes.

¹⁵

...

¹⁶

...

¹⁷

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

¹⁸

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

- (4) Det samme høje forbrugerbeskyttelsesniveau i hele det indre marked sikres bedst gennem fuld harmonisering. Fuldstændig harmonisering er nødvendig for at sikre, at alle forbrugere i Unionen nyder samme høje grad af beskyttelse af deres interesser, og for at skabe et velfungerende indre marked. Medlemsstaterne bør derfor ikke kunne bibeholde eller indføre andre bestemmelser på nationalt plan end dem, der er fastsat i dette direktiv for så vidt angår aspekter, der er omfattet af direktivet, medmindre andet er fastsat i dette direktiv. Hvor der ikke findes harmoniserede bestemmelser, bør medlemsstaterne fortsat kunne bibeholde eller indføre national lovgivning.
- (5) Direktiv 2002/65/EF har været genstand for forskellige revisioner. Disse revisioner viste, at den gradvise indførelse af produktspecifik EU-lovgivning har ført til betydelige overlapninger med direktiv 2002/65/EF, og at digitaliseringen har forværret visse aspekter, der ikke er fuldt ud omfattet af nævnte direktiv.
- (6) Digitaliseringen har bidraget til en markedsudvikling, som ikke var forudset på tidspunktet for vedtagelsen af direktiv 2002/65/EF. Faktisk har den hurtige teknologiske udvikling siden da medført betydelige ændringer af markedet for finansielle tjenesteydelser. Selv om der er vedtaget mange sektorspecifikke retsakter på EU-plan, har de finansielle tjenesteydelser, der tilbydes forbrugerne, udviklet sig og er blevet betydeligt mere alsidige. Der er dukket nye produkter op, navnlig i onlinemiljøet, og brugen af dem udvikler sig stadig, ofte på en hurtig og uforudset måde. I den forbindelse er den horisontale anvendelse af direktiv 2002/65/EF stadig relevant. Anvendelsen af direktiv 2002/65/EF på finansielle tjenesteydelser til forbrugere, der ikke er reguleret ved sektorspecifik EU-lovgivning, har betydet, at et sæt harmoniserede regler finder anvendelse til fordel for forbrugere og erhvervsdrivende. Denne "sikkerhedsnetfunktion" bidrager til at sikre et højt forbrugerbeskyttelsesniveau, samtidig med at der sikres lige vilkår for de erhvervsdrivende.
- (7) For at tage hensyn til, at den gradvise indførelse af sektorspecifik EU-lovgivning har ført til betydelige overlapninger mellem denne lovgivning og direktiv 2002/65/EF, og at digitaliseringen har forværret visse aspekter, der ikke er fuldt ud omfattet af direktivet, bl.a. hvordan og hvornår der bør gives oplysninger til forbrugeren, er det nødvendigt at revidere de bestemmelser, der finder anvendelse på aftaler om finansielle tjenesteydelser, der indgås ved fjernsalg mellem en forbruger og en erhvervsdrivende, samtidig med at anvendelsen af "sikkerhedsnetfunktionen" sikres.
- (8) Direktiv 2011/83/EU fastsætter i lighed med direktiv 2002/65/EF en ret til oplysninger forud for aftaleindgåelsen og en fortrydelsesret i forbindelse med visse forbruger aftaler, der indgås ved fjernsalg. Denne komplementaritet er imidlertid begrænset, eftersom direktiv 2011/83/EU ikke omfatter aftaler om finansielle tjenesteydelser.
- (9) En udvidelse af anvendelsesområdet for direktiv 2011/83/EU til at omfatte aftaler om finansielle tjenesteydelser, der indgås ved fjernsalg, bør sikre den nødvendige komplementaritet. På grund af den særlige karakter af finansielle tjenesteydelser til forbrugere, navnlig som følge af deres kompleksitet, bør ikke alle bestemmelser i direktiv 2011/83/EU finde anvendelse på aftaler om finansielle tjenesteydelser til forbrugere, der indgås ved fjernsalg. Et særligt kapitel med bestemmelser, der kun gælder for aftaler om finansielle tjenesteydelser til forbrugere, der indgås ved fjernsalg, bør sikre den nødvendige klarhed og retssikkerhed.
- (10) Selv om det ikke er alle bestemmelser i direktiv 2011/83/EU, der bør finde anvendelse på aftaler om finansielle tjenesteydelser, der indgås ved fjernsalg, på grund af disse

tjenesteydelsers særlige karakter, bør visse bestemmelser i direktiv 2011/83/EU, f.eks. relevante definitioner, bestemmelser om yderligere betalinger og bestemmelser om håndhævelse og sanktioner, også finde anvendelse på aftaler om finansielle tjenesteydelser, der indgås ved fjernsalg. Anvendelsen af disse bestemmelser sikrer komplementariteten mellem de forskellige typer aftaler om fjernsalg. Udvidelsen af anvendelsen af bestemmelserne om sanktioner i direktiv 2011/83/EU vil sikre, at de erhvervsdrivende, der begår udbredte overtrædelser eller udbredte overtrædelser med en EU-dimension, pålægges sanktioner, der er effektive, står i rimeligt forhold til overtrædelsernes grovhed og har afskrækkende virkning.

