

EUROPAPARLAMENTS- OG RÅDS DIREKTIV 2002/65/EF

2005/EØS/16/22

av 23. september 2002

om fjernsal av finansielle tenester til forbrukarar, og om endring av rådsdirektiv 90/619/EØF og av direktiv 97/7/EF og 98/27/EF(*)

EUROPAPARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPEISKE UNIONEN HAR —

med tilvising til traktaten om skipinga av Det europeiske fellesskapet, særleg artikkel 47 nr. 2, artikkel 55 og 95,

med tilvising til framlegget frå Kommisjonen⁽¹⁾,

med tilvising til fråsegnen frå Økonomi- og sosialutvalet⁽²⁾,

etter den framgangsmåten som er fastsett i artikkel 251 i traktaten⁽³⁾, og

ut frå desse synsmåtane:

- 1) For å verkeleggjere måla for den indre marknaden er det viktig å vedta tiltak med sikte på ei gradvis konsolidering av denne marknaden, og desse tiltaka må medverke til eit høgt nivå for forbrukarvern i samsvar med artikkel 95 og 153 i traktaten.
- 2) Fjernsal av finansielle tenester vil utgjere eit av dei viktigaste konkrete resultatane av gjennomføringa av den indre marknaden, både for forbrukarar og ytarar av finansielle tenester.
- 3) Innan ramma av den indre marknaden er det i forbrukarane si interesse å ha lik tilgang til flest mogleg av dei finansielle tenestene som finst tilgjengelege i Fellesskapet, slik at dei kan velje dei tenestene som høver best for dei. For å sikre forbrukarane den svært viktige retten til å kunne velje fritt, krevst det eit høgt nivå for forbrukarvern for å auke tilliten blant forbrukarane til fjernsal.
- 4) For at den indre marknaden skal verke på ein god måte, må forbrukarane kunne forhandle om og gjere avtaler med ein tenesteytar som er etablert i andre medlemsstatar, utan omsyn til om tenesteytaren òg er etablert i den medlemsstaten der forbrukaren er busett.

- 5) Finansielle tenester har eit immaterielt preg og er difor særst godt eigna til fjernsal, og innføringa av ei rettsleg ramme for å regulere fjernsal av finansielle tenester bør auke tilliten blant forbrukarane til bruk av nye teknikkar i samband med fjernsal av finansielle tenester, t.d. elektronisk handel.
- 6) Dette direktivet bør nyttast i samsvar med traktaten og det avleidde regelverket, medrekna direktiv 2000/31/EF⁽⁴⁾ om elektronisk handel; det sistnemnde direktivet kan nyttast berre på dei transaksjonane som det omfattar.
- 7) Føremålet med dette direktivet er å nå dei måla som er nemnde ovanfor, utan at det rører ved dei fellesskapsføresegnene eller den nasjonale lovgjevinga som gjeld for fridommen til å yte tenester, eller eventuelt kontrollen til vertsstaten og/eller godkjenning- eller tilsynsordningar i medlemsstatane, der dette er i samsvar med regelverket til Fellesskapet.
- 8) Vidare vil dette direktivet, særleg dei føresegnene som gjeld opplysningar om eventuelle vilkår i avtala med omsyn til kva lovgjeving som skal nyttast på avtala, og/eller med omsyn til kva domstol som skal ha kompetanse, ikkje verke inn på korleis rådsforordning (EF) nr. 44/2001 av 22. desember 2000 om domsmyndighet og om anerkjennelse og fullbyrjing av dommer i sivile og kommersielle saker⁽⁵⁾ eller Roma-konvensjonen av 1980 om kva lov som skal nyttast på avtaleplikter, skal nyttast på fjernsal av finansielle tenester.
- 9) Verkeleggjeringa av måla i handlingsplanen for finansielle tenester krev eit høgare nivå for forbrukarvern på visse område. Dette inneber ei større tilnærming, særleg når det gjeld kollektive investeringsfond som ikkje er harmoniserte, åtferdsreglar for investeringstenester og forbrukarkredittar. I påvente av at ei slik tilnærming skal oppnåast bør det haldast ved lag eit høgt nivå for forbrukarvern.
- 10) Europaparlaments- og rådsdirektiv 97/7/EF av 20. mai 1997 om forbrukarvern ved fjernsalgsavtaler⁽⁶⁾ inneheld dei viktigaste føresegnene som skal nyttast på avtaler om fjernsal av varer eller tenester som er gjorde mellom ein seljar eller tenesteytar og ein forbrukar. Finansielle tenester er ikkje omfatta av det nemnde direktivet.

(*) Denne fellesskapsrettsakten, kunngjort i EFT L 271 av 9.10.2002, s. 16, er omhandlet i EØS-komiteens beslutning nr. 47/2003 av 16. mai 2003 om endring av EØS-avtalens vedlegg IX (Finansielle tenester) og vedlegg XIX (Forbrukarvern), se EØS-tillegget til *Den europeiske unions tidende* nr. 39 av 31.7.2003, s. 12.

⁽¹⁾ TEF C 385 av 11.12.1998, s. 10, og

TEF C 177 E av 27.6.2000, s. 21.

⁽²⁾ TEF C 169 av 16.6.1999, s. 43.

⁽³⁾ Europaparlamentsfråsegn av 5. mai 1999 (TEF C 279 av 1.10.1999, s. 207), felles haldning frå Rådet av 19. desember 2001 (TEF C 58 E av 5.3.2002, s. 32) og europaparlamentsavgjerd av 14. mai 2002 (enno ikkje offentleggjort i TEF). Rådsavgjerd av 26. juni 2002 (enno ikkje offentleggjort i TEF).

⁽⁴⁾ TEF L 178 av 17.7.2000, s. 1.

⁽⁵⁾ TEF L 12 av 16.1.2001, s. 1.

⁽⁶⁾ TEF L 144 av 4.6.1997, s. 19.

