

EUROPAPARLAMENTS- OG RÅDS DIREKTIV 97/7/EF

av 20. mai 1997

om forbrukervern ved fjernsalgsavtaler(*)**EUROPAPARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPEISKE UNION HAR -**

under henvisning til traktaten om opprettelse av Det europeiske fellesskap, særlig artikkel 100 A,

under henvisning til forslag fra Kommisjonen⁽¹⁾,

under henvisning til uttalelse fra Den økonomiske og sosiale komité⁽²⁾,

etter framgangsmåten fastsatt i traktatens artikkel 189 B⁽³⁾, på grunnlag av Forlikskomiteens felles forslag av 27. november 1996, og

ut fra følgende betraktninger:

- 1) I forbindelse med virkeliggjøringen av målene for det indre marked må det treffes tiltak med sikte på en gradvis konsolidering av dette markedet.
- 2) Fritt varebytte og fri bevegelighet for tjenester berører ikke bare næringsdrivende, men også privatpersoner. Det betyr at forbrukerne bør kunne ha tilgang til varer og tjenester i en annen medlemsstat på samme vilkår som befolkningen i denne staten.
- 3) Fjernsalg over landegrensene kan være et av de viktigste, konkrete tegn for forbrukerne på at det indre marked er gjennomført, slik det slås fast bl.a. i Kommisjonens melding til Rådet kalt «Mot et indre marked for distribusjon». For at det indre marked skal virke på en tilfredsstillende måte, er det av vesentlig betydning at forbrukerne kan henvende seg til et foretak utenfor sitt eget land selv om foretaket har et datterselskap i det landet der forbrukeren bor.

4) Innføring av ny teknologi medfører en mangedobling av de midler forbrukeren har til rådighet for å gjøre seg kjent med tilbudene overalt i Fellesskapet og for å avgi bestilling. Enkelte medlemsstater har allerede truffet forskjellige eller avvikende tiltak for å verne forbrukerne med hensyn til fjernsalg, og dette har hatt negative følger for konkurransen mellom foretakene i det indre marked. På dette området er det derfor nødvendig å innføre et sett av felles minimumsregler på fellesskapsplan.

5) I punkt 18 og 19 i vedlegget til rådsresolusjon av 14. april 1975 om Det europeiske økonomiske fellesskaps første program for en politikk for forbrukervern og forbrukerinformasjon⁽⁴⁾ pekes det på behovet for å verne kjøpere av varer eller tjenester mot krav om betaling for varer som ikke er bestilt, og mot aggressive salgsmetoder.

6) I Kommisjonens melding til Rådet kalt «Ny impuls for forbrukervernpolitikk», som ble godkjent ved rådsresolusjon av 23. juni 1986⁽⁵⁾, bebudes det i punkt 33 at Kommisjonen skal framlegge forslag om anvendelse av ny informasjonsteknologi som gjør det mulig for forbrukerne å avgi bestillinger hjemmefra til en leverandør.

7) I rådsresolusjon av 9. november 1989 om framtidige prioriteringer for en intensivert forbrukervernpolitikk⁽⁶⁾ oppfordres Kommisjonen til å prioritere områdene omhandlet i resolusjonens vedlegg. I vedlegget vises det til ny teknologi som muliggjør fjernsalg. Kommisjonen har fulgt opp denne resolusjonen ved å vedta en «treårig handlingsplan for forbrukervernpolitikk i Det europeiske økonomiske fellesskap (1990-1992)», og denne planen forutsetter at det vedtas et direktiv på området.

8) Spørsmålet om hvilke språk som skal brukes ved inngåelse av fjernsalgsavtaler, hører under medlemsstatenes kompetanse.

9) Fjernsalgsavtaler kjennetegnes ved bruk av ett eller flere fjernkommunikasjonsmidler. De forskjellige midlene anvendes som ledd i et organisert system for fjernsalg eller fjerntjenesteyting uten at leverandøren og forbrukeren er til stede samtidig. Den kontinuerlige videreutviklingen av disse midlene gjør det umulig å utarbeide en uttømmende liste

(*) Denne EF-rettsakten, kunngjort i EFT nr. L 144 av 4.6.1997, s. 19, er omhandlet i EØS-komiteens beslutning nr. 15/98 av 6. mars 1998 om endring av EØS-avtalens vedlegg XIX (Forbrukervern), se denne utgaven av EØS-tillegget til De Europeiske Fællesskaps Tidende.

(1) EFT nr. C 156 av 23.6.1992, s. 14.

EFT nr. C 308 av 15.11.1993, s. 18.