- (11) I direktiv 2011/83/EU bør der indføres et særligt kapitel, der indeholder de stadig relevante og nødvendige bestemmelser i direktiv 2002/65/EF, navnlig om retten til oplysninger forud for aftaleindgåelsen og fortrydelsesretten, og bestemmelser, der sikrer retfærdighed online, når der indgås aftaler om finansielle tjenesteydelser ved fjernsalg.
- (12) Eftersom fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser oftest indgås elektronisk, bør bestemmelser til sikring af retfærdighed online, når der indgås aftale om finansielle tjenesteydelser ved fjernsalg, bidrage til at nå de mål, der er fastsat i artikel 114 i TEUF og artikel 38 i EU's charter om grundlæggende rettigheder. Bestemmelsen om fyldestgørende redegørelse bør sikre yderligere gennemsigtighed og give forbrugeren mulighed for at anmode om personlig betjening ved interaktion med den erhvervsdrivende gennem onlinegrænseflader som f.eks. chatboks eller lignende værktøjer. Den erhvervsdrivende bør forbydes at iværksætte foranstaltninger på deres onlinegrænseflade, som kan forvride eller svække forbrugernes evne til at træffe frie, selvstændige og informerede beslutninger eller valg.
- (13) Visse finansielle tjenesteydelser til forbrugere er reguleret ved specifikke EU-retsakter, der fortsat finder anvendelse på disse finansielle tjenesteydelser. Af hensyn til retssikkerheden bør det præciseres, at når en anden EU-retsakt vedrørende specifikke finansielle tjenesteydelser indeholder bestemmelser om oplysninger forud for aftaleindgåelsen eller om udøvelse af fortrydelsesretten, bør kun de respektive bestemmelser i disse andre EU-retsakter finde anvendelse på disse specifikke finansielle tjenesteydelser til forbrugere, medmindre andet er fastsat i disse retsakter. Når f.eks. artikel 186 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2009/138/EF¹⁹ finder anvendelse, finder bestemmelserne om opsigelsesperioden i direktiv 2009/138/EF anvendelse og ikke bestemmelserne om fortrydelsesretten i dette direktiv, og når artikel 14, stk. 6, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/17/EU²⁰ finder anvendelse, bør bestemmelserne om fortrydelsesretten i henhold til dette direktiv ikke finde anvendelse. På samme måde indeholder visse EU-retsakter, der regulerer specifikke finansielle tjenesteydelser²¹, omfattende og udførlige bestemmelser til

¹⁹ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2009/138/EF af 25. november 2009 om adgang til og udøvelse af forsikrings- og genforsikringsvirksomhed (Solvens II) (EUT L 335 af 17.12.2009, s. 1).

²⁰ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/17/EU af 4. februar 2014 om forbrugerkreditaftaler i forbindelse med fast ejendom til beboelse og om ændring af direktiv 2008/48/EF og 2013/36/EU og forordning (EU) nr. 1093/2010 (EUT L 60 af 28.2.2014, s. 34).

²¹ F.eks. Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2019/1238 af 20. juni 2019 om et paneuropæisk personligt pensionsprodukt (PEPP-produkt) (EUT L 198 af 25.7.2019, s. 1), Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/65/EU af 15. maj 2014 om markeder for finansielle instrumenter og om ændring af direktiv 2002/92/EF og direktiv 2011/61/EU (EUT L 173 af 12.6.2014, s. 349), Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2016/97 af 20. januar 2016 om forsikringsdistribution (EUT L 26 af 2.2.2016, s. 19), Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/92/EU af 23. juli 2014 om sammenlignelighed af

sikring af, at forbrugerne er i stand til at forstå de væsentlige karakteristika ved den foreslåede aftale. Desuden er der i visse EU-retsakter, der regulerer specifikke finansielle tjenesteydelser, f.eks. direktiv 2014/17/EU om forbrugerkreditaftaler i forbindelse med fast ejendom til beboelse²², allerede fastlagt bestemmelser om fyldestgørende redegørelse, som de erhvervsdrivende skal give forbrugerne i forbindelse med den foreslåede aftale. Af hensyn til retssikkerheden bør bestemmelserne om fyldestgørende redegørelse i dette direktiv ikke finde anvendelse på finansielle tjenesteydelser, der er omfattet af EU-retsakter, som regulerer specifikke finansielle tjenesteydelser, og som indeholder bestemmelser om de oplysninger, der skal gives til forbrugeren forud for indgåelsen af aftalen.

