



2023/2673

28.11.2023

EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV (EU) 2023/2673

af 22. november 2023

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,

efter høring af Den Europæiske Centralbank,

under henvisning til udtalelse fra Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg ⁽¹⁾,

efter den almindelige lovgivningsprocedure ⁽²⁾, og

ud fra følgende betragtninger:

- (1) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/65/EF ⁽³⁾ fastsætter bestemmelser på EU-plan for fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne. Samtidig fastsætter Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU ⁽⁴⁾ 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 opnåelsen 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 indgået ved fjernsalg, således at forbrugernes tillid og tiltro til fjernsalg styrkes.
- (4) Det samme høje forbrugerbeskyttelsesniveau i hele det indre marked sikres bedst gennem fuld harmonisering. Der er behov for fuldstændig harmonisering 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 i deres nationale lovgivning 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 bestemmelser i deres nationale lovgivning.

⁽¹⁾ EUT C 486 af 21.12.2022, s. 139.

⁽²⁾ Europa-Parlamentets holdning af 5.10.2023 (endnu ikke offentliggjort i EUT) og Rådets afgørelse af 23.10.2023.

⁽³⁾ 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).

⁽⁴⁾ 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).

- (5) Direktiv 2002/65/EF har været genstand for forskellige revisioner. Disse revisioner viste, 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 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 heraf udvikler sig fortsat, ofte på en hurtig og uforudsigelig måde. I den forbindelse er den horisontale anvendelse af direktiv 2002/65/EF stadig relevant. Anvendelsen af nævnte direktiv på finansielle tjenesteydelser til forbrugere, der ikke er reguleret ved sektorspecifik EU-lovgivning, har betydet, at et sæt harmoniserede bestemmelser 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 overlap mellem denne lovgivning og direktiv 2002/65/EF, og at digitaliseringen har forværret visse aspekter, der ikke er fuldt ud omfattet af nævnte direktiv, 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 det sikres, at »sikkerhedsnetfunktionen« anvendes på finansielle tjenesteydelser, der enten ikke er omfattet af sektorspecifik EU-lovgivning, eller som er udelukket fra anvendelsesområdet for EU-retsakter, der regulerer specifikke finansielle tjenesteydelser.
- (8) For at sikre et ensartet forbrugerbeskyttelsesniveau i hele Unionen og undgå forskelle, der hæmmer indgåelsen af aftaler om finansielle tjenesteydelser i det indre marked, er der behov for bestemmelser for at skabe retssikkerhed og gennemsigtighed for erhvervsdrivende, herunder mikrovirksomheder, små og mellemstore virksomheder, og for at give forbrugere i alle medlemsstater rettigheder og forpligtelser, der kan håndhæves retsligt. Medlemsstaterne opfordres til at tage hensyn til mikrovirksomheders, små og mellemstore virksomheders særlige behov i forbindelse med anvendelsen af bestemmelserne til gennemførelse af dette direktiv. Begreberne mikrovirksomheder, små og mellemstore virksomheder bør forstås som defineret i artikel 2 i bilaget til Kommissionens henstilling 2003/361/EF ^(*).
- (9) 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 indgået ved fjernsalg. Komplementariteten mellem disse direktiver er imidlertid begrænset, eftersom direktiv 2011/83/EU ikke omfatter finansielle tjenesteydelser, der i det pågældende direktiv defineres som enhver tjenesteydelse, der vedrører bankvirksomhed, långivning, forsikringer, individuelle pensionsordninger, investeringer eller betalinger. I denne forbindelse bør en boligopsparingskonto og en forbrugerkreditaftale betragtes som finansielle tjenesteydelser. Salg af varer såsom ædelmetaller, diamanter, vin eller whisky bør ikke i sig selv betragtes som en finansiell tjenesteydelse.
- (10) En udvidelse af anvendelsesområdet for direktiv 2011/83/EU til at omfatte aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg bør sikre den nødvendige komplementaritet. På grund af den særlige karakter af finansielle tjenesteydelser til forbrugere, navnlig som følge af deres kompleksitet, er det ikke hensigtsmæssigt, at alle bestemmelserne i direktiv 2011/83/EU finder anvendelse på aftaler om finansielle tjenesteydelser til forbrugere, der indgås ved fjernsalg. Ved at tilføje et særligt kapitel til direktiv 2011/83/EU med bestemmelser, der kun gælder for aftaler om finansielle tjenesteydelser til forbrugere indgået ved fjernsalg, kan den nødvendige klarhed og retssikkerhed sikres.
- (11) Aftaler om finansielle tjenesteydelser, der indgås på anden måde end ved fjernsalg, er ikke omfattet af dette direktiv. Medlemsstaterne kan derfor i overensstemmelse med EU-retten fastsætte, hvilke bestemmelser der finder anvendelse på sådanne aftaler, herunder ved at anvende kravene i dette direktiv på aftaler, der ikke er omfattet af dets anvendelsesområde.

(*) Kommissionens henstilling 2003/361/EF af 6. maj 2003 om definitionen af mikrovirksomheder, små og mellemstore virksomheder (EUT L 124 af 20.5.2003, s. 36).

- (12) Selv om det ikke er alle bestemmelser i direktiv 2011/83/EU, der bør finde anvendelse på aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg på grund af disse tjenesteydelsers særlige karakter, bør visse bestemmelser i direktiv 2011/83/EU, f.eks. relevante definitioner og bestemmelserne om yderligere betalinger, håndhævelse, levering uden forudgående anmodning og rapportering, også finde anvendelse på aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg. Anvendelsen af disse bestemmelser sikrer komplementariteten mellem de forskellige typer aftaler indgået ved fjernsalg.
- (13) Med hensyn til sanktioner bør medlemsstaterne fastsætte bestemmelser om sanktioner, der skal anvendes i tilfælde af overtrædelser af bestemmelser i deres nationale lovgivning, der er vedtaget i medfør af dette direktiv, og bør træffe alle nødvendige foranstaltninger for at sikre, at de gennemføres. De fastsatte sanktioner bør være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelserne og have afskrækkende virkning i overensstemmelse med artikel 24, stk. 1, i direktiv 2011/83/EU. Dette direktiv bør også indeholde specifikke bestemmelser om pålæggelse af sanktioner i henhold til artikel 21 i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2017/2394 ⁽⁶⁾ for aftaler om fjernsalg, der indgås mellem en erhvervsdrivende og en forbruger med henblik på levering af finansielle tjenesteydelser. De øvrige bestemmelser om sanktioner i artikel 24, stk. 2-5, i direktiv 2011/83/EU finder ikke anvendelse på aftaler om fjernsalg, der indgås mellem en erhvervsdrivende og en forbruger med henblik på levering af finansielle tjenesteydelser.
- (14) I direktiv 2011/83/EU bør der indføres et særligt kapitel, der indeholder de bestemmelser i direktiv 2002/65/EF, der stadig er relevante og nødvendige, navnlig dem, der vedrører retten til oplysninger forud for aftaleindgåelsen og fortrydelsesretten, og bestemmelser, der sikrer retfærdighed online i forbindelse med aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg.
- (15) Eftersom aftaler om fjernsalg af 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 chartret. Bestemmelsen om fyldestgørende redegørelser bør sikre yderligere gennemsigtighed og give forbrugeren ret til at anmode om personlig betjening ved interaktion med den erhvervsdrivende gennem fuldautomatiske onlinegrænseflader som f.eks. chatbots, robotrådgivning, interaktive værktøjer eller tilsvarende midler.
- (16) Visse finansielle tjenesteydelser til forbrugere er reguleret ved specifikke EU-retsakter, der fortsat finder anvendelse på disse finansielle tjenesteydelser. Dette direktiv ændrer ikke eksisterende sektorspecifikke EU-retsakter. Af hensyn til retssikkerheden og for at sikre, at der ikke sker dobbeltarbejde eller overlap, skal det præciseres, at når andre EU-retsakter, der regulerer specifikke finansielle tjenesteydelser, indeholder bestemmelser om oplysninger forud for aftaleindgåelsen, om fortrydelsesret eller om fyldestgørende redegørelser, og uanset hvor detaljerede disse bestemmelser er, bør kun de respektive bestemmelser i disse andre EU-retsakter finde anvendelse på de pågældende specifikke finansielle tjenesteydelser til forbrugere, medmindre andet er fastsat i nævnte retsakter, herunder medlemsstaternes udtrykkelige mulighed for at udelukke anvendelsen af disse specifikke bestemmelser. Når en specifik EU-retsakt i denne forbindelse fastsætter bestemmelser, der giver medlemsstaterne mulighed for ikke at anvende den pågældende specifikke EU-retsakt, men i stedet henviser til anvendelsen af en anden specifik EU-retsakt, f.eks. i artikel 3, stk. 3, litra a), i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/17/EU ⁽⁷⁾, bør bestemmelserne i den pågældende EU-retsakt have forrang, og nærværende direktiv bør ikke finde anvendelse. Tilsvarende bør bestemmelserne i den specifikke EU-retsakt have forrang, og nærværende direktiv bør ikke finde anvendelse i de tilfælde, hvor den specifikke EU-retsakt indeholder bestemmelser om passende alternative ordninger, for at sikre, at forbrugerne modtager rettidige oplysninger forud for aftaleindgåelsen, f.eks. i artikel 3, stk. 5, i direktiv 2014/17/EU.