- 11) Innan ramma av den vurderinga som er gjord med sikte på å slå fast kva særlege tiltak som trengst på området finansielle tenester, har Kommisjonen oppmoda alle dei partane som det gjeld, om å leggje fram synspunkta sine, særleg i samband med utarbeidinga av grønboka «Finansielle tenester — å oppfylle forventningane til forbrukarane». Dei samråda som vart haldne i samband med dette, synte at forbrukarvernet må styrkjast på dette området. Kommisjonen har difor kome fram til at han vil gjere eit særskilt framlegg som gjeld fjernsal av finansielle tenester.
- 12) Dersom medlemsstatane vedtek reglar for fjernsal av finansielle tenester til forbrukarane som er motstridande eller ulike, kan dette ha ein negativ innverknad på verkemåten til den indre marknaden og på konkurransen mellom føretaka på denne marknaden. Difor må det innførast felles reglar på fellesskapsplan på dette området, utan at det allmenne forbrukarvernet i medlemsstatane vert dårlegare.
- 13) Ved dette direktivet bør det sikrast eit høgt nivå for forbrukarvern, med sikte på å sikre fri rørsle for finansielle tenester. På dei områda som vert harmoniserte ved dette direktivet, bør det ikkje vere mogleg for medlemsstatane å vedta andre føresegnar enn dei som er fastsette i direktivet, med mindre noko anna er uttrykkeleg nemnt i direktivet.
- 14) Dette direktivet omfattar alle finansielle tenester som kan ytast ved fjernsal. Visse finansielle tenester er likevel regulerte ved særlege føresegnar i fellesskapsregelverket som vil halde fram med å gjelde for dei aktuelle tenestene. Det bør likevel fastsetjast prinsipp for fjernsal av slike tenester.
- 15) Fjernsalsavtaler inneber bruk av fjernkommunikasjonsmiddel som vert nytta som del av ei ordning for fjernsal eller fjerntenesteyting utan at tenesteytaren og forbrukaren er til stades samstundes. Den stadige vidareutviklinga av desse kommunikasjonsmidla krev at det vert fastsett kva prinsipp som skal gjelde, òg for middel som enno vert nytta berre i eit avgrensa omfang. Fjernsalsavtaler er difor avtaler som det vert gjeve tilbod om, som vert forhandla og som vert gjorde på avstand.
- 16) Ei og same avtale som omfattar fleire påfølgjande operasjonar eller separate operasjonar av same type som finn stad over eit visst tidsrom, kan verte vurderte ulikt rettsleg i dei ulike medlemsstatane, men det er viktig at dette direktivt vert nytta på same måten i alle medlemsstatane. For å nå dette målet bør dette direktivet nyttast på den første av fleire påfølgjande operasjonar eller separate operasjonar av same type som finn stad over eit visst tidsrom, som kan reknast for å utgjere ein heilskap, utan omsyn til om operasjonen eller serien av operasjonar er omfatta av éi og same avtale eller av fleire påfølgjande avtaler.
- 17) Ei «innleiande avtale om tenester» kan t.d. omfatte opning av bankkonto, nyskaffing av kredittkort eller avtale om porteføljeforvaltning, og «operasjonar» kan t.d. omfatte innskott eller uttak av pengar til eller frå bankkontoen, betaling med kredittkort eller transaksjonar innan rammene av ei avtale om porteføljeforvaltning. Dersom nye element skal leggjast til ei innleiande avtale om tenester, t.d. høve til å nytte eit elektronisk betalingsmiddel saman med ein eksisterande bankkonto, er dette ikkje å rekne som ein «operasjon», men som ei tilleggsavtale som dette direktivet skal nyttast på. Teikning av nye delar i det same kollektive investeringsfondet vert rekna for å vere ein «påfølgjande operasjon av same type».
- 18) Ettersom dette direktivet omfattar ei ordning for tenesteyting som er organisert av ytaren av finansielle tenester, vil tilfeldig yting av tenester utanfor ein forretningsstruktur som har som føremål å gjere avtaler om fjernsal, ikkje høyre inn under verkeområdet til direktivet.
- 19) Tenesteytaren er den personen som yter tenester ved fjernsal. Likevel bør dette direktivet òg nyttast dersom eitt av stadia i samband med salet medfører bruk av ein mellommann. Ut frå typen og omfanget av ein slik medverknad bør dei relevante føresegnene i dette direktivet nyttast på slike mellommenn, utan omsyn til kva rettsleg status dei har.
- 20) Varige medium omfattar særleg diskettar, CD-ROM, DVD og harddisken i datamaskina til forbrukaren der den elektroniske posten er lagra, men dei omfattar ikkje nettstader på Internett, med mindre desse oppfyller kriteria i definisjonen av eit varig medium.
- 21) Bruk av fjernkommunikasjonsmiddel bør ikkje føre til urettkomne avgrensingar i informasjonen til kunden. Av omsyn til klarleiken er det i dette direktivet fastsett krav som er naudsynte for å sikre at forbrukaren får fullnøyande informasjon, både før og etter at avtala er gjord. Før avtala vert gjord, bør forbrukaren få dei førehandsopplysningane som er naudsynte for å kunne vurdere skikkeleg den finansielle tenesta som han eller ho har fått tilbod om, og såleis gjere eit val ut frå gode kunnskapar. Tenesteytaren bør gjere det uttrykkeleg klart kor lenge det aktuelle tilbodet står ved lag.
- 22) Dei opplysningane som er nemnde i dette direktivet, omfattar allmenne opplysningar som gjeld for alle typar finansielle tenester. Andre krav til opplysningar om ei særskild finansiell teneste, t.d. om kva ein forsikringspolise dekkjer, er ikkje førde opp berre i dette direktivet. Denne typen opplysningar bør gjevast i samsvar med relevant fellesskapsregelverk eller nasjonal lovgjeving som er vedteken i samsvar med fellesskapsretten.