- (14) Aftaler om finansielle tjenesteydelser til forbrugere, der er indgået ved fjernsalg, kræver anvendelse af en eller flere fjernkommunikationsteknikker, der anvendes som led i et system til levering af varer eller tjenesteydelser ved fjernsalg uden samtidig tilstedeværelse af den erhvervsdrivende og forbrugeren. For at håndtere disse kommunikationsteknikkers konstante udvikling bør der fastlægges principper, som også gælder for endnu ikke udbredte eller kendte teknikker.
- (15) En enkelt aftale om finansielle tjenesteydelser, der omfatter successive operationer eller enkeltoperationer, kan give anledning til forskellige juridiske formuleringer afhængigt af lovgivningen i de enkelte medlemsstater, men det er vigtigt, at bestemmelserne anvendes på samme måde i alle medlemsstater. Bestemmelserne om aftaler om finansielle tjenesteydelser, der indgås ved fjernsalg, bør således anvendes på den første af en række successive operationer eller enkeltoperationer af samme karakter over en vis periode, der kan betragtes som udgørende et hele, hvad enten operationen eller rækken af operationer er omfattet af en enkelt aftale eller flere successive aftaler. Ved "en første aftale om tjenesteydelser" forstås f.eks. oprettelse af en bankkonto, og ved "operationer" forstås f.eks. indsættelse af penge på eller hævnning af penge fra en bankkonto. Tilføjelse af nye elementer til en første aftale om tjenesteydelser udgør ikke en "operation", men en supplerende aftale.
- (16) For at afgrænse anvendelsesområdet for dette direktiv bør bestemmelserne om aftaler om finansielle tjenesteydelser til forbrugere, der indgås ved fjernsalg, ikke finde anvendelse på tjenesteydelser, der leveres helt lejlighedsvis og uden for rammerne af en forretningsstruktur, der har til formål at indgå aftaler om fjernsalg.
- (17) Anvendelsen af fjernkommunikationsteknikker må ikke uberettiget begrænse de oplysninger, der gives forbrugeren. Af hensyn til gennemsigtigheden bør der fastsættes krav for, hvornår oplysningerne bør gives til forbrugeren forud for indgåelsen af aftalen om fjernsalg, og hvordan disse oplysninger bør nå frem til forbrugeren. For at kunne træffe beslutning med fuldt kendskab til de faktiske omstændigheder bør forbrugerne modtage oplysningerne mindst én dag før indgåelsen af aftalen om fjernsalg. Kun i særlige tilfælde kan oplysningerne gives mindre end en dag før indgåelsen af fjernsalgsaftalen om finansielle tjenesteydelser. Hvis aftalen indgås mindre end én dag før, bør den erhvervsdrivende være forpligtet til inden den fastsatte frist at underrette forbrugeren om muligheden for at fortryde fjernsalgsaftalen om finansielle tjenesteydelser.

gebyrer i forbindelse med betalingskonti, flytning af betalingskonti og adgang til betalingskonti med basale funktioner (EUT L 257 af 28.8.2014, s. 214).

²² Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/17/EU af 4. februar 2014 om forbrugerkreditaftaler i forbindelse med fast ejendom til beboelse og om ændring af direktiv 2008/48/EF og 2013/36/EU og forordning (EU) nr. 1093/2010 (EUT L 60 af 28.2.2014, s. 34).