⁽⁶⁾ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2017/2394 af 12. december 2017 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse og om ophævelse af forordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 345 af 27.12.2017, s. 1).

⁽⁷⁾ 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).

- (17) Med hensyn til oplysninger forud for aftaleindgåelsen indeholder visse EU-retsakter, der regulerer specifikke finansielle tjenesteydelser, bestemmelser, der er tilpasset disse specifikke finansielle tjenesteydelser, og som har til formål at sikre, at forbrugerne er i stand til at forstå den foreslåede aftales væsentlige karakteristika. F.eks. indeholder Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2019/1238 ⁽⁸⁾ og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/92/EU ⁽⁹⁾, 2014/65/EU ⁽¹⁰⁾ og (EU) 2016/97 ⁽¹¹⁾ bestemmelser om oplysninger forud for aftaleindgåelsen i den grundlæggende specifikke EU-retsakt og giver også Kommissionen beføjelse til at vedtage delegerede retsakter eller gennemførelsesretsakter. Kun de oplysninger, der skal gives forud for indgåelsen af aftalen, og som er fastsat i sådanne EU-retsakter, bør finde anvendelse på disse specifikke finansielle tjenesteydelser til forbrugere, medmindre andet er fastsat i nævnte retsakter. Dette bør også være tilfældet, når EU-retsakten, der regulerer specifikke finansielle tjenesteydelser, indeholder andre eller minimale bestemmelser om oplysninger forud for aftaleindgåelsen i forhold til de bestemmelser, der er fastsat i dette direktiv.
- (18) For så vidt angår fortrydelsesret bør kun de respektive bestemmelser i den EU-retsakt, der regulerer specifikke finansielle tjenesteydelser til forbrugere, finde anvendelse på de pågældende specifikke finansielle tjenesteydelser til forbrugere, hvis den pågældende EU-retsakt giver forbrugerne tid til at overveje konsekvenserne af den underskrevne aftale og uanset betegnelsen i den pågældende EU-retsakt, medmindre andet er fastsat i nævnte retsakt. Når f.eks. artikel 186 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2009/138/EF ⁽¹²⁾ finder anvendelse, finder bestemmelserne om »opsigelsesperiode« i direktiv 2009/138/EF anvendelse og ikke bestemmelserne om fortrydelsesret i nærværende direktiv, og når artikel 14, stk. 6, i direktiv 2014/17/EU finder anvendelse, er det bestemmelserne om muligheden for at vælge mellem fortrydelsesret og betænkningstid i direktiv 2014/17/EU, der finder anvendelse, og ikke bestemmelserne om fortrydelsesret i nærværende direktiv.
- (19) I overensstemmelse med direktiv 2014/17/EU og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2023/2225 ⁽¹³⁾ kan medlemsstaterne i overensstemmelse med EU-retten anvende disse direktiver på områder, der ikke er omfattet af deres anvendelsesområde. Det bør derfor præciseres, at medlemsstaterne kan anvende artikel 14, stk. 6, i direktiv 2014/17/EU på kreditaftaler, selv om sådanne aftaler er undtaget fra nævnte direktivs anvendelsesområde i henhold til direktivets artikel 3, stk. 2. Det bør ligeledes præciseres, at medlemsstaterne kan anvende artikel 26 og 27 i direktiv (EU) 2023/2225 på kreditaftaler, selv om sådanne aftaler er undtaget fra nævnte direktivs anvendelsesområde i henhold til direktivets artikel 2, stk. 2.
- (20) Med hensyn til bestemmelserne om fyldestgørende redegørelser indeholder visse EU-retsakter, der regulerer specifikke finansielle tjenesteydelser, såsom direktiv 2014/17/EU, 2014/65/EU og (EU) 2016/97, allerede bestemmelser om fyldestgørende redegørelser, som de erhvervsdrivende skal give forbrugerne med hensyn til den foreslåede aftale. Af hensyn til retssikkerheden bør bestemmelserne om fyldestgørende redegørelser i dette direktiv ikke finde anvendelse på finansielle tjenesteydelser, der er omfattet af EU-retsakter, der regulerer specifikke finansielle tjenesteydelser, og som indeholder bestemmelser om fyldestgørende redegørelser, der skal gives til forbrugeren forud for aftalens indgåelse, uanset betegnelsen i den pågældende EU-retsakt.

⁽⁸⁾ 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).

⁽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 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).

⁽¹¹⁾ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2016/97 af 20. januar 2016 om forsikringsdistribution (EUT L 26 af 2.2.2016, s. 19).

⁽¹²⁾ 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).

⁽¹³⁾ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2023/2225 af 18. oktober 2023 om forbrugerkreditaftaler og om ophævelse af direktiv 2008/48/EF (EUT L, 2023/2225 af 30.10.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj>).

- (21) Hvis EU-retsakter, der regulerer specifikke finansielle tjenesteydelser, indeholder bestemmelser om oplysninger forud for aftalens indgåelse, men ikke fastsætter bestemmelser om fortrydelsesretten, bør bestemmelserne om fortrydelsesret i henhold til dette direktiv finde anvendelse. F.eks. indeholder direktiv 2009/138/EF bestemmelser om oplysningskrav forud for aftaleindgåelsen, men sikrer med hensyn til skadesforsikring ikke en ret, der giver forbrugeren tid til at overveje konsekvenserne af den indgåede aftale. I så fald bør bestemmelserne om oplysninger forud for aftaleindgåelsen som fastsat i den EU-retsakt, der regulerer specifikke finansielle tjenesteydelser, finde anvendelse, og bestemmelserne om fortrydelsesret som fastsat i dette direktiv bør finde anvendelse. Hvis en EU-retsakt, der regulerer specifikke finansielle tjenesteydelser, ikke indeholder bestemmelser om oplysning om fortrydelsesret, bør den erhvervsdrivende give disse oplysninger i henhold til dette direktiv for at sikre, at forbrugeren er behørigt bekendt med de relevante oplysninger.
- (22) Hvis EU-retsakter, der regulerer specifikke finansielle tjenesteydelser, indeholder bestemmelser om oplysninger forud for aftaleindgåelsen, men ikke fastsætter bestemmelser om fortrydelsesret, bør den fortrydelsesfrist, der er fastsat i dette direktiv, finde anvendelse og løbe enten fra datoen for indgåelse af aftalen om fjernsalg i henhold til dette direktiv eller fra den dag, hvor forbrugeren modtager aftalevilkårene og -betingelserne og oplysningerne forud for aftaleindgåelsen i overensstemmelse med de EU-retsakter, der regulerer disse specifikke finansielle tjenesteydelser, hvis dette tidspunkt er senere end den dag hvor aftalen om fjernsalg er indgået. Hvis en EU-retsakt, der regulerer specifikke finansielle tjenesteydelser, ikke indeholder bestemmelser vedrørende oplysninger om fortrydelsesret, bør den erhvervsdrivende, for at fortrydelsesfristen begynder at løbe, ud over aftalevilkårene og -betingelserne og oplysningerne forud for aftaleindgåelsen i overensstemmelse med den EU-retsakt, der regulerer disse specifikke finansielle tjenesteydelser, også give de oplysninger om fortrydelsesret, der er fastsat i dette direktiv.
- (23) Aftaler om finansielle tjenesteydelser til forbrugere, der er indgået ved fjernsalg, kræver anvendelse af fjernkommunikationsteknik, 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 adressere disse kommunikationsteknikkers konstante udvikling bør der fastlægges principper, som også gælder for endnu ikke udbredte eller kendte teknikker.
- (24) En enkelt aftale om finansielle tjenesteydelser, der omfatter successive operationer eller enkeltoperationer af samme karakter over en vis periode, 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 indgået 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. Hvis der ikke foreligger en første aftale, bør bestemmelserne om aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg finde anvendelse på alle successive operationer eller enkeltoperationer, bortset fra oplysningerne forud for aftaleindgåelsen, som kun bør gælde for den første operation. Ved »en første aftale om tjenesteydelser« forstår f.eks. oprettelse af en bankkonto, og ved »operationer« forstår f.eks. indsættelse af penge på eller hævnning af penge fra en bankkonto. Tilføjelse af nye elementer til en første aftale om tjenesteydelser, f.eks. muligheden for at bruge et elektronisk betalingsmiddel i forbindelse med en eksisterende bankkonto, udgør ikke en »operation«, men en supplerende aftale.
- (25) For at afgrænse anvendelsesområdet for dette direktiv bør bestemmelserne om aftaler om finansielle tjenesteydelser til forbrugere indgået 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.
- (26) Anvendelsen af fjernkommunikationsteknikker rummer gode muligheder for at skaffe oplysninger og bør ikke uberettiget begrænse de oplysninger, der gives forbrugeren. Ved brug af taletelefoni kan den erhvervsdrivende, hvis forbrugeren giver sit udtrykkelige samtykke, nøjes med kun at give et begrænset antal oplysninger forud for aftalens indgåelse, inden forbrugeren er bundet af aftalen om fjernsalg. Den erhvervsdrivende bør give de resterende oplysninger umiddelbart efter aftalens indgåelse. 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 forbrugeren modtage alle oplysninger forud for aftalens indgåelse i god tid før og ikke samtidig med indgåelsen af aftalen om fjernsalg eller et tilsvarende tilbud. Dette skal sikre, at forbrugeren har