- 23) For å oppnå eit best mogleg forbrukarvern er det viktig at forbrukaren vert orientert på ein tilfredsstillande måte om føresegnene i dette direktivet og om eventuelle åtferdsreglar som finst på dette området, og om retten til å gå frå ei avtale.
- 24) Dersom angreretten ikkje kan nyttast fordi forbrukaren uttrykkjeleg har kravd at avtala vert oppfylt, bør tenesteytaren melde frå til forbrukaren om dette.
- 25) Forbrukarane bør ha vern mot tenester som dei ikkje har bede om. Forbrukarane bør vere fritekne for alle plikter i samband med slike tenester, og mangel på svar bør ikkje reknast som eit samtykke frå forbrukaren si side. Denne føresegna må likevel ikkje hindre at gyldige avtaler som er gjorde mellom partane, kan lengjast stillteiane dersom lovgjevinga i medlemsstatane tillèt ei slik stillteiane lenging.
- 26) Medlemsstatane bør setje i verk dei tiltaka som er naudsynte for på ein effektiv måte å verne forbrukarar som ikkje ønskjer å verte kontakta gjennom visse kommunikasjonsmiddel eller til visse tider. Dette direktivet rører ikkje ved dei særlege vernetiltaka som står til rådvelde for forbrukarane etter fellesskapsregelverket om personvern og vern av personopplysningar.
- 27) For å verne forbrukarane er det naudsynt med høvelege og effektive framgangsmåtar for handsaming av klager og tvistar i medlemsstatane med sikte på å løyse eventuelle tvistar mellom tenesteytarar og forbrukarar, og der det er føremålstenleg bør eksisterande framgangsmåtar nyttast til dette.
- 28) Medlemsstatane bør oppmode offentlege eller private organ som er skipa for å løyse utanrettslege tvistar, om å samarbeide om å løyse tvistar over landegrensene. Eit slikt samarbeid kunne særleg gjere det mogleg for forbrukarane å leggje fram for utanrettslege organ i medlemsstaten der dei er busette, klager som gjeld tenesteytarar som er etablerte i andre medlemsstatar. Skipinga av FIN-NET gjev betre hjelp til forbrukarar som nyttar tenester over landegrensene.
- 29) Dette direktivet rører ikkje ved den retten medlemsstatane har, i samsvar med fellesskapsretten, til å utvide det vernet som dette direktivet gjev, til å gjelde for ideelle organisasjonar og til personar som nyttar seg av finansielle tenester for å verte sjølvstendig næringsdrivande.
- 30) Dette direktivet bør òg omfatte tilfelle der den nasjonale lovgjevinga gjer det mogleg for forbrukaren å gje ei bindande avtalemessig fråsegn.
- 31) Føresegnene i dette direktivet om kva språk tenesteytaren skal velje, bør ikkje verke inn på dei føresegnene i den nasjonale lovgjevinga om val av språk som er vedtekne i samsvar med fellesskapsretten.
- 32) Fellesskapet og medlemsstatane har innan ramma av Generalavtala om handel med tenester (GATS) plikta seg til å gjere det mogleg for forbrukarane å kjøpe bank- og investeringstenester i utlandet. Etter GATS har medlemsstatane høve til å gjere tilsynsmessige tiltak, medrekna tiltak for å verne investorar, innskytarar, forsikringstakarar og personar som har ei finansiell teneste uteståande frå tenesteytaren. Slike tiltak bør ikkje påleggje restriksjonar som går ut over det som krevst for å sikre forbrukarvernet.
- 33) Med sikte på vedtakinga av dette direktivet er det naudsynt å tilpasse verkeområdet til direktiv 97/7/EF og europaparlaments- og rådsdirektiv 98/27/EF av 19. mai 1998 om nedlegging av forbod med omsyn til vern av forbrukarinteresser⁽¹⁾ og verkeområdet for oppseiingsfristen i rådsdirektiv 90/619/EØF av 8. november 1990 om samordning av lover og forskrifter om direkte livsforsikring, om fastsettelse av bestemmelser for å lette den faktiske utøvelse av adgang til å yte tenester og om endring av direktiv 79/267/EØF⁽²⁾.
- 34) Ettersom måla for dette direktivet, som er å innføre felles reglar for fjernsal av finansielle tenester til forbrukarane, ikkje i tilstrekkeleg grad kan nåast av medlemsstatane og difor betre kan nåast på fellesskapsplan, kan Fellesskapet vedta tiltak i samsvar med nærleiksprinsippet slik det er fastsett i artikkel 5 i traktaten. I samsvar med prinsippet om rimeleg samhøve, slik det er fastsett i den nemnde artikkelen, går ikkje dette direktivet lenger enn det som er naudsynt for å nå dette målet —

VEDTEKE DETTE DIREKTIVET:

Artikkel 1

Føremål og verkeområde

1. Føremålet med dette direktivet er å tilnærme lovene og forskriftene til medlemsstatane med omsyn til fjernsal av finansielle tenester til forbrukarane.
2. For avtaler om finansielle tenester som omfattar ei innleiande avtale om tenesteyting, følgd av påfølgjande operasjonar eller av ein serie separate operasjonar av same type som finn stad over eit visst tidsrom, skal føresegnene i dette direktivet nyttast berre på den innleiande avtala.

Dersom det ikkje ligg føre ei innleiande avtale om tenesteyting, men dei påfølgjande operasjonane eller dei separate operasjonane av same type som finn stad over eit visst tidsrom, vert utførde mellom dei same avtalepartane, gjeld artikkel 3 og 4 berre for den første operasjonen. Dersom det likevel går meir enn eitt år før det vert utført nokon operasjon av same type, skal den neste operasjonen reknast som den første i ein ny serie av operasjonar, og følgjeleg skal artikkel 3 og 4 gjelde.

⁽¹⁾ TEF L 166 av 11.6.1998, s. 51. Direktivet sist endra ved direktiv 2000/31/EF (TEF L 178 av 17.7.2001, s. 1).