- (18) Oplysningskravene bør moderniseres og ajourføres, således at de f.eks. omfatter den erhvervsdrivendes e-mailadresse og oplysninger om den risiko og det afkast, der er forbundet med visse finansielle tjenesteydelser til forbrugere. Forbrugerne bør også informeres tydeligt, når den pris, de tilbydes, er personaliseret på grundlag af automatisk behandling.
- (19) Når aftalen om finansielle tjenesteydelser til forbrugere, der indgås ved fjernsalg, omfatter en risiko- og afkastprofil, bør den indeholde elementer såsom en sammenfattende risikoindikator suppleret med en beskrivende redegørelse for denne indikator, dens vigtigste begrænsninger og en beskrivende redegørelse for de risici, der er væsentlige for den finansielle tjenesteydelse, og det mulige maksimale kapitaltab, herunder oplysninger om, hvorvidt al kapital kan gå tabt.
- (20) Visse finansielle tjenesteydelser kan have et miljømæssigt eller socialt mål såsom at bidrage til bekæmpelsen af klimaændringer eller bidrage til nedbringelsen af overdreven gældsætning. For at kunne træffe en informeret beslutning bør forbrugeren også informeres om de særlige miljømæssige eller sociale mål, som den finansielle tjenesteydelse tager sigte på.
- (21) Oplysningskravene bør tilpasses, således at der tages hensyn til visse mediers tekniske begrænsninger, såsom de begrænsninger, der er forbundet med antallet af tegn på visse mobiltelefonskærme. I forbindelse med mobiltelefonskærme, hvor den erhvervsdrivende har tilpasset indholdet og præsentationen af onlinegrænsefladen til sådanne enheder, skal følgende oplysninger gives så fremtrædende som muligt og på forhånd: oplysninger om den erhvervsdrivendes identitet, de vigtigste karakteristika ved den finansielle tjenesteydelse til forbrugere, den samlede pris, som forbrugeren skal betale den erhvervsdrivende for den finansielle tjenesteydelse, herunder alle afgifter, der er betalt via den erhvervsdrivende, eller, hvis det ikke er muligt at angive en nøjagtig pris, grundlaget for beregningen af prisen, der gør det muligt for forbrugeren at kontrollere den, og om, hvorvidt der foreligger fortrydelsesret, herunder betingelser, frister og procedurer for udøvelse af denne ret. Resten af oplysningerne kan gives via supplerende sider. Alle oplysninger bør dog gives på et varigt medium inden indgåelsen af aftalen om fjernsalg.
- (22) Når der gives oplysninger forud for aftaleindgåelsen ad elektronisk vej, bør sådanne oplysninger fremlægges på en klar og forståelig måde. I den forbindelse kan oplysningerne fremhæves, indrammes og kontekstualiseres effektivt på skærmen. Lagdelingsteknikken er blevet afprøvet og har vist sig at være nyttig for visse finansielle tjenesteydelser; anvendelsen heraf, navnlig muligheden for at fremlægge detaljerede dele af oplysningerne gennem pop-up-vinduer eller via links til ledsagende lag, bør fremmes. En mulig måde at give oplysninger forud for aftaleindgåelsen på er ved hjælp af indholdsfortegnelser med ekspanderbare overskrifter. På det øverste niveau kan forbrugerne f.eks. se de overordnede emner, som hver især kan ekspanderes, når de klikker på det, så de dirigeres til en mere detaljeret præsentation af de relevante oplysninger. På denne måde har forbrugeren alle de nødvendige oplysninger på ét sted, samtidig med at de har kontrol over, hvad de ser og hvornår. Forbrugerne bør have mulighed for at downloade hele dokumentet med oplysninger forud for aftaleindgåelsen og gemme det som et selvstændigt dokument.
- (23) Forbrugerne bør have fortrydelsesret uden sanktioner og uden pligt til at give en begrundelse. Når fortrydelsesretten bortfalder, fordi forbrugeren udtrykkeligt har anmodet om at få en aftale om fjernsalg opfyldt inden fortrydelsesfristens udløb, bør den erhvervsdrivende underrette forbrugeren herom inden påbegyndelsen af aftalen.

- (24) For at sikre effektiv udøvelse af fortrydelsesretten bør proceduren for udøvelse af denne ret ikke være mere byrdefuld end proceduren for indgåelse af aftalen om fjernsalg.
- (25) I forbindelse med aftaler om fjernsalg, der indgås elektronisk, bør den erhvervsdrivende give forbrugeren mulighed for at benytte en fortrydelsesknapp. For at sikre effektiv brug af fortrydelsesknappen bør den erhvervsdrivende sikre, at den er synlig, og når forbrugeren gør brug af knappen, bør den erhvervsdrivende dokumentere brugen heraf på passende vis.
- (26) Forbrugerne kan have brug for hjælp til at afgøre, hvilken finansiell tjenesteydelse der passer bedst til deres behov og finansielle situation. Medlemsstaterne bør derfor sikre, at de erhvervsdrivende inden indgåelsen af en aftale om finansielle tjenesteydelser ved fjernsalg, yder en sådan bistand i forbindelse med de finansielle tjenesteydelser, de tilbyder forbrugeren, ved at give fyldestgørende redegørelse for de relevante oplysninger, herunder de foreslåede produkters væsentlige karakteristika. Forpligtelsen til at give fyldestgørende redegørelse er særlig vigtig, når forbrugerne påtænker at indgå en aftale om finansielle tjenesteydelser ved fjernsalg, og når den erhvervsdrivende stiller redegørelsen til rådighed ved hjælp af onlineværktøjer. For at sikre, at forbrugeren forstår de virkninger, som aftalen kan have på vedkommendes økonomiske situation, bør forbrugeren altid kunne få personlig betjening fra den erhvervsdrivendes side.
- (27) Når de erhvervsdrivende indgår aftaler om finansielle tjenesteydelser ved fjernsalg, bør de forbydes at anvende deres onlinegrænseflades struktur, udformning, funktion eller driftsmetode på en måde, der kan forvride eller begrænse forbrugernes evne til at træffe frie, selvstændige og informerede beslutninger eller valg.
- (28) Direktiv 2011/83/EU bør derfor ændres.
- (29) Direktiv 2002/65/EF bør derfor ophæves.
- (30) Målet for dette direktiv, nemlig ved opnåelse af et højt forbrugerbeskyttelsesniveau at bidrage til et velfungerende indre marked, kan ikke i tilstrækkelig grad opfyldes af medlemsstaterne og kan derfor bedre nås på EU-plan; Unionen kan derfor vedtage foranstaltninger i overensstemmelse med nærhedsprincippet, jf. artikel 5 i traktaten om Den Europæiske Union. I overensstemmelse med proportionalitetsprincippet, jf. nævnte artikel, går dette direktiv ikke videre, end hvad der er nødvendigt for at nå dette mål.
- (31) I henhold til den fælles politiske erklæring af 28. september 2011 fra medlemsstaterne og Kommissionen om forklarende dokumenter²³ har medlemsstaterne forpligtet sig til i tilfælde, hvor det er berettiget, at lade meddelelsen af gennemførelsesforanstaltninger ledsage af et eller flere dokumenter, der forklarer forholdet mellem et direktivs bestanddele og de tilsvarende dele i de nationale gennemførelsesforskrifter. I forbindelse med dette direktiv finder lovgiver, at fremsendelse af sådanne dokumenter er berettiget —