tilstrækkelig tid til at læse og forstå oplysningerne forud for aftaleindgåelsen, sammenligne tilbud og træffe en informeret beslutning. Hvis oplysningerne gives mindre end én dag før indgåelsen af aftalen om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, bør den erhvervsdrivende være forpligtet til på et varigt medium at minde forbrugeren om muligheden for at fortryde aftalen om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. I tilfælde af at oplysningerne forud for aftaleindgåelsen gives mindre end én dag, inden forbrugeren er bundet af en aftale om fjernsalg, bør den erhvervsdrivende, på et varigt medium, mellem én og syv dage efter aftalens indgåelse minde forbrugeren om muligheden for at fortryde aftalen om fjernsalg.

- (27) Oplysningskravene bør moderniseres og fremtidssikres. Den erhvervsdrivende bør derfor meddele forbrugeren sit telefonnummer og sin e-mailadresse eller oplysninger om andre kommunikationsmidler, der kan omfatte forskellige kommunikationsmetoder, samt oplysninger om, hvortil klager skal indgives. Kravene til klagebehandlingspolitikken kan fastsættes af medlemsstaterne. Forbrugere bør informeres om de specifikke ekstraomkostninger ved brug af fjernkommunikationsteknik. Nogle erhvervsdrivende anvender automatisk beslutningstagning til at differentiere priserne mellem forskellige forbrugergrupper, og i visse tilfælde tilpasses priserne forbrugernes individuelle prisfølsomhed. Derfor bør forbrugere, inden de er bundet af en aftale om fjernsalg, informeres om, at prisen på den finansielle tjenesteydelse er personaliseret på grundlag af automatisk beslutningstagning.
- (28) I henhold til direktiv 2002/65/EF kunne medlemsstaterne opretholde eller indføre strengere bestemmelser vedrørende krav om forhåndsuplysninger, forudsat at disse bestemmelser var forenelige med EU-retten. Flere medlemsstater har opretholdt eller indført strengere oplysningskrav i den forbindelse. Muligheden for at tilbyde et højere forbrugerbeskyttelsesniveau med hensyn til bestemmelserne om oplysninger forud for aftaleindgåelsen bør bibeholdes. Dette bør gælde både for listen over oplysninger og for, hvordan oplysningerne præsenteres. Anvendelsen af strengere bestemmelser kan også indebære, at krav, der er fastsat i EU-retsakter vedrørende specifikke finansielle tjenesteydelser, finder anvendelse på finansielle tjenesteydelser, der ikke er omfattet af de pågældende sektorspecifikke EU-retsakter.
- (29) Visse finansielle tjenesteydelser kan integrere miljømæssige eller sociale faktorer i deres investeringsstrategi. 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.
- (30) Alle oplysninger forud for aftaleindgåelsen bør gives på et varigt medium i et læsbart format og på en sådan måde, at oplysningerne både er letforståelige for forbrugeren og er i et læsbart format. Ved læsbart format forstås, at det er skrevet med en læsbar skriftstørrelse og i farver, der ikke mindsker oplysningernes forståelighed, herunder når dokumentet forelægges, udskrives eller fotokopieres i sort-hvid. Desuden bør alt for lange og komplekse beskrivelser, lille skrift og overdreven brug af hyperlinks så vidt muligt undgås, da det er metoder, der hæmmer forbrugernes forståelse. Hvis oplysningerne ikke kan gives på et varigt medium inden aftalens indgåelse på grund af de medier, som forbrugeren har valgt, bør de gives umiddelbart efter indgåelsen.
- (31) 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, bør følgende oplysninger gives på forhånd og så fremtrædende som muligt: 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 være lagdelte. Alle oplysninger bør dog gives på et varigt medium inden indgåelsen af aftalen om fjernsalg.

- (32) 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, hvor visse oplysningskrav forud for aftaleindgåelsen betragtes som centrale elementer og dermed placeres på en fremtrædende måde i første lag, og andre detaljerede dele af oplysningerne forud for aftaleindgåelsen præsenteres i ledsagende lag, er blevet afprøvet og har vist sig at være nyttig i forbindelse med visse finansielle tjenesteydelser. Når der gøres brug af lagdelingsteknikken i henhold til dette direktiv, bør den erhvervsdrivende i det første lag af de elektroniske midler mindst angive den erhvervsdrivendes navn og erhvervsområde, hovedaktivitet, den finansielle tjenesteydelses vigtigste karakteristika, den samlede pris, som forbrugeren skal betale, at der kan være andre afgifter eller omkostninger, og hvorvidt der er fortrydelsesret. De øvrige oplysningskrav forud for aftaleindgåelsen kan vises i andre lag. Når der anvendes lagdeling, bør alle oplysninger være let tilgængelige for forbrugeren, og anvendelsen af ledsagende lag bør ikke aflede kundens opmærksomhed fra dokumentets indhold og bør ikke skjule centrale oplysninger. Det bør være muligt at udskrive alle dele af oplysningerne forud for aftaleindgåelsen i ét enkelt dokument.
- (33) En anden mulig måde at give oplysninger forud for aftaleindgåelsen på ad elektronisk vej er ved hjælp af indholdsfortegnelsen med overskrifter, der kan udvides. På det øverste niveau kan forbrugerne f.eks. se de overordnede emner, som hver især kan udvides, når der klikkes på det, så forbrugerne dirigeres til en mere detaljeret præsentation af de relevante oplysninger. På denne måde har forbrugeren alle de nødvendige oplysninger på ét sted og har samtidig kontrol over, hvad der ses og hvornår. Forbrugerne bør have mulighed for at downloade hele dokumentet med oplysninger forud for aftaleindgåelsen og gemme det som et selvstændigt dokument.
- (34) Forbrugerne bør have fortrydelsesret uden bod og uden pligt til at skulle 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 opfyldelsen af aftalen påbegyndes.
- (35) Fortrydelsesfristen bør udløbe 14 kalenderdage efter enten dagen for indgåelsen af aftalen om fjernsalg eller dagen hvor forbrugeren modtager både oplysningerne forud for aftaleindgåelsen og for aftalevilkårene og -betingelserne, hvis denne dag er senere end datoen for indgåelsen af aftalen om fjernsalg. Denne frist bør forlænges til 30 kalenderdage i aftaler om fjernsalg vedrørende individuelle pensionsordninger. For at øge retssikkerheden bør fortrydelsesfristen, hvis forbrugeren hverken har modtaget oplysningerne forud for aftaleindgåelsen eller aftalevilkårene og -betingelserne, udløbe senest 12 måneder og 14 kalenderdage efter indgåelsen af aftalen om fjernsalg. Fortrydelsesfristen bør ikke udløbe, hvis forbrugeren ikke er blevet informeret om fortrydelsesretten på et varigt medium.
- (36) 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.
- (37) Hvis den erhvervsdrivende giver mulighed for at indgå aftaler om fjernsalg ved hjælp af en onlinegrænseflade, f.eks. via et websted eller en applikation, bør vedkommende ud over andre eksisterende fortrydelsesmetoder, som f.eks. formularen i bilag I(B) til direktiv 2011/83/EU, være forpligtet til at give forbrugeren mulighed for at fortryde en sådan aftale ved hjælp af en funktion. Dette skal sikre, at forbrugerne kan fortryde en aftale lige så let, som de kan indgå den. Med henblik herpå bør den erhvervsdrivende stille en fortrydelsesfunktion til rådighed for forbrugeren, som er let for forbrugeren at finde, uafbrudt tilgængelig og klart synlig inden for fortrydelsesfristen. Forbrugeren bør være i stand til at finde og tilgå funktionen på en nem og enkel måde. Forbrugeren bør f.eks. ikke være forpligtet til at foretage handlinger for at finde eller tilgå funktionen, f.eks. download af en applikation, hvis aftalen ikke blev indgået via den pågældende applikation. For at lette processen kan den erhvervsdrivende f.eks. tilbyde hyperlinks, der leder forbrugeren til fortrydelsesfunktionen. Forbrugeren bør have mulighed for at fremsætte fortrydelseserklæringen og give eller bekræfte de oplysninger, der er nødvendige for at identificere aftalen. F.eks. bør en forbruger, der allerede har identificeret sig selv, f.eks. ved at logge ind, kunne fortryde aftalen uden igen at skulle identificere sig eller, hvor det er relevant, identificere den aftale, som vedkommende ønsker at fortryde. For at undgå, at forbrugeren udøver fortrydelsesretten utilsigtet, bør den erhvervsdrivende kræve, at forbrugeren bekræfter sin beslutning om at ville fortryde aftalen på en måde, der bekræfter forbrugers hensigt herom. Hvis forbrugeren har bestilt flere varer eller tjenesteydelser ved samme aftale om fjernsalg, kan den erhvervsdrivende give forbrugeren mulighed for at fortryde en del af aftalen i stedet for hele aftalen. Når forbrugeren benytter funktionen til at udøve fortrydelsesretten, bør den erhvervsdrivende uden unødigt forsinkelse over for forbrugeren bekræfte