⁽²⁾ TEF L 330 av 29.11.1990, s. 50. Direktivet sist endra ved direktiv 92/96/EØF (TEF L 360 av 9.12.1992, s. 1).

*Artikkel 2***Definisjonar**

I dette direktivet tyder

- a) «fjernsalsavtale» alle avtaler om finansielle tenester som vert gjorde mellom ein tenesteytar og ein forbrukar innan ramma av ei ordning for fjernsal eller fjerntenesteyting, og som er lagde til rette av tenesteytaren, som i samband med avtala berre nyttar eitt eller fleire fjernkommunikasjonsmiddel inntil og medrekna tidspunktet då avtala vert gjort,
- b) «finansiell teneste» alle bank-, kreditt- og forsikringstenester og tenester i samband med individuelle pensjonar, investering eller betaling,
- c) «tenesteytar» alle offentlege eller private fysiske eller juridiske personar som gjennom fjernsalsavtaler yter tenester innan rammene av handels- eller yrkesverksemda si,
- d) «forbrukar» alle fysiske personar som i fjernsalsavtaler som er omfatta av dette direktivet, handlar utanfor rammene av handels- eller yrkesverksemda si,
- e) «fjernkommunikasjonsmiddel» alle middel som utan at tenesteytaren og forbrukaren er til stades samstundes, kan nyttast til fjernsal av ei teneste mellom desse partane,
- f) «varig medium» alle medium som gjer det mogleg for forbrukaren å lagre opplysningar som er retta til han eller henne personleg, på ein slik måte at opplysningane er tilgjengelege til framtidig bruk i eit tidsrom som høver til føremålet med dei, og som gjev høve til uendra attgjeving av dei lagra opplysningane,
- g) «formidlar eller leverandør av fjernkommunikasjonsmiddel» alle offentlege eller private fysiske eller juridiske personar som innan rammene av handels- eller yrkesverksemda si stiller eitt eller fleire fjernkommunikasjonsmiddel til rådvelde for tenesteytarane.

*Artikkel 3***Opplysningar til forbrukaren før fjernsalsavtala vert gjort**

1. I rimeleg tid før forbrukaren vert bunden av ei fjernsalsavtale eller eit tilbod, skal han eller ho gjevast følgjande opplysningar om:

1) tenesteytaren

- a) opplysningar om identiteten og hovudverksemda til tenesteytaren, den geografiske adressa der tenesteytaren er etablert og alle andre geografiske adresser som er relevante for tilhøvet mellom forbrukaren og tenesteytaren,
- b) opplysningar om identiteten til representanten til tenesteytaren som er etablert i medlemsstaten der forbrukaren er busett, og den geografiske adressa

som er relevant for tilhøvet mellom forbrukaren og representanten, når ein slik representant finst,

- c) dersom forbrukaren handlar med ein annan næringsdrivande enn tenesteytaren, skal det gjevast opplysningar om identiteten til denne personen, i kva eigenskap han eller ho handlar på vegner av tenesteytaren overfor forbrukaren og om den geografiske adressa som er relevant for tilhøvet mellom forbrukaren og den næringsdrivande,
 - d) dersom tenesteytaren er førd opp i eit handelsregister eller liknande offentleg register, skal det gjevast opplysningar om kva handelsregister som tenesteytaren er førd opp i, saman med registreringsnummeret til tenesteytaren eller tilsvarande opplysningar som identifiserer tenesteytaren i dette registeret,
 - e) dersom verksemda til tenesteytaren er underlagd ei godkjenningssordning, skal det gjevast opplysningar om den relevante tilsynsstyresmakta,
- 2) den finansielle tenesta
- a) opplysningar om dei viktigaste eigenskapane til den finansielle tenesta,
 - b) opplysningar om den samla prisen som forbrukaren skal betale tenesteytaren for den finansielle tenesta, medrekna alle provisjonar, gebyr og kostnader, og dessutan alle skattar og avgifter som vert betalte gjennom tenesteytaren, eller dersom det ikkje kan opplysast om nokon nøyaktig pris, opplysningar om grunnlaget for utrekning av prisen, slik at forbrukaren kan kontrollere dette,
 - c) dersom det er aktuelt, opplysningar om at den finansielle tenesta er knytt til instrument som inneber særlege risikoar ut frå eigenskapane sine eller ut frå dei operasjonane som skal utførast, eller som har ein pris som er avhengig av svingingar i finansmarknadene som er utanfor tenesteytaren sin kontroll, og om at tidlegare resultat ikkje kan nyttast som indikatorar på framtidig avkastning,
 - d) opplysningar om at det kan finnast andre avgifter og/eller kostnader som ikkje vert betalte gjennom eller pålagde av tenesteytaren,
 - e) opplysningar om eventuelle grenser for kor lenge dei opplysningane som er gjevne, er gyldige,
 - f) ordningar for betaling og for oppfylling av avtala,
 - g) opplysningar om særskilde tilleggskostnader for forbrukaren ved bruk av fjernkommunikasjonsmiddel et, dersom slike tilleggskostnader vert pålagde,
- 3) fjernsalsavtala
- a) opplysningar om det finst ein angrerett etter artikkel 6 eller ikkje, og dersom slik angrerett finst, kor lenge han gjeld for og kva vilkår som gjeld for å nytte denne retten, medrekna opplysningar om kva sum forbrukaren kan rekne med å måtte betale etter artikkel 7 nr. 1, og kva følgjer det kan få å ikkje nytte denne retten,