²³ EUT C 369 af 17.12.2011, s. 14.

VEDTAGET DETTE DIREKTIV:

Artikel 1

Ændring af direktiv 2011/83/EU

I direktiv 2011/83/EU foretages følgende ændringer:

1) I artikel 3 foretages følgende ændringer:

a) følgende indsættes som stk. 1b:

"1b. Artikel 1 og 2, artikel 3, stk. 2, 5 og 6, artikel 4, artikel 16a til 16e, artikel 19, artikel 21 til 23, artikel 24, stk. 1, 2, 3 og 4, og artikel 25 og 26 finder anvendelse på aftaler om fjernsalg, der indgås mellem en erhvervsdrivende og en forbruger med henblik på levering af finansielle tjenesteydelser.

Hvis de aftaler, der er omhandlet i første afsnit, omfatter en første aftale om tjenesteydelser efterfulgt af successive operationer eller en række enkeltoperationer af samme karakter over en vis periode, finder bestemmelserne i første afsnit kun anvendelse på den første aftale."

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

"d) om finansielle tjenesteydelser, der ikke er omfattet af artikel 3, stk. 1b."

2) Følgende kapitel indsættes:

"KAPITEL IIIa

BESTEMMELSER VEDRØRENDE AFTALER OM FINANSIELLE TJENESTEYDELSER INDGÅET VED FJERNALG

Artikel 16a

Oplysningskrav i forbindelse med aftaler om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugere

1. Inden forbrugeren bindes af en aftale om fjernsalg eller et tilsvarende tilbud, giver den erhvervsdrivende på en klar og forståelig måde forbrugeren følgende oplysninger:
 - (a) den erhvervsdrivendes identitet og erhvervsmæssige hovedaktivitet
 - (b) den fysiske adresse, hvor den erhvervsdrivende er etableret, og den erhvervsdrivendes telefonnummer og e-mailadresse; såfremt den erhvervsdrivende giver adgang til andre onlinekommunikationsmidler, der garanterer, at forbrugeren kan opbevare enhver skriftlig korrespondance, herunder datoen og tidspunktet for en sådan korrespondance, med den erhvervsdrivende på et varigt medium, omfatter disse oplysninger også oplysninger om sådanne andre midler; alle disse kommunikationsmidler, som den erhvervsdrivende stiller til rådighed, skal gøre det muligt for forbrugeren at kontakte den erhvervsdrivende hurtigt og kommunikere effektivt med vedkommende; hvis det er relevant, oplyser den erhvervsdrivende også den fysiske

adresse og identitet på den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler

- (c) den fysiske adresse på den erhvervsdrivendes faste forretningssted og, hvor det er relevant, på det faste forretningssted for den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler, hvis den er forskellig fra den adresse, der er opgivet i overensstemmelse med litra b), og hvortil forbrugeren kan indgive eventuelle klager
- (d) hvis den erhvervsdrivende er optaget i et handelsregister eller et lignende offentligt register, det handelsregister, hvori den erhvervsdrivende er opført, og vedkommendes registreringsnummer eller tilsvarende identifikationssymbol i dette register
- (e) hvis den erhvervsdrivendes aktivitet er omfattet af en godkendelsesordning, nærmere oplysninger om den relevante tilsynsmyndighed
- (f) en beskrivelse af den finansielle tjenesteydelses vigtigste karakteristika
- (g) den samlede pris for den finansielle tjenesteydelse, som forbrugeren skal betale til den erhvervsdrivende, herunder alle gebyrer, omkostninger og udgifter og alle afgifter, som betales via den erhvervsdrivende, eller, hvis en nøjagtig pris ikke kan oplyses, grundlaget for beregningen af prisen, således at forbrugeren kan kontrollere denne
- (h) hvor det er relevant, at prisen er blevet personaliseret på grundlag af automatiseret beslutningstagning
- (i) i givet fald angivelse af, at den finansielle tjenesteydelse vedrører instrumenter, der indebærer særlige risici som følge af deres særlige karakteristika eller de operationer, der skal gennemføres, eller hvis pris afhænger af udsving på de finansielle markeder, som den erhvervsdrivende ikke har nogen indflydelse på, samt angivelse af, at historiske afkast ikke kan benyttes til at danne forventninger om fremtidige afkast
- (j) angivelse af, at der kan være andre afgifter og/eller omkostninger, der ikke betales via den erhvervsdrivende eller pålægges af denne
- (k) eventuelle grænser for, hvor længe de opgivne oplysninger er gyldige
- (l) betalings- og leveringsbetingelser
- (m) eventuelle specifikke ekstraomkostninger for forbrugeren ved anvendelse af fjernkommunikationsteknik, hvis sådanne ekstraomkostninger pålægges
- (n) hvor det er relevant, en kort beskrivelse af risiko- og afkastprofilen
- (o) hvor det er relevant, oplysninger om eventuelle miljømæssige eller sociale mål, som den finansielle tjenesteydelse tager sigte på
- (p) hvorvidt der er fortrydelsesret, og, hvis dette er tilfældet, dens varighed samt betingelserne for at gøre den gældende, herunder oplysninger om det beløb, som forbrugeren kan afkræves, og om konsekvenserne af ikke at udøve denne ret

- (q) den mindste gyldighedsperiode for aftalen om fjernsalg, hvis der er tale om varige eller regelmæssige finansielle tjenesteydelser
- (r) oplysninger om enhver ret, parterne måtte have i henhold til kontrakten til at bringe aftalen om fjernsalg til ophør før tiden eller ensidigt, inklusive enhver sanktion, der pålægges i sådanne tilfælde
- (s) praktiske anvisninger om udøvelse af fortrydelsesretten, bl.a. til hvilken adresse eller e-mailadresse en meddelelse om fortrydelse skal sendes, og for finansielle aftaler, der indgås elektronisk, oplysninger om eksistensen og placeringen af den i artikel 16d omhandlede fortrydelsesknop
- (t) en eventuel bestemmelse om, hvilken lovgivning der finder anvendelse på aftalen om fjernsalg og/eller om, hvilken domstol der er kompetent
- (u) på hvilket eller hvilke sprog aftalevilkårene og -betingelserne samt de forhåndsoplysninger, der er omhandlet i denne artikel, gøres tilgængelige, og endvidere på hvilket eller hvilke sprog den erhvervsdrivende med forbrugerens samtykke påtager sig at kommunikere i aftalens gyldighedsperiode
- (v) hvor det er relevant, mulighed for adgang til en udenretslig procedure for klageadgang og bilæggelse af tvister, som den erhvervsdrivende er underkastet, og forudsætningerne for denne adgang.

2. I tilfælde af telefonhenvendelser skal den erhvervsdrivendes identitet og det kommercielle formål med den af den erhvervsdrivende indledte henvendelse præciseres ved begyndelsen af enhver samtale med forbrugeren.

Hvis forbrugeren udtrykkeligt indvilliger i at fortsætte telefonhenvendelsen, er det uanset stk. 1 kun nødvendigt at give de oplysninger, der er omhandlet i nævnte stykkes litra a), f), g) og p).

Den erhvervsdrivende oplyser forbrugeren om arten og tilgængeligheden af de andre oplysninger, der er omhandlet i stk. 1, og giver disse oplysninger ved opfyldelsen af sine forpligtelser i henhold til stk. 3.

3. Den erhvervsdrivende giver de oplysninger, der er omhandlet i stk. 1, mindst én dag før forbrugeren bindes af en aftale om fjernsalg.

Når de oplysninger, der er omhandlet i stk. 1, gives mindre end én dag, før forbrugeren bindes af aftalen om fjernsalg, skal medlemsstaterne stille krav om, at den erhvervsdrivende på et varigt medium sender en påmindelse til forbrugeren om muligheden for at fortryde aftalen om fjernsalg og om den procedure, der skal følges for at fortryde aftalen, jf. artikel 16b. Denne påmindelse gives til forbrugeren senest én dag efter indgåelsen af aftalen om fjernsalg.

4. De oplysninger, der er omhandlet i stk. 1, stilles til rådighed for forbrugeren på et varigt medium og være udformet på en letlæselig måde ved brug af en læsbar skriftstørrelse.