(2) EFT nr. C 19 av 25.1.1993, s. 111.

(3) Europaparlamentsuttalelse av 26. mai 1993 (EFT nr. C 176 av 28.6.1993, s. 95), Rådets felles holdning av 29. juni 1995 (EFT nr. C 288 av 30.10.1995, s. 1) og Europaparlamentsbeslutning av 13. desember 1995 (EFT nr. C 17 av 22.1.1996, s. 51), Europaparlamentsbeslutning av 16. januar 1997 og rådsbeslutning av 20. januar 1997.

(4) EFT nr. C 92 av 25.4.1975, s. 1.

(5) EFT nr. C 167 av 5.7.1986, s. 1.

(6) EFT nr. C 294 av 22.11.1989, s. 1.

over dem, og det er derfor nødvendig å fastsette de prinsipper som skal gjelde på dette området, også for midler som ennå anvendes bare i begrenset omfang.

- 10) Den samme transaksjonen, som omfatter flere påfølgende operasjoner eller en rekke enkeltoperasjoner over et bestemt tidsrom, kan gi opphav til forskjellige juridiske beskrivelser avhengig av lovgivningen i de enkelte medlemsstater. Bestemmelsene i dette direktiv kan ikke anvendes forskjellig avhengig av lovgivningen i de enkelte medlemsstater, med forbehold for medlemsstatenes anvendelse av artikkel 14. Det er derfor grunn til å anse at bestemmelsene i dette direktiv minst må være oppfylt ved den første av flere påfølgende operasjoner eller den første av en rekke enkeltoperasjoner over et bestemt tidsrom, som kan anses for å utgjøre en helhet, enten operasjonen eller rekken av operasjoner omfattes av én enkelt avtale eller flere påfølgende, særskilte avtaler.
- 11) Bruk av fjernkommunikasjonsmidler må ikke medføre noen begrensning av informasjonen til forbrukeren. Det bør derfor fastsettes bestemmelser om hva slags informasjon det skal være obligatorisk å meddele forbrukeren, uansett hvilket kommunikasjonsmiddel som anvendes. Informasjonen skal dessuten oppfylle andre relevante fellesskapsregler, særlig i rådsdirektiv 84/450/EØF av 10. september 1984 om tilnærming av medlemsstatenes lover og forskrifter om villedende reklame⁽¹⁾. Dersom forpliktelsen til å gi informasjon fravikes, er det forbrukeren som på grunnlag av skjønn skal anmode om visse grunnleggende opplysninger som leverandørens navn samt varenes eller tjenestenes viktigste egenskaper og pris.
- 12) Ved bruk av telefon bør forbrukeren ved begynnelsen av samtalen gis tilstrekkelig informasjon til å avgjøre om vedkommende vil fortsette samtalen eller ikke.
- 13) Informasjon som formidles ved hjelp av visse typer elektronisk teknologi, er ofte av flyktig art i den grad den ikke mottas på et varig medium. Det er derfor nødvendig at forbrukeren skriftlig i god tid mottar de opplysninger som er nødvendige for å oppfylle avtalens bestemmelser på rett måte.
- 14) Forbrukeren har i praksis ikke mulighet til å se varen eller forvise seg om tjenestens art før avtalen inngås. Det bør derfor innføres en fragøelsesrett med mindre annet er fastsatt i dette direktiv. Dersom en slik rett skal være noe mer enn en formell rett, må eventuelle utgifter for en forbruker som utøver sin rett til å gå fra avtalen, begrenses til de direkte utgiftene i forbindelse med retur av vare. Fragøelsesretten skal ikke berøre forbrukerens rettigheter i henhold til vedkommendes nasjonale lovgivning, særlig med hensyn til skadde varer eller mangelfulle tjenester eller varer eller tjenester som ikke svarer til beskrivelsen i tilbudet.

Medlemsstatene skal fastsette de øvrige vilkår og regler for utøvelse av retten til å gå fra avtalen.

- 15) Det er også nødvendig å fastsette en frist for oppfyllelse av avtalen dersom dette ikke blir gjort når bestillingen avgis.
- 16) Markedsføringsmetoden som består i å sende forbrukeren en vare eller å yte forbrukeren en tjeneste mot betaling uten forutgående bestilling eller uttrykkelig samtykke fra vedkommende, kan ikke tillates med mindre det dreier seg om en erstatningsleveranse.
- 17) Prinsippene i artikkel 8 og 10 i Den europeiske konvensjon om beskyttelse av menneskerettighetene og de grunnleggende friheter av 4. november 1950 må tas i betraktning