- b) det kortaste tidsrommet som fjernsalsavtala kan gjelde for, dersom det dreier seg om varige eller tilbakevendande finansielle tenester,
- c) opplysningar om eventuelle rettar som partane kan ha til førtidig eller einsidig å bringe avtala til opphøyr i medhald av vilkåra i fjernsalsavtala, medrekna eventuelle bøter som vert pålagde etter avtala i slike tilfelle,
- d) praktiske rettleiingar om korleis angreretten kan nyttast, m.a. om kva adresse forbrukaren bør sende melding til dersom han eller ho ønskjer å nytte seg av angreretten,
- e) namnet på medlemsstaten eller medlemsstatane der tenesteytaren har nytta lovgjevinga som grunnlag for å kontakte forbrukaren før fjernsalsavtala vart gjort,
- f) eventuelle vilkår i avtala om kva lovgjeving som skal nyttast på fjernsalsavtala, og/eller om kva domstol som skal ha kompetanse,
- g) kva språk avtalevilkåra og førehandsopplysningane som er nemnde i denne artikkelen, ligg føre på, og kva språk tenesteytaren, med samtykke frå forbrukaren, tek på seg å kommunisere på så lenge fjernsalsavtala varer,

4) klager

- a) om det finst eller ikkje finst ei utanrettsleg ordning for handsaming av klager og tvistar for forbrukaren som er part i ei fjernsalsavtale, og dersom ei slik ordning finst, korleis forbrukaren kan nytte denne ordninga,
- b) om det finst garantifond eller andre skadebotsordningar som ikkje er omfatta av europaparlaments- og rådsdirektiv 94/19/EF av 30. mai 1994 om innskuddsgarantiordningar⁽¹⁾ og europaparlaments- og rådsdirektiv 97/9/EF av 3. mars 1997 om erstatningsordningar for investorer⁽²⁾.

2. Opplysningane som er nemnde i nr. 1, skal gjevast på ein klar og forståeleg måte i ei form som er tilpassa det fjernkomunikasjonsmiddelet som er nytta, og det skal gå klart fram at dei har eit kommersielt siktemål, samstundes som det vert teke tilbørleg omsyn særleg til prinsippa om god forretningspraksis og prinsippa om vern av personar som etter den nasjonale lovgjevinga si ikkje kan gjere rettshandlar, t.d. mindreårige.

3. Dersom taletelefoni vert nytta som kommunikasjonsmåte,

- a) skal namnet på tenesteytaren og det kommersielle siktemålet med oppringinga gjevast uttrykkjeleg ved byrjinga av alle samtalar med forbrukaren,
- b) treng berre følgjande opplysningar gjevast dersom forbrukaren uttrykkjeleg har gjeve samtykke til det:
 - namnet på personen som er i kontakt med forbrukaren og kva tilknytning denne personen har til tenesteytaren,
 - opplysningar om dei viktigaste eigenskapane til den finansielle tenesta,

- opplysningar om den samla prisen som forbrukaren skal betale tenesteytaren for den finansielle tenesta, medrekna alle skattar og avgifter som vert betalte gjennom tenesteytaren, eller dersom det ikkje kan gjevast opplysningar om nøyaktig pris, opplysningar om grunnlaget for utrekning av prisen, slik at forbrukaren kan kontrollere dette,
- opplysningar om at det kan finnast andre skattar og avgifter og/eller kostnader som ikkje vert betalte gjennom eller pålagde av tenesteytaren,
- opplysningar om det finst ein angrerett etter artikkel 6 eller ikkje, og dersom slik angrerett finst, kor lenge han gjeld for og kva vilkår som gjeld for å nytte denne retten, medrekna opplysningar om kva sum forbrukaren kan rekne med å måtte betale etter artikkel 7 nr. 1.

Tenesteytaren skal informere forbrukaren om at andre opplysningar finst tilgjengelege på oppmoding, og om kva slags opplysningar dette er. Tenesteytaren skal i alle høve gje fullstendige opplysningar ved oppfyllinga av pliktene etter artikkel 5.

4. Opplysningar om avtaleplikter, som skal gjevast til forbrukaren før avtala vert gjort, skal vere i samsvar med dei avtalepliktene som ville følgje av den lovgjevinga som er rekna for å skulle gjelde for fjernsalsavtala dersom ei slik avtale vert gjort.

Artikkel 4

Ytterlegare krav til opplysningar

1. Dersom det i regelverket til Fellesskapet finst føresegner om finansielle tenester som inneheld ytterlegare krav til førehandsopplysningar enn dei som er nemnde i artikkel 3 nr. 1, skal desse krava framleis gjelde.
2. Inntil det finn stad ei ytterlegare harmonisering kan medlemsstatane halde på eller innføre strengare føresegner om krav til førehandsopplysningar, på det vilkåret at føresegnene er i samsvar med fellesskapsretten.
3. Medlemsstatane skal melde frå til Kommissjonen om nasjonale føresegner om dei krava til førehandsopplysningar som er fastsette i nr. 1 og 2 i denne artikkelen, dersom desse krava går lenger enn det som er nemnt i artikkel 3 nr. 1. Kommissjonen skal ta omsyn til dei nasjonale føresegnene som det er gjeve melding om, når han utarbeider den rapporten som er nemnd i artikkel 20 nr. 2.
4. For å skape ein høg grad av klarleik skal Kommissjonen nytte alle eigna middel til å sikre at dei opplysningane om dei nasjonale føresegnene som han har fått melding om, vert gjorde tilgjengelege for forbrukarar og tenesteytarar.

Artikkel 5

Avtalevilkår og førehandsopplysningar

1. Tenesteytaren skal i rimeleg tid før forbrukaren vert bunden av ei fjernsalsavtale eller eit tilbod, gje forbrukaren alle avtalevilkår og alle opplysningar som er nemnde i artikkel 3 nr. 1 og artikkel 4, anten på papir eller på eit anna varig medium som er tilgjengeleg for forbrukaren.

⁽¹⁾ TEF L 135 av 31.5.1994, s. 5.

⁽²⁾ TEF L 84 av 26.3.1997, s. 22.