modtagelsen af denne fortrydelse på et varigt medium. Denne forpligtelse bør ikke kun gælde for aftaler om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, men for alle aftaler om fjernsalg, der er omfattet af fortrydelsesretten i henhold til direktiv 2011/83/EU. Formålet med fortrydelsesfunktionen er at øge forbrugernes bevidsthed om deres fortrydelsesret og gøre det nemmere at udnytte denne ret, idet forbrugeren, når det handler om fjernsalg af både finansielle og ikkefinansielle produkter eller tjenesteydelser, ikke har mulighed for at modtage redegørelser personligt eller personligt at få forklaret et produkts eller en tjenesteydelses eventuelle komplekse eller omfattende karakter. Derfor bør denne forpligtelse ikke kun gælde for aftaler om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, men også for aftaler om fjernsalg af andre varer og tjenesteydelser, hvor EU-retten fastsætter en fortrydelsesret, så forbrugernes muligheder for at ophæve aftalen ved fortrydelse forbedres.

- (38) Ud over de oplysninger forud for aftaleindgåelsen, som den erhvervsdrivende giver, kan forbrugerne stadig have brug for hjælp til at afgøre, hvilken finansiell tjenesteydelse der passer bedst til deres behov og finansielle situation. Hovedformålet med at give en fyldestgørende redegørelse er at sikre, at forbrugeren forstår den finansielle tjenesteydelse, som den erhvervsdrivende tilbyder, inden vedkommende underskriver aftalen. For at sikre, at dette mål opfyldes, bør denne fyldestgørende redegørelse gives rettidigt, således at forbrugeren har tilstrækkelig tid til at gennemgå den forud for aftalens indgåelse. Den blotte gengivelse af oplysningerne forud for aftaleindgåelsen er muligvis ikke tilstrækkelig og bør derfor undgås. 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 en fyldestgørende redegørelse for de væsentlige karakteristika ved aftalen, herunder eventuelle accessoriske tjenesteydelser, og de specifikke konsekvenser, som denne aftale kan have for forbrugeren. Med hensyn til de væsentlige karakteristika ved aftalen bør den erhvervsdrivende redegøre for de vigtigste elementer i tilbuddet, såsom den samlede pris, som forbrugeren skal betale til den erhvervsdrivende, og beskrivelsen af den finansielle tjenesteydelses vigtigste karakteristika og dens indvirkning på forbrugeren, herunder, hvor det er relevant, om de accessoriske tjenesteydelser kan eller ikke kan opsiges separat og konsekvenserne af en sådan opsigelse. Med hensyn til den foreslåede aftales specifikke konsekvenser bør den erhvervsdrivende også redegøre for de vigtigste konsekvenser ved manglende overholdelse af de aftalemæssige forpligtelser.
- (39) Aftaler, der er omfattet af dette direktivs anvendelsesområdet, kan være af forskellig finansiell karakter og kan derfor variere betydeligt. Medlemsstaterne kan derfor tilpasse den måde, hvorpå sådanne redegørelser gives, til de omstændigheder, hvorunder den finansielle tjenesteydelse tilbydes, og til forbrugernes behov for bistand under hensyntagen til forbrugernes viden om og erfaring med den finansielle tjenesteydelse og dens karakter. For at sikre, at forbrugeren får en fyldestgørende redegørelse, bør medlemsstaterne tilskynde de erhvervsdrivende til i forbrugernes interesse at give forbrugeren disse redegørelser på en nem og enkel måde.
- (40) Forpligtelsen til at give en 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 fuldautomatiske onlineværktøjer såsom chatbots, robotrådgivning, interaktive værktøjer eller lignende midler. For at sikre, at forbrugeren forstår de virkninger, som aftalen kan have på vedkommendes økonomiske situation, bør forbrugeren i faserne forud for indgåelsen af aftalen altid kunne få gratis personlig betjening i den erhvervsdrivendes åbningstid. Forbrugeren bør i begrundede tilfælde og uden unødigt byrde for den erhvervsdrivende også have ret til at anmode om personlig betjening, efter at aftalen om fjernsalg er indgået. Dette kan omfatte retten til personlig betjening i forbindelse med forlængelse af en kontrakt, i tilfælde af større vanskeligheder for forbrugeren, eller når der er behov for yderligere redegørelse vedrørende aftalevilkårene og -betingelserne.
- (41) Mørke mønstre (»dark patterns«) på erhvervsdrivendes onlinegrænseflader er praksis, der enten bevidst eller reelt i væsentlig grad forvrider eller forringer evnen hos de forbrugere, der er modtagere af den finansielle tjenesteydelse, til at træffe selvstændige og informerede valg eller beslutninger. Dette gælder især for aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg. Erhvervsdrivende kan anvende en sådan praksis til at påvirke forbrugere, der er modtagere af deres tjenesteydelser, til at udvise uønsket adfærd eller træffe uønskede beslutninger, som kan få negative konsekvenser for dem. Erhvervsdrivende bør derfor forbydes at vildlede eller tilskynde forbrugere, der er

modtagere af deres tjenesteydelser, og at undergrave eller fordeje deres autonomi, beslutningstagning eller valg via strukturen, udformningen eller funktionen af en onlinegrænseflade eller en del deraf. Dette kan omfatte, men er ikke begrænset til, udnyttende designvalg for at lede forbrugeren til valg eller handlinger, som er til fordel for den erhvervsdrivende, men som ikke nødvendigvis er i forbrugers interesse, ved at præsentere valg på en ikke-neutral måde, f.eks. ved at give visse valgmuligheder en mere fremtrædende plads gennem visuelle, auditive eller andre komponenter, når forbrugeren skal træffe en beslutning. Mens Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2022/2065 ⁽¹⁴⁾ forbyder udbydere af formidlingstjenester, der driver onlineplatforme, at anvende mørke mønstre i forbindelse med udformning og organisering af deres onlinegrænseflader, bør dette direktiv forpligte medlemsstaterne til at forhindre, at erhvervsdrivende, der tilbyder finansielle tjenesteydelser ved fjernsalg, anvender sådanne mønstre, når de indgår aftaler om sådanne tjenesteydelser. Bestemmelserne i nævnte forordning og i dette direktiv supplerer derfor hinanden, da de finder anvendelse på erhvervsdrivende, der handler i forskellige egenskaber. Da finansielle tjenesteydelser som følge af deres kompleksitet og alvorlige iboende risici kan nødvendiggøre yderligere detaljerede krav vedrørende mørke mønstre, bør medlemsstaterne uanset fuld harmonisering have mulighed for at opretholde eller indføre strengere bestemmelser, forudsat at sådanne bestemmelser er i overensstemmelse med EU-retten. Denne mulighed er i overensstemmelse med artikel 3, stk. 9, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF ⁽¹⁵⁾ med hensyn til urimelig handelspraksis i forbindelse med finansielle tjenesteydelser, hvori det fastsættes, at medlemsstaterne også kan stille krav, som er mere restriktive eller præskriptive i forbindelse med finansielle tjenesteydelser.