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

Hvis den erhvervsdrivende beslutter at lagdele oplysningerne, skal det være muligt at udskrive de i stk. 1 omhandlede oplysninger som et enkelt dokument.

Bruges der farver til at give de oplysninger, der er omhandlet i stk. 1, må oplysningerne ikke være mindre forståelige, hvis dokumentet med centrale oplysninger udskrives eller fotokopieres i sort-hvid.

De oplysninger, der er omhandlet i stk. 1, stilles efter anmodning til rådighed for forbrugere med synshandicap i et passende format.

5. Bevisbyrden for opfyldelsen af de i denne artikel fastlagte oplysningskrav påhviler den erhvervsdrivende.
6. Hvis en anden EU-retsakt, der regulerer specifikke finansielle tjenesteydelser, indeholder bestemmelser om de oplysninger, der skal gives til forbrugeren forud for indgåelsen af aftalen, er det kun oplysningskravene forud for aftaleindgåelsen i den pågældende EU-retsakt, der finder anvendelse på de pågældende specifikke finansielle tjenesteydelser, medmindre andet er fastsat i den pågældende retsakt.

Artikel 16b

Fortrydelsesret i forbindelse med aftaler om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser

1. Medlemsstaterne påser, at forbrugeren har en frist på 14 kalenderdage til at fortryde en aftale uden sanktion og uden at skulle angive sine grunde.

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

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

2. Fortrydelsesretten finder ikke anvendelse på:

- (a) finansielle tjenesteydelser til forbrugere, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som den erhvervsdrivendes ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme inden fortrydelsesfristen, f.eks. tjenesteydelser i forbindelse med:
 - fremmed valuta
 - pengemarkedsinstrumenter værdipapirer
 - andele i kollektive investeringsforetagender
 - finansielle futures, herunder tilsvarende instrumenter, der afregnes kontant
 - fremtidige renteaftaler (FRA-kontrakter)
 - rente- og valutaswaps samt swaps på aktier og aktieindeks
 - optioner på køb eller salg af de instrumenter, der er nævnt i dette litra, herunder tilsvarende instrumenter, der afregnes kontant. Denne kategori omfatter navnlig valuta- og renteoptioner
 - kryptoaktiver som defineret i [artikel 3, stk. 1, nr. 2), i Kommissionens forslag til Europa-Parlamentets og Rådets forordning om markeder for kryptoaktiver og om ændring af direktiv (EU) 2019/193 (COM(2020) 593 final af 24.9.2020)].

- (b) rejse- og bagageforsikringspolicer eller tilsvarende forsikringspolicer med begrænset løbetid, der gælder i under én måned
 - (c) aftaler, som efter forbrugersens udtrykkelige ønske er blevet helt opfyldt af begge parter, inden forbrugeren udøver sin fortrydelsesret.
- 3. Forbrugeren har udøvet sin fortrydelsesret inden for den i stk. 1 omhandlede fortrydelsesfrist, hvis forbrugeren giver meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten eller benytter sig af den i stk. 5 omhandlede fortrydelsesknop inden udløbet af denne frist.
- 4. Denne artikel berører ikke national lovgivning om, at udførelsen af aftalen først kan påbegyndes efter et nærmere angivet tidsrum.
- 5. Medlemsstaterne sikrer, at den erhvervsdrivende i forbindelse med aftaler om fjernsalg, der indgås elektronisk, giver forbrugeren mulighed for at benytte en fortrydelsesknop, så det gøres nemmere at udøve fortrydelsesretten. En sådan knop skal være tydeligt mærket med ordene "Fortryd aftale" eller en tilsvarende utvetydig formulering.

Fortrydelsesknappen skal placeres på en fremtrædende måde og være permanent tilgængelig i hele fortrydelsesperioden på samme elektroniske grænseflade som den, der anvendes til at indgå aftalen om fjernsalg. Den erhvervsdrivende kan også stille fortrydelsesknappen til rådighed via en anden kanal.

Den erhvervsdrivende sikrer, at forbrugeren ved anvendelsen af fortrydelsesknappen øjeblikkeligt får bekræftelse på, at fortrydelsesretten er udøvet, herunder datoen og tidspunktet for udøvelsen af fortrydelsesretten. Den erhvervsdrivende bekræfter udøvelsen af fortrydelsesretten over for forbrugeren på et varigt medium.
- 6. Hvis en anden EU-retsakt, der regulerer specifikke finansielle tjenesteydelser, indeholder bestemmelser om udøvelse af fortrydelsesretten, er det kun bestemmelserne om fortrydelsesretten i den pågældende EU-retsakt, der finder anvendelse på de pågældende specifikke finansielle tjenesteydelser, medmindre andet er fastsat i den pågældende retsakt.