2. Dersom avtala er gjord på oppmoding frå forbrukaren ved hjelp av eit fjernkommunikasjonsmiddel som ikkje gjer det mogleg å gjere avtalevilkåra og opplysningane tilgjengelege i samsvar med nr. 1, skal tenesteytaren straks etter at avtala er gjord, sette dei pliktene som han er pålagt i medhald av nr. 1.

3. Forbrukaren kan når som helst under avtaletilhøvet be om å få avtalevilkåra på papir. Forbrukaren har dessutan rett til å byte til eit anna fjernkommunikasjonsmiddel, med mindre dette er i strid med den avtala som er gjord eller med den typen finansiell teneste som vert ytt.

Artikkel 6

Angrerett

1. Medlemsstatane skal syte for at forbrukaren har ein frist på 14 kalenderdagar til å gå frå avtala, utan å måtte betale bot og utan å måtte gje nokon grunn. Denne fristen skal lengjast til 30 kalenderdagar for fjernsalsavtaler som gjeld livsforsikringar omfatta av direktiv 90/619/EØF, og for operasjonar som gjeld individuelle pensjonar.

Tidsrommet då angreretten skal gjelde, tek til:

- anten frå den dagen då fjernsalsavtala vert gjord, bortsett frå dei nemnde avtalene om livsforsikring, der fristen skal gjelde frå det tidspunktet då forbrukaren får melding om at fjernsalsavtala er gjord, eller
- frå den dagen då forbrukaren mottok avtalevilkåra og opplysningane i samsvar med artikkel 5 nr. 1 eller 2, dersom dette tidspunktet er seinare enn den datoen som er nemnd i det første strekpunktet.

I tillegg til angreretten kan medlemsstatane fastsetje at fjernsalsavtaler om investeringstenester ikkje skal setjast i verk i det tidsrommet som er fastsett i dette nummeret.

2. Angreretten skal ikkje gjelde for:

- a) finansielle tenester der prisen er avhengig av svingingar på finansmarknaden som er utanfor tenesteytaren sin kontroll, og som kan finne stad i tidsrommet då angreretten gjeld, t.d. tenester i samband med:
 - veksling av utanlandsk valuta,
 - pengemarknadsinstrument,
 - omsetjelege verdipapir,
 - delar i føretak for kollektiv investering,
 - finansielle terminkontraktar, medrekna tilsvarende instrument med kontant oppgjær,

- framtidige renteavtaler (FRA),
- rentebyteavtaler, valutabyteavtaler og aksjebyteavtaler,
- opsjonar på kjøp eller sal av alle instrument som er nemnde i dette nummeret, medrekna tilsvarende instrument med kontant oppgjær. Denne kategorien omfatter særleg valuta- og renteopsjonar,

b) reise- og reisegodsforsikringspolisar eller liknande forsikringspolisar som gjeld i under éin måned,

c) avtaler som begge partar fullt ut har oppfylt etter uttrykkjeleg oppmoding frå forbrukaren før forbrukaren har nytta angreretten.

3. Medlemsstatane kan fastsetje at angreretten ikkje skal gjelde for:

a) kredittar som hovudsakleg skal gjere det mogleg å skaffe eller halde på eigedomsrettar til grunn eller til ein eksisterande eller planlagd bygning, eller som skal gjere det mogleg å renovere eller utbetre ein bygning, eller

b) kredittar som det er stilt trygd for anten ved pant i fast eigedom eller ved ein rett som er knytt til fast eigedom, eller

c) fråsegner som ein forbrukar har gjeve under medverknad frå ei offentleg styresmakt, på det vilkåret at den offentlege styresmakta kan stadfeste at dei rettane som forbrukaren har etter artikkel 5 nr. 1, er stetta.

Dette nummeret rører ikkje ved den retten til tenkjetid som forbrukarar som er busette i ein medlemsstat der ein slik rett finst, har på det tidspunktet då dette direktivet vert vedteke.

4. Medlemsstatar som nyttar det høvet som er fastsett i nr. 3, skal melde frå til Kommisjonen om dette.

5. Kommisjonen skal gjere dei opplysningane som medlemsstatane sender inn, tilgjengelege for Europaparlamentet og Rådet, og syte for at dei òg vert gjorde tilgjengelege for forbrukarar og tenesteytarar på oppmoding.

6. Dersom forbrukaren nyttar angreretten, skal han eller ho innan den aktuelle fristen går ut, melde frå om dette slik det er gjort greie for i dei praktiske rettleiingane som forbrukaren har fått i samsvar med artikkel 3 nr. 1 3) bokstav d), på ein måte som kan godkjennast i samsvar med nasjonal lovgjeving. Fristen skal reknast for å vere halden dersom meldinga, på papir eller på eit anna varig medium som er tilgjengeleg for mottakaren, er send før fristen går ut.

7. Denne artikkelen skal ikkje nyttast på kredittavtaler som er oppheva i medhald av artikkel 6 nr. 4 i direktiv 97/7/EF eller artikkel 7 i europaparlaments- og rådsdirektiv 94/47/EF av 26. oktober 1994 om beskyttelse av kjøperen i forbindelse med visse aspekter ved avtaler om deltidsbruksrett til fast eiendom (timeshare-avtaler)⁽¹⁾.

⁽¹⁾ TEF L 280 av 29.10.1994, s. 83.

Dersom det til ei fjernsalsavtale om ei viss finansiell teneste er knytt ei anna fjernsalsavtale om tenester som tenesteytaren eller tredjemann yter på grunnlag av ei avtale mellom tredjemann og tenesteytaren, skal denne tilleggsavtala om fjernsal opphevast utan bot dersom forbrukaren nyttar angreiretten etter artikkel 6 nr. 1.

8. Denne artikkelen rører ikkje ved føresegnar i lover og forskrifter i medlemsstatane om oppheving, oppseiing eller manglande tvangsfullføring av ei fjernsalsavtale, eller ved den retten som forbrukaren har til å stette avtalepliktene sine før den fristen som er fastsett i fjernsalsavtala, går ut. Desse føresegnene skal gjelde utan omsyn til kva vilkår som gjeld for å avslutte avtala og kva rettslege følgjer dette har.