- (42) Finansielle tjenesteydelser, der indgås ved fjernsalg kan markedsføres på de sociale medier, f.eks. af influencere. Forbrugere kunne blive tilskyndet til at træffe beslutninger uden at overveje de implicite konsekvenser og risici, og de kunne købe finansielle tjenesteydelser, der ikke svarer til deres behov. Kommissionen bør vurdere erhvervsdrivendes markedsføringspraksis på de sociale medier, som reklamerer for finansielle tjenesteydelser, der indgås ved fjernsalg, og et eventuelt behov for handling i denne henseende. Dette bør f.eks. ske i lyset af anvendelsen af direktiv 2005/29/EF og anden relevant EU-lovgivning på en sådan praksis. Der har i medlemsstater været tilfælde, hvor influencers markedsføringspraksis har vildledt forbrugere ved at gøre reklame for visse finansielle produkter med finansielle tjenesteydelser på sociale medieplatforme uden at informere om forbrugernes risiko for tab. Direktiv 2005/29/EF indeholder bestemmelser, der skal sikre, at vildledende praksis, som vildleder eller kan vildlede gennemsnitsforbrugeren, forbydes, og at væsentlige oplysninger, som gennemsnitsforbrugeren har brug for at kunne træffe en informeret transaktionsbeslutning, ikke må udelades. Disse bestemmelser kan anses for at omfatte influencers markedsføringspraksis på sociale medieplatforme.
- (43) Direktiv 2011/83/EU bør derfor ændres.
- (44) Direktiv 2002/65/EF bør derfor ophæves.
- (45) Målene for dette direktiv, nemlig at bidrage til et velfungerende indre marked ved at sikre et højt forbrugerbeskyttelsesniveau, kan ikke i tilstrækkelig grad opfyldes af medlemsstaterne, men kan 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.
- (46) I henhold til den fælles politiske erklæring af 28. september 2011 fra medlemsstaterne og Kommissionen om forklarende dokumenter ⁽¹⁶⁾ 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 —

⁽¹⁴⁾ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2022/2065 af 19. oktober 2022 om et indre marked for digitale tjenester og om ændring af direktiv 2000/31/EF (forordning om digitale tjenester) (EUT L 277 af 27.10.2022, s. 1).

⁽¹⁵⁾ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF af 11. maj 2005 om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugere 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).

⁽¹⁶⁾ 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 stykke indsættes:

»1b. I tilfælde af aftaler om fjernsalg, der indgås mellem en erhvervsdrivende og en forbruger med henblik på levering af finansielle tjenesteydelser, finder kun artikel 1 og 2, artikel 3, stk. 2, 5 og 6, artikel 4, artikel 6a, artikel 8, stk. 6, artikel 11a, artikel 16a-16e, artikel 19, artikel 21-23, artikel 24, stk. 1 og 6, artikel 25-27 og artikel 29 anvendelse.

Med undtagelse af artikel 21, finder bestemmelserne i første afsnit kun anvendelse på den første aftale, såfremt de i første afsnit omhandlede aftaler omfatter den første aftale om tjenesteydelser efterfulgt af successive operationer eller en række enkeltoperationer af samme karakter over en vis periode.

Såfremt der ikke foreligger en første aftale om tjenesteydelser, men de successive operationer eller enkeltoperationerne af samme karakter over en vis periode gennemføres mellem samme kontrahenter, finder artikel 16a og 16d kun anvendelse på den første operation.

Hvis der imidlertid ikke gennemføres nogen operation af samme karakter inden for mere end et år, anses gennemførelsen af den næste operation for at være den første i en ny række af operationer, og artikel 16a og 16d finder derfor anvendelse.«

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

»d) om finansielle tjenesteydelser, som ikke er omfattet af artikel 3, stk. 1b«.

2) Artikel 6, stk. 1, litra h), affattes således:

»h) i tilfælde af eventuel fortrydelsesret, betingelser, tidsfrist og procedurer for at gøre nævnte ret gældende, jf. artikel 11, stk. 1, samt den standardfortrydelsesformular, der findes i bilag I(B), og, hvor det er relevant, oplysning om eksistensen og placeringen af fortrydelsesfunktionen som omhandlet i artikel 11a«.

3) Følgende artikel indsættes:

»Artikel 11a

Udøvelse af fortrydelsesretten for aftaler om fjernsalg, der indgås ved hjælp af en onlinegrænseflade

1. For aftaler om fjernsalg, der indgås ved hjælp af en onlinegrænseflade, sikrer den erhvervsdrivende, at forbrugeren også kan fortryde aftalen ved hjælp af en fortrydelsesfunktion.

Fortrydelsesfunktionen skal være mærket med ordene »Fortryd aftale« eller en tilsvarende utvetydig formulering på en letlæselig måde. Fortrydelsesfunktionen skal være tilgængelig uafbrudt i hele perioden inden fortrydelsesfristens udløb. Den skal have en fremtrædende plads på onlinegrænsefladen og være let tilgængelig for forbrugeren.

2. Fortrydelsesfunktionen gør det muligt for forbrugeren at sende en onlinefortrydelseserklæring, hvori den erhvervsdrivende underrettes om, at vedkommende har besluttet at fortryde aftalen. Ved hjælp af denne onlinefortrydelseserklæring skal forbrugeren let kunne give eller bekræfte følgende oplysninger:

a) sit navn

b) oplysninger, der identificerer den aftale, som vedkommende ønsker at fortryde

c) oplysninger om, ad hvilken elektronisk vej bekræftelsen af fortrydelsen skal sendes til forbrugeren.

3. Når forbrugeren har udfyldt onlinefortrydelseserklæringen i overensstemmelse med stk. 2, skal den erhvervsdrivende gøre det muligt for forbrugeren at indsende den ved hjælp af en bekræftelsesfunktion.

Denne bekræftelsesfunktion skal være mærket på en letlæselig måde og kun med ordene »Bekræft fortrydelse« eller en tilsvarende utvetydig formulering.

4. Når forbrugeren har aktiveret bekræftelsesfunktionen, sender den erhvervsdrivende uden unødigt forsinkelse på et varigt medium forbrugeren en kvittering for modtagelse af fortrydelsen, herunder med oplysninger om dens indhold samt datoen og tidspunktet for indsendelse.

5. Forbrugeren anses for at have udøvet sin fortrydelsesret inden for den relevante fortrydelsesfrist, hvis vedkommende har indsendt onlinefortrydelseserklæringen som omhandlet i denne artikel, inden den pågældende frist udløb.»

4) Følgende kapitel indsættes:

»Kapitel IIIA

Bestemmelser om aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg

Artikel 16a

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

1. I god tid inden forbrugeren er bundet af en aftale om fjernsalg eller et tilsvarende tilbud, skal den erhvervsdrivende på en klar og forståelig måde give forbrugeren følgende oplysninger:

- a) den erhvervsdrivendes navn og erhvervsmæssige hovedaktivitet samt, hvor det er relevant, navnet på og den erhvervsmæssige hovedaktivitet for den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler
- b) den fysiske adresse, hvor den erhvervsdrivende er etableret, og den erhvervsdrivendes telefonnummer og e-mailadresse eller oplysninger om andre kommunikationsmidler, som den erhvervsdrivende tilbyder, og, hvor det er relevant, tilsvarende oplysninger om den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler; 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 og garanterer, at forbrugeren kan opbevare al skriftlig korrespondance med den erhvervsdrivende på et varigt medium
- c) relevante kontaktoplysninger, som gør det muligt for forbrugeren at indgive eventuelle klager til den erhvervsdrivende og, hvor det er relevant, til den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler
- d) hvis den erhvervsdrivende er optaget i et handelsregister eller et tilsvarende offentligt register, det register, hvori den erhvervsdrivende er opført, og vedkommendes registreringsnummer eller tilsvarende identifikationsangivelse i dette register
- e) hvis den erhvervsdrivendes aktivitet er omfattet af en godkendelsesordning, navn, adresse, websted og enhver anden kontaktoplysning 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 beregning af prisen, således at forbrugeren kan kontrollere denne
- h) hvor det er relevant, konsekvenserne af for sene eller manglende betalinger
- i) hvor det er relevant, at prisen er blevet personaliseret på grundlag af automatiseret beslutningstagning
- j) hvor det er relevant, 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 er en indikation af fremtidige afkast
- k) angivelse af, at der kan være andre afgifter eller omkostninger, der ikke betales via den erhvervsdrivende eller pålægges af denne
- l) eventuelle grænser for, hvor længe de oplysninger, der gives i overensstemmelse med dette stykke, er gyldige