Artikel 16c

Betaling af ydelser leveret inden udøvelsen af fortrydelsesretten

- 1. Hvis en forbruger udøver sin fortrydelsesret i henhold til artikel 16b, kan forbrugeren kun pålægges uden unødigt ophold at betale for den tjenesteydelse, som den erhvervsdrivende faktisk har leveret i henhold til aftalen om fjernsalg. Det beløb, som skal betales:
 - (a) må ikke overstige et beløb, som står i forhold til omfanget af den tjenesteydelse, der allerede er leveret, sammenlignet med den fulde opfyldelse af aftalen om fjernsalg
 - (b) må under ingen omstændigheder have en sådan karakter, at det kan opfattes som en sanktion.
- 2. Den erhvervsdrivende må ikke afkræve forbrugeren nogen form for betaling i henhold til denne artikels stk. 1, medmindre den erhvervsdrivende kan godtgøre, at forbrugeren i overensstemmelse med artikel 16a, stk. 1, litra p), på behørig vis er blevet oplyst om det beløb, som skal betales. Den erhvervsdrivende kan dog under

ingen omstændigheder kræve denne betaling, hvis den erhvervsdrivende har påbegyndt opfyldelsen af aftalen inden fortrydelsesfristens udløb i henhold til artikel 16b, stk. 1, uden at forbrugeren har anmodet herom.

3. Den erhvervsdrivende refunderer snarest muligt og senest i løbet af 30 kalenderdage forbrugeren ethvert beløb, som den erhvervsdrivende måtte have modtaget af denne i forbindelse med indgåelsen af aftalen om fjernsalg, med undtagelse af det i stk. 1 omhandlede beløb. Denne frist løber fra den dag, hvor den erhvervsdrivende modtager meddelelsen om fortrydelse.
4. Forbrugeren leverer snarest muligt og senest i løbet af 30 kalenderdage ethvert beløb, som han eller hun måtte have modtaget af den erhvervsdrivende, tilbage til denne. Denne frist løber fra den dag, hvor forbrugeren fortryder aftalen.

Artikel 16d

Fyldestgørende redegørelse

1. Medlemsstaterne sikrer, at de erhvervsdrivende forpligtes til at give forbrugeren fyldestgørende redegørelse for de foreslåede aftaler om finansielle tjenesteydelser, der gør det muligt for forbrugeren at vurdere, om den foreslåede aftale og de tilknyttede tjenesteydelser er tilpasset vedkommendes behov og finansielle situation. Redegørelserne skal omfatte følgende elementer:
 - (a) de krævede oplysninger forud for aftaleindgåelsen
 - (b) de væsentlige karakteristika ved den foreslåede aftale, herunder eventuelle tilknyttede tjenesteydelser
 - (c) de specifikke konsekvenser, som den foreslåede aftale kan have for forbrugeren, herunder konsekvenserne af forbrugers manglende eller forsinkede betaling.
2. Stk. 1 finder også anvendelse på redegørelser, der gives til forbrugeren ved anvendelsen af onlineværktøjer såsom live chats, chatbots, robotrådgivning, interaktive værktøjer eller lignende værktøjer.
3. Medlemsstaterne sikrer, at forbrugeren, hvis den erhvervsdrivende anvender onlineværktøjer, har ret til at anmode om og få personlig betjening.
4. Hvis en anden EU-retsakt, der regulerer specifikke finansielle tjenesteydelser, indeholder bestemmelser om de oplysninger, der skal gives til forbrugeren forud for indgåelsen af aftalen, finder stk. 1 til 3 i denne artikel ikke anvendelse.

Artikel 16e

Yderligere beskyttelse i forbindelse med onlinegrænseflader

Med forbehold af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF²⁴ og Rådets direktiv 93/13/EØF²⁵ vedtager medlemsstaterne foranstaltninger, der kræver, at erhvervsdrivende, når

²⁴ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF af 11. maj 2005 om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugerne på det indre marked og om ændring af Rådets direktiv 84/450/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF, 98/27/EF og 2002/65/EF og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004 ("direktivet om urimelig handelspraksis") (EUT L 149 af 11.6.2005, s. 22).

de indgår aftaler om finansielle tjenesteydelser ved fjernsalg, ikke anvender deres onlinegrænseflades struktur, udformning, funktion eller driftsmetode på en måde, der kan forvride eller begrænse forbrugernes evne til at træffe frie, selvstændige og informerede beslutninger eller valg."

Artikel 2

Gennemførelse

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

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

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

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

Artikel 3

Ophævelse

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

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

Artikel 4

Ikrafttræden

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

Artikel 5

Adressater

Dette direktiv er rettet til medlemsstaterne.

Udfærdiget i Bruxelles, den [...].

På Europa-Parlamentets vegne
Formand

På Rådets vegne
Formand

²⁵ Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbruger aftaler (EFT L 95 af 21.4.1993, s. 29).