Artikkel 7

Betaling for tenester som er ytte før angreiretten vert nytta

1. Når forbrukaren nyttar angreiretten sin i medhald av artikkel 6 nr. 1, kan han eller ho påleggjast å betale, så snart som råd er, berre for den tenesta som tenesteytaren faktisk har ytt i samsvar med avtala. Avtala kan oppfyllast først etter at forbrukaren har gjeve samtykke til det. Summen som skal betalast, skal ikkje

– overstige ein sum som står i høve til omfanget av den tenesta som alt er ytt, jamført med alle ytingane som er omfatta av avtala,

– i noko tilfelle vere så stor at han kan verke som ei bot.

2. Medlemsstatane kan fastsetje at forbrukaren ikkje skal vere pliktig til å betale noko dersom han eller ho går frå ei forsikringsavtale.

3. Tenesteytaren kan ikkje krevje at forbrukaren skal betale noko på grunnlag av nr. 1, med mindre han eller ho kan prove at forbrukaren på tilbørleg måte har fått opplysningar i samsvar med artikkel 3 nr. 1 3) bokstav a) om summen som skal betalast. Tenesteytaren kan likevel ikkje i noko tilfelle krevje at ein slik sum skal betalast dersom tenesteytaren, utan at forbrukaren har bede om det, har byrja å oppfylle avtala før den fristen som er fastsett i artikkel 6 nr. 1, er gått ut.

4. Tenesteytaren skal, så snart som råd er og seinast innan 30 kalenderdagar, betale tilbake alle summar som han eller ho har motteke frå forbrukaren i samsvar med fjernsalsavtala, bortsett frå den summen som er nemnd i nr. 1. Denne fristen skal gjelde frå den dagen då tenesteytaren får melding om at forbrukaren vil gå frå avtala.

5. Forbrukaren skal, så snart som råd er og seinast innan 30 kalenderdagar, betale tilbake alle summar og/eller sende tilbake alle eigedelar som han eller ho har motteke frå tenesteytaren. Denne fristen skal gjelde frå den dagen då forbrukaren sender melding om at han eller ho ønskjer å gå frå avtala.

Artikkel 8

Betaling med kort

Medlemsstatane skal syte for at det vert sett i verk høvelege tiltak slik at forbrukaren

- kan krevje at ein betalingsstransaksjon vert annullert ved svikefull bruk av betalingskortet til forbrukaren i samband med fjernsalsavtaler,
- i tilfelle svikefull bruk får tilbakeført eller tilbakebetalt dei summane som han eller ho har betalt.

Artikkel 9

Tenesteyting som det ikkje er bede om

Utan at det rører ved føresegnar i medlemsstatane om stillteiane lenging av fjernsalsavtaler, dersom slike føresegnar tillét stillteiane lenging, skal medlemsstatane gjere dei tiltaka som er naudsynete for å

- forby yting av finansielle tenester til ein forbrukar utan at forbrukaren på førehand har bede om denne tenesta, når denne tenesteytinga inneber eit krav om omgåande eller seinare betaling,
- frita forbrukaren for alle plikter ved yting av tenester som det ikkje er bede om, ettersom mangel på svar ikkje skal reknast som eit samtykke.

Artikkel 10

Kommunikasjon som det ikkje er bede om

1. For at ein tenesteytar skal kunne nytte følgjande fjernkommunikasjonsmiddel, må forbrukaren gje samtykke på førehand:

- a) automatisk oppringing utan medverknad frå menneske (talemaskin),
- b) telefaksmaskin.

2. Medlemsstatane skal syte for at andre fjernkommunikasjonsmiddel enn dei som er nemnde i nr. 1, og som gjer det mogleg med individuell kommunikasjon,

- a) ikkje skal tillatast med mindre den forbrukaren som det gjeld, har gjeve samtykke til det, eller
- b) berre kan tillatast dersom forbrukaren ikkje uttrykkeleg har sett seg i mot det.

3. Dei tiltaka som er nemnde i nr. 1 og 2, skal ikkje medføre kostnader for forbrukarane.

Artikkel 11

Sanksjonar

Medlemsstatane skal fastsetje høvelege sanksjonar i tilfelle der tenesteytaren ikkje stettar dei nasjonale føresegnene som er vedtektne i medhald av dette direktivet.

For dette føremålet kan dei fastsetje særskilt at forbrukaren når som helst kan oppheve ei avtale kostnadsfritt og utan å måtte betale bot.

Desse sanksjonane må vere effektive, i rimeleg samhøve med med mishaldet og avskrekkande.

*Artikkel 12***Ufråvikelege føresegner i dette direktivet**

1. Forbrukarane kan ikkje gje avkall på dei rettane som dei er tildelte i medhald av dette direktivet.
2. Medlemsstatane skal setje i verk dei tiltaka som er naudsynte for å sikre at forbrukaren ikkje misser det vernet som dette direktivet gjev, når lovgjevinga i ein tredjestat vert vald som den lovgjevinga som skal nyttast på avtala, og avtala er nært knytt til territoriet til éin eller fleire medlemsstatar.

*Artikkel 13***Søksmål eller klage til forvaltingsorgan**

1. Medlemsstatane skal syte for at det finst eigna og effektive middel til å sikre at føresegnene i dette direktivet vert stetta til beste for forbrukarane.
2. Dei midla som er nemnde i nr. 1, skal omfatte føresegner som gjev eitt eller fleire av dei organa som er førde opp nedanfor, slik det er fastsett i nasjonal lovgjeving, høve etter nasjonal rett til å reise sak for domstolane eller for dei rette forvaltingsorgana for å sikre at nasjonale føresegner om gjennomføringa av dette direktivet vert nytta:
 - a) offentlege organ eller representantane deira,
 - b) forbrukarorganisasjonar som har ei rettkomen interesse i å verne forbrukarane,
 - c) bransjeorganisasjonar som har ei rettkomen interesse i å få saka prøvd.
3. Medlemsstatane skal setje i verk dei tiltaka som er naudsynte for å sikre at formidlarar og leverandørar av fjern kommunikasjonsmiddel, når det er mogleg for dei, stansar all praksis som er fastsett å vere i strid med dette direktivet på grunnlag av rettsavgjerd, forvaltingsvedtak eller vedtak gjort av ei tilsynsstyresmakt som dei har fått melding om.