- m) betalings- og leveringsbetingelser
- n) eventuelle specifikke ekstraomkostninger for forbrugeren ved anvendelse af fjernkommunikationsteknik, hvis sådanne ekstraomkostninger pålægges
- o) hvis miljømæssige eller sociale faktorer er integreret i investeringsstrategien for den finansielle tjenesteydelse, oplysninger om eventuelle miljømæssige eller sociale mål, som den finansielle tjenesteydelse tager sigte på
- p) angivelse af, hvorvidt der er fortrydelsesret, og, hvis dette er tilfældet, oplysninger om fortrydelsesfristen og betingelserne for at udøve den ret, herunder oplysninger om det beløb, som forbrugeren kan afkræves, samt konsekvenserne af ikke at udøve denne ret
- q) minimumsgyldighedsperioden for aftalen om fjernsalg, hvis der er tale om finansielle tjenesteydelser, der leveres permanent eller tilbagevendende
- r) enhver ret, parterne måtte have til at opsiges aftalen før tid eller ensidigt i henhold til betingelserne i aftalen om fjernsalg, herunder enhver bod, der i henhold til aftalen pålægges i sådanne tilfælde
- s) praktiske anvisninger om og procedurer for udøvelse af fortrydelsesretten i overensstemmelse med artikel 16b, stk. 1, med angivelse af bl.a. den erhvervsdrivendes telefonnummer og e-mailadresse eller oplysninger om andre kommunikationsmidler, der er relevante for indsendelsen af fortrydelseserklæringen, og for aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået ved hjælp af en onlinegrænseflade, oplysninger om eksistensen og placeringen af fortrydelsesfunktionen som omhandlet i artikel 11a
- t) en eventuel aftalemæssig bestemmelse om, hvilken lovgivning der finder anvendelse på aftalen om fjernsalg og/eller 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, samt på hvilket eller hvilke sprog den erhvervsdrivende med forbrugersens samtykke påtager sig at kommunikere i gyldighedsperioden for aftalen om fjernsalg
- v) hvor det er relevant, muligheden for adgang til en udenretslig procedure for klageadgang og bilæggelse af tvister, som den erhvervsdrivende er underkastet, og forudsætningerne for denne adgang, og
- w) hvorvidt der findes en garantifond eller andre garantiordninger, der ikke er omfattet af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/49/EU (*) og 97/9/EF (**).

2. Medlemsstaterne kan opretholde eller indføre sprogkrav vedrørende de oplysninger, der er omhandlet i stk. 1, i deres nationale ret for at sikre, at sådanne oplysninger let kan forstås af forbrugeren.

3. I tilfælde af taletelefoni skal den erhvervsdrivendes navn og det kommercielle formål med den henvendelse, den erhvervsdrivende har foretaget, gives udtrykkeligt ved begyndelsen af enhver telefonisk henvendelse til forbrugeren. Når en opkald bliver optaget eller kan blive optaget, orienterer den erhvervsdrivende også forbrugeren herom.

4. Uanset stk. 1 kan den erhvervsdrivende, hvis der anvendes taletelefoni som omhandlet i stk. 3, såfremt forbrugeren giver sit udtrykkelige samtykke, nøjes med kun at give de oplysninger, der er omhandlet i stk. 1, litra a), f), g), k) og p), inden forbrugeren er bundet af aftalen om fjernsalg. I så fald oplyser den erhvervsdrivende forbrugeren om arten og tilgængeligheden af de andre oplysninger, der er omhandlet i stk. 1. Den erhvervsdrivende giver disse andre oplysninger, der kræves i henhold til stk. 1, på et varigt medium umiddelbart efter indgåelsen af aftalen om fjernsalg.

5. Såfremt de oplysninger, der er omhandlet i stk. 1, gives mindre end én dag, inden forbrugeren er bundet af aftalen om fjernsalg, kræver medlemsstaterne, at den erhvervsdrivende sender forbrugeren en påmindelse om muligheden for at fortryde aftalen om fjernsalg og om den procedure, der skal følges for at fortryde, i overensstemmelse med artikel 16b. Denne påmindelse gives til forbrugeren på et varigt medium mellem én og syv dage efter indgåelsen af aftalen om fjernsalg.

6. De oplysninger, der er omhandlet i stk. 1, stilles til rådighed for forbrugeren på et varigt medium og skal være letlæselige.

De oplysninger, der er omhandlet i stk. 1, gives efter anmodning til forbrugere med handicap, herunder synshandicap, i et passende og tilgængeligt format.

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

Hvis oplysningerne er lagdelte, skal det være muligt at se, gemme og udskrive de i stk. 1 omhandlede oplysninger som ét enkelt dokument.

I sådanne tilfælde sikrer den erhvervsdrivende, at forbrugeren får forelagt alle de oplysninger forud for aftaleindgåelsen, der er omhandlet i stk. 1, inden indgåelsen af aftalen om fjernsalg.

8. Bevisbyrden for opfyldelse af de i denne artikel fastsatte oplysningskrav påhviler den erhvervsdrivende.

9. Medlemsstaterne kan vedtage eller opretholde strengere bestemmelser vedrørende oplysningskrav forud for aftaleindgåelsen end dem, der er omhandlet i denne artikel, forudsat at disse bestemmelser er forenelige med EU-retten.

10. Hvis en anden EU-retsakt, der regulerer specifikke finansielle tjenesteydelser, indeholder bestemmelser om de oplysninger, der skal gives til forbrugeren forud for aftalens indgåelse, er det kun bestemmelserne i den pågældende EU-retsakt, der finder anvendelse på de pågældende specifikke finansielle tjenesteydelser, uanset hvor detaljerede de pågældende bestemmelser er, medmindre andet er fastsat i nævnte EU-retsakt.

Hvis den anden EU-retsakt ikke indeholder bestemmelser om oplysning om fortrydelsesret, underretter den erhvervsdrivende forbrugeren om, hvorvidt der foreligger en sådan ret i overensstemmelse med stk. 1, litra p).

Artikel 16b

Fortrydelsesret i forbindelse med aftaler om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser

1. Medlemsstater påser, at forbrugeren har en frist på 14 kalenderdage til at fortryde en aftale uden bod og uden at skulle give en begrundelse. Denne frist forlænges til 30 kalenderdage i aftaler om fjernsalg vedrørende individuelle pensionsordninger.

Den fortrydelsesfrist, der er omhandlet i første afsnit, løber enten:

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

Hvis forbrugeren ikke har modtaget aftalevilkårene og -betingelserne samt oplysningerne i overensstemmelse med artikel 16a, udløber fortrydelsesfristen under alle omstændigheder 12 måneder og 14 dage efter indgåelse af aftalen om fjernsalg. Dette gælder ikke, hvis forbrugeren ikke er blevet informeret om sin fortrydelsesret i overensstemmelse med artikel 16a, stk. 1, litra p).

2. Fortrydelsesretten finder ikke anvendelse på:

- a) finansielle tjenesteydelser til forbrugere, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som den erhvervsdrivende ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden, 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-kontrakt)
 - 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
- b) rejse- og bagageforsikringspolicer eller tilsvarende forsikringspolicer med begrænset løbetid, der gælder i under én måned, og
- c) aftaler, som efter forbrugerens udtrykkelige ønske er blevet helt opfyldt af begge parter, inden forbrugeren udøver sin fortrydelsesret.
3. Forbrugeren anses for at have udøvet sin fortrydelsesret inden for den fortrydelsesfrist, der er omhandlet i stk. 1, hvis vedkommende har sendt meddelelsen om udøvelse af fortrydelsesretten, inden fristen er udløbet.
4. Hvis en accessorisk tjenesteydelse i forbindelse med aftalen om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser leveres af den erhvervsdrivende eller af en tredjepart på grundlag af en aftale mellem denne tredjepart og den erhvervsdrivende, er forbrugeren ikke bundet af den accessoriske aftale, hvis forbrugeren udøver sin fortrydelsesret i henhold til denne artikel. Hvis forbrugeren vælger at opsiges den accessoriske aftale, skal det være omkostningsfrit for forbrugeren.
5. Denne artikel berører ikke national ret, hvorefter udførelsen af aftalen først kan påbegyndes efter et nærmere angivet tidsrum.
6. Hvis en anden EU-retsakt, der regulerer specifikke finansielle tjenesteydelser, indeholder bestemmelser om fortrydelsesret, er det kun bestemmelserne om fortrydelsesret i den pågældende EU-retsakt, der finder anvendelse på de pågældende specifikke finansielle tjenesteydelser, medmindre andet er fastsat i denne anden EU-retsakt. Hvis denne anden EU-retsakt giver medlemsstaterne ret til at vælge mellem fortrydelsesret og et alternativ såsom betænkningstid, finder kun de tilsvarende bestemmelser i den pågældende EU-retsakt anvendelse på disse specifikke finansielle tjenesteydelser, medmindre andet er fastsat i denne anden EU-retsakt.
7. Uanset denne artikel kan medlemsstaterne vælge i stedet at anvende følgende bestemmelser på følgende finansielle tjenesteydelser for så vidt angår fortrydelsesret eller betænkningstid:
- a) artikel 14, stk. 6, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/17/EU (***) på kreditaftaler, der er undtaget fra nævnte direktivs anvendelsesområde ved artikel 3, stk. 2, og
- b) artikel 26 og 27 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2023/2225 (****) på kreditaftaler, der er undtaget fra nævnte direktivs anvendelsesområde ved artikel 2, stk. 2.

Artikel 16c

Betaling af tjenesteydelser leveret inden udøvelsen af fortrydelsesretten

1. Hvis en forbruger udøver sin fortrydelsesret i henhold til artikel 16b, kan forbrugeren kun blive pålagt at betale for den tjenesteydelse, som den erhvervsdrivende reelt har leveret i henhold til aftalen om fjernsalg. Forbrugeren skal betale for denne tjenesteydelse uden unødigt forsinkelse. Beløbet 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 være af en sådan karakter, at det kan opfattes som en bod.
2. Medlemsstaterne kan fastsætte, at forbrugeren ikke kan afkræves nogen form for betaling, hvis vedkommende fortryder en forsikringsaftale.
3. Den erhvervsdrivende kan ikke kræve, at forbrugeren betaler et beløb 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 må dog ikke afkræve denne betaling, hvis den erhvervsdrivende begyndte at opfylde aftalen inden fortrydelsesfristens udløb i henhold til artikel 16b, stk. 1, uden at forbrugeren har anmodet herom.

4. Den erhvervsdrivende refunderer uden unødigt forsinkelse og senest inden for 30 kalenderdage fra den dag, hvor den erhvervsdrivende modtager meddelelsen om fortrydelse, forbrugeren ethvert beløb, som den erhvervsdrivende måtte have modtaget af vedkommende i forbindelse med indgåelsen af aftalen om fjernsalg, med undtagelse af det i stk. 1 omhandlede beløb.

5. Forbrugeren refunderer uden unødigt forsinkelse og senest inden for 30 kalenderdage fra den dag, hvor forbrugeren fortryder aftalen, den erhvervsdrivende ethvert beløb, som vedkommende måtte have modtaget af den erhvervsdrivende.

Artikel 16d

Fyldestgørende redegørelser

1. Medlemsstaterne sikrer, at de erhvervsdrivende forpligtes til at give forbrugeren fyldestgørende redegørelser vedrørende de foreslåede aftaler om finansielle tjenesteydelser, der gør det muligt for forbrugeren at vurdere, om den foreslåede aftale og de accessoriske tjenesteydelser er tilpasset vedkommendes behov og finansielle situation. Sådanne redegørelser gives gratis til forbrugeren forud for aftalens indgåelse. Redegørelserne skal omfatte følgende elementer:

- a) de krævede oplysninger forud for aftaleindgåelsen
- b) de væsentlige karakteristika ved den foreslåede aftale, herunder eventuelle accessoriske tjenesteydelser
- c) de specifikke konsekvenser, som den foreslåede aftale kan have for forbrugeren, herunder, hvor det er relevant, konsekvenserne af forbrugers manglende eller forsinkede betaling.

2. Medlemsstaterne kan præcisere, hvilken form samt hvilket omfang de i stk. 1 omhandlede redegørelser skal have. Medlemsstaterne kan tilpasse formen og omfanget til de omstændigheder, hvorunder den finansielle tjenesteydelse tilbydes, den person, til hvem den tilbydes, og arten af den finansielle tjenesteydelse, der tilbydes.

3. Medlemsstaterne sikrer, at forbrugeren, i tilfælde af at den erhvervsdrivende anvender onlineværktøjer, har ret til at anmode om og til at få personlig betjening forud for aftalens indgåelse og, i begrundede tilfælde efter at aftalen om fjernsalg er indgået, på samme sprog som det, der er brugt til de oplysninger forud for aftalens indgåelse, der gives i overensstemmelse med artikel 16a, stk. 1.

4. Med hensyn til opfyldelse af de i denne artikel fastsatte oplysningskrav, påhviler bevisbyrden den erhvervsdrivende.

5. Hvis en anden EU-retsakt, der regulerer specifikke finansielle tjenesteydelser, indeholder bestemmelser om de fyldestgørende redegørelser, der skal gives til forbrugeren, er det kun bestemmelserne om fyldestgørende redegørelser i den pågældende EU-retsakt, der finder anvendelse på disse specifikke finansielle tjenesteydelser, medmindre andet er fastsat i nævnte EU-retsakt.

Artikel 16e

Yderligere beskyttelse vedrørende onlinegrænseflader

1. Med forbehold af direktiv 2005/29/EF og forordning (EU) 2016/679 sikrer medlemsstaterne, at erhvervsdrivende ved indgåelse af aftaler om finansielle tjenesteydelser ved fjernsalg ikke udformer, organiserer eller driver deres onlinegrænseflader som defineret i artikel 3, litra m), i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2022/2065 (****) på en måde, der vildleder eller manipulerer forbrugere, der er tjenestemodtagere, eller på anden vis væsentligt fordrejer eller forringer deres evne til at træffe frie og informerede beslutninger. Medlemsstaterne vedtager navnlig foranstaltninger, der i overensstemmelse med EU-retten imødegår mindst én af følgende former for praksis blandt erhvervsdrivende:

- a) at lade bestemte valg fremgå tydeligere, når forbrugere, der er tjenestemodtagere, anmodes om en beslutning
- b) gentagne gange at anmode forbrugere, der er tjenestemodtagere, om at træffe et valg, når der allerede er truffet et sådant valg, navnlig i form af pop-op-meddelelser, der påvirker brugeroplevelsen, eller
- c) at gøre proceduren for at opsig en tjeneste vanskeligere end at abonnere på den.

2. Medlemsstaterne kan vedtage eller opretholde strengere bestemmelser vedrørende kravene til erhvervsdrivende som fastsat i stk. 1, forudsat at de pågældende bestemmelser er forenelige med EU-retten.

- (*) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/49/EU af 16. april 2014 om indskudsgarantiordninger (EUT L 173 af 12.6.2014, s. 149).
- (**) Europa-Parlamentets og Rådets Direktiv 97/9/EF af 3. marts 1997 om investorgarantiordninger (EFT L 84 af 26.3.1997, s. 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).
- (****) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2023/2225 af 18. oktober 2023 om forbrugerkreditaftaler og om ophævelse af Rådets direktiv 2008/48/EF (EUT L, 2023/2225 af 30.10.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj>).
- (*****) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2022/2065 af 19. oktober 2022 om et indre marked for digitale tjenester og om ændring af direktiv 2000/31/EF (forordning om digitale tjenester) (EUT L 277 af 27.10.2022, s. 1).«

5) I artikel 24 tilføjes følgende stykke:

»6. For så vidt angår overtrædelser af de foranstaltninger, der er vedtaget i henhold til bestemmelserne i artikel 3, stk. 1b, som finder anvendelse på aftaler om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugere, sikrer medlemsstaterne, at sanktioner, når sådanne skal pålægges i overensstemmelse med artikel 21 i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2017/2394, omfatter muligheden for enten at pålægge bøder gennem administrative procedurer eller at indlede retsforfølgning med henblik på pålæggelse af bøder eller begge dele.«

6) Artikel 29, stk. 1, affattes således:

»1. Når en medlemsstat gør brug af de lovgivningsmæssige valg, der er omhandlet i artikel 3, stk. 4, artikel 6, stk. 7 og 8, artikel 7, stk. 4, artikel 8, stk. 6, artikel 9, stk. 1a og 3, artikel 16, stk. 2 og 3, artikel 16a, stk. 2 og 9, artikel 16b, stk. 7, og artikel 16e, underretter den Kommissionen herom senest den 19. december 2025 samt om alle senere ændringer.«

7) Bilag I ændres som angivet i bilag I til nærværende direktiv.

Artikel 2

Gennemførelse og revision

1. Medlemsstaterne vedtager og offentliggør senest den 19. december 2025 de love og administrative bestemmelser, der er nødvendige for at efterkomme dette direktiv. De meddeler straks Kommissionen teksten til disse love og bestemmelser.