*Artikkel 14***Utanrettsleg tvisteløysing**

1. Medlemsstatane skal fremje innføringa eller utviklinga av føremålstenlege og effektive framgangsmåtar for utanrettsleg handsaming av klager og tvistar med sikte på å løyse forbrukartvistar om fjernsal av finansielle tenester.
2. Medlemsstatane skal særleg oppmuntre dei organa som har ansvaret for utanrettsleg tvisteløysing, til å samarbeide om løysing av tvistar over landegrensene om fjernsal av finansielle tenester.

*Artikkel 15***Provtyngsle**

Utan at det rører ved artikkel 7 nr. 3 kan medlemsstatane fastsetje at provtyngsle skal liggje på tenesteytaren når det gjeld den opplysningsplikta som tenesteytaren har overfor forbrukaren, når det gjeld samtykke frå forbrukaren til å gjere avtala, og eventuelt når det gjeld oppfylling av avtala.

Eventuelle avtalevilkår som fastset at det ligg på forbrukaren å prove at tenesteytaren heilt eller delvis har stetta dei pliktene som han har i medhald av dette direktivet, skal reknast for å vere eit urimeleg avtalevilkår slik det er definert i rådsdirektiv 93/13/EØF av 5. april 1993 om urimelige vilkår i forbrukeravtaler⁽¹⁾.

*Artikkel 16***Overgangstiltak**

Medlemsstatane kan gjere nasjonale reglar som er i samsvar med dette direktivet, gjeldande overfor tenesteytarar som er etablerte i ein medlemsstat som enno ikkje har innarbeidd dette direktivet, og som i lovgjevinga si ikkje har nokon plikter som svarar til dei pliktene som er fastsette i dette direktivet.

*Artikkel 17***Direktiv 90/619/EØF**

I artikkel 15 nr. 1 i direktiv 90/619/EØF skal første leddet lyde:

«1. Hvermedlemsstatskal bestemme at en forsikringstaker som inngår en personlig livsforsikringsavtale, skal ha en frist på 30 kalenderdager til å si opp avtalen fra det tidspunkt han blir underrettet om at avtalen er inngått.»

*Artikkel 18***Direktiv 97/7/EF**

I direktiv 97/7/EF vert det gjort følgjande endringar:

1. I artikkel 3 nr. 1 skal første strekpunktet lyde:

«—som gjelder enhver finansiell tjeneste som er omfattet av europaparlaments- og rådsdirektiv 2002/65/EF av 23. september 2002 om fjernsal av finansielle tenester til forbrukarar, og om endring av rådsdirektiv 90/619/EØF og av direktiva 97/7/EF og 98/27/EF(*),

(*) EFT L 271 av 9.10.2002, s. 16.»

2. Vedlegg II vert oppheva.

(1) TEF L 95 av 21.4.1993, s. 29.

*Artikkel 19***Direktiv 98/27/EF**

I vedlegget til direktiv 98/27/EC skal nytt nr. 11 lyde:

«11. Europaparlaments- og rådsdirektiv 2002/65/EF av 23. september 2002 om fjernsal av finansielle tenester til forbrukarar, og om endring av rådsdirektiv 90/619/EØF og av direktiva 97/7/EF og 98/27/EF(*)»

(*) TEF L 271 av 9.10.2002, s. 16.»

*Artikkel 20***Revisjon**

1. Etter gjennomføringa av dette direktivet skal Kommisjonen granske korleis den indre marknaden for finansielle tenester verkar når det gjeld marknadsføring av desse tenestene. Han bør leggje vinn på å analysere og greie ut om dei vanskane som både forbrukarar og tenesteytarar møter eller kan møte, særleg dei som har årsak i ulikskapar mellom nasjonale føresegner om opplysningar og angrerett.

2. Kommisjonen skal seinast 9. april 2006 leggje fram ein rapport for Europaparlamentet og Rådet om dei problema som både forbrukarar og tenesteytarar kan møte ved kjøp og sal av finansielle tenester, saman med eventuelle framlegg til endring og/eller ytterlegare harmonisering av føresegnene om opplysningar og angrerett i fellesskapsregelverket om finansielle tenester og/eller føresegnene i artikkel 3.

*Artikkel 21***Innarbeiding i nasjonal lovgjeving**

1. Medlemsstatane skal seinast 9. oktober 2004 setje i kraft dei lovene og forskriftene som er naudsynte for å rette seg etter dette direktivet. Dei skal straks melde frå til Kommisjonen om dette.

Når desse føresegnene vert vedtekne av medlemsstatane, skal dei ha ei tilvising til dette direktivet, eller det skal visast til direktivet når dei vert kunngjorde. Medlemsstatane fastset korleis tilvisinga skal gjerast.

2. Medlemsstatane skal sende over til Kommisjonen teksta til dei viktigaste internrettslege føresegnene som dei vedtek på det området som dette direktivet omfattar, saman med ein tabell som syner korleis føresegnene i dette direktivet svarar til dei nasjonale føresegnene som er vedtekne.

*Artikkel 22***Iverksetjing**

Dette direktivet tek til å gjelde den dagen det vert kunngjort i Tidend for Dei europeiske fellesskapa.

*Artikkel 23***Adressatar**

Dette direktivet er retta til medlemsstatane.

Utferda i Brussel, 23. september 2002.

For Europaparlamentet

P. COX

President

For Rådet

M. FISCHER BOEL

Formann