De anvender disse love og bestemmelser fra den 19. juni 2026.

Disse love og bestemmelser skal ved vedtagelsen indeholde en henvisning til dette direktiv eller skal ved offentliggørelsen ledsages af en sådan henvisning. De skal ligeledes indeholde oplysning om, at henvisninger i gældende love og administrative bestemmelser til det direktiv (de direktiver), der ophæves ved nærværende direktiv, gælder som henvisninger til nærværende direktiv. Medlemsstaterne fastsætter de nærmere regler for henvisningen og træffer bestemmelse om affattelsen af den nævnte oplysning.

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

3. Senest den 31. juli 2030 forelægger Kommissionen en rapport om anvendelsen af dette direktiv, herunder fortrydelsesfunktionen, for Europa-Parlamentet og Rådet. Rapporten skal omfatte en evaluering af, hvordan det indre marked for finansielle tjenesteydelser, der indgås ved fjernsalg, fungerer i Unionen, og nærværende direktivs indvirkning på anden relevant EU-ret.

*Artikel 3***Ophævelse**

Direktiv 2002/65/EF ophæves med virkning fra den 19. juni 2026.

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***Ikrafttrædelse**

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 Strasbourg, den 22. november 2023.

På Europa-Parlamentets vegne
R. METSOLA
Formand

På Rådets vegne
P. NAVARRO RÍOS
Formand

BILAG I

I bilag I til Direktiv 2011/83/EU foretages følgende ændringer:

I »A. Standardvejledning om fortrydelsesret« under overskriften »Instrukser med henblik [på] udfyldelse« affattes instruks 3 således:

- »[3.] Indføj følgende, hvis De er forpligtet til at stille en funktion til rådighed, der gør det muligt for forbrugeren at fortryde aftalen, der er indgået online: »De kan også udøve Deres fortrydelsesret online på [indsæt internetadresse eller en anden passende forklaring af, hvor fortrydelsesfunktionen er tilgængelig]. Hvis De anvender denne onlinefunktion, sender vi Dem uden unødigt forsinkelse en kvittering for modtagelse af fortrydelsen på et varigt medium (f.eks. pr. e-mail), herunder dens indhold samt datoen og tidspunktet for indsendelse.« Indføj følgende, hvis De giver forbrugeren mulighed for at udfylde og indsende oplysningerne om udøvelsen af fortrydelsesretten elektronisk på Deres websted: »De har også mulighed for at udfylde og indsende fortrydelsesformularen eller en hvilken som helst anden utvetydig meddelelse på vores websted [indføj internetadresse]. Hvis De anvender denne mulighed, kvitterer vi omgående på et varigt medium (f.eks. pr. e-mail) for modtagelse af en sådan meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten«.«
-

BILAG II

Sammenligningstabel

Direktiv 2002/65/EF	Direktiv 2011/83/EU, som ændret ved nærværende direktiv
Artikel 1, stk. 1	—
Artikel 1, stk. 2, første afsnit	Artikel 3, stk. 1b, andet afsnit
Artikel 1, stk. 2, andet afsnit	Artikel 3, stk. 1b, tredje og fjerde afsnit
Artikel 2, litra a)	Artikel 2, nr. 7)
Artikel 2, litra b)	Artikel 2, nr. 12)
Artikel 2, litra c)	Artikel 2, nr. 2)
Artikel 2, litra d)	Artikel 2, nr. 1)
Artikel 2, litra e)	Artikel 2, nr. 7)
Artikel 2, litra f)	Artikel 2, nr. 10)
Artikel 2, litra g)	—
Artikel 3, stk. 1	Artikel 16a, stk. 1
Artikel 3, stk. 1, nr. 1), litra a), b) og c)	Artikel 16a, stk. 1, litra a) og b)
Artikel 3, stk. 1, nr. 1), litra d)	Artikel 16a, stk. 1, litra d)
Artikel 3, stk. 1, nr. 1), litra e)	Artikel 16a, stk. 1, litra e)
Artikel 3, stk. 1, nr. 2), litra a)	Artikel 16a, stk. 1, litra f)
Artikel 3, stk. 1, nr. 2), litra b)	Artikel 16a, stk. 1, litra g)
Artikel 3, stk. 1, nr. 2), litra c)	Artikel 16a, stk. 1, litra j)
Artikel 3, stk. 1, nr. 2), litra d)	Artikel 16a, stk. 1, litra k)
Artikel 3, stk. 1, nr. 2), litra e)	Artikel 16a, stk. 1, litra l)
Artikel 3, stk. 1, nr. 2), litra f)	Artikel 16a, stk. 1, litra m)
Artikel 3, stk. 1, nr. 2), litra g)	Artikel 16a, stk. 1, litra n)
Artikel 3, stk. 1, nr. 3), litra a)	Artikel 16a, stk. 1, litra p)
Artikel 3, stk. 1, nr. 3), litra b)	Artikel 16a, stk. 1, litra q)
Artikel 3, stk. 1, nr. 3), litra c)	Artikel 16a, stk. 1, litra r)
Artikel 3, stk. 1, nr. 3), litra d)	Artikel 16a, stk. 1, litra s)
Artikel 3, stk. 1, nr. 3), litra e)	—
Artikel 3, stk. 1, nr. 3), litra f)	Artikel 16a, stk. 1, litra t)
Artikel 3, stk. 1, nr. 3), litra g)	Artikel 16a, stk. 1, litra u)
Artikel 3, stk. 1, nr. 4), litra a)	Artikel 16a, stk. 1, litra v)
Artikel 3, stk. 1, nr. 4), litra b)	Artikel 16a, stk. 1, litra w)

Direktiv 2002/65/EF	Direktiv 2011/83/EU, som ændret ved nærværende direktiv
Artikel 3, stk. 2	—
Artikel 3, stk. 3, første afsnit, litra a)	Artikel 16a, stk. 3
Artikel 3, stk. 3, første afsnit, litra b), og andet afsnit	Artikel 16a, stk. 4
Artikel 3, stk. 4	—
Artikel 4, stk. 1 og 5	Artikel 16a, stk. 10
Artikel 4, stk. 2	Artikel 16a, stk. 9
Artikel 4, stk. 3 og 4	—
Artikel 5, stk. 1	Artikel 16a, stk. 1, første afsnit, og artikel 16a, stk. 5 og stk. 6, første afsnit
Artikel 5, stk. 2	—
Artikel 5, stk. 3	—
Artikel 6, stk. 1, første afsnit, første punktum	Artikel 16b, stk. 1, første afsnit
Artikel 6, stk. 1, første afsnit, andet punktum	—
Artikel 6, stk. 1, andet afsnit, første led	Artikel 16b, stk. 1, andet afsnit, litra a)
Artikel 6, stk. 1, andet afsnit, andet led	Artikel 16b, stk. 1, andet afsnit, litra b)
Artikel 6, stk. 1, tredje afsnit	—
Artikel 6, stk. 2, litra a)	Artikel 16b, stk. 2, litra a)
Artikel 6, stk. 2, litra b)	Artikel 16b, stk. 2, litra b)
Artikel 6, stk. 2, litra c)	Artikel 16b, stk. 2, litra c)
Artikel 6, stk. 3, 4, 5, 6, 7 og 8	—
Artikel 7, stk. 1, indledning	Artikel 16c, stk. 1, indledning
Artikel 7, stk. 1, første led	Artikel 16c, stk. 1, litra a)
Artikel 7, stk. 1, andet led	Artikel 16c, stk. 1, litra b)
Artikel 7, stk. 2	Artikel 16c, stk. 2
Artikel 7, stk. 3	Artikel 16c, stk. 3
Artikel 7, stk. 4	Artikel 16c, stk. 4
Artikel 7, stk. 5	Artikel 16c, stk. 5
Artikel 9	—
Artikel 10	—
Artikel 11, stk. 1 og 3	Artikel 24, stk. 1

Direktiv 2002/65/EF	Direktiv 2011/83/EU, som ændret ved nærværende direktiv
Artikel 11, stk. 2	—
Artikel 12, stk. 1	Artikel 25, stk. 1
Artikel 12, stk. 2	—
Artikel 13, stk. 1	Artikel 23, stk. 1
Artikel 13, stk. 2	Artikel 23, stk. 2
Artikel 13, stk. 3	—
Artikel 14	—
Artikel 15	—
Artikel 16	—
Artikel 17	—
Artikel 18	—
Artikel 19	—
Artikel 20	—
Artikel 21	—
Artikel 22	—
Artikel 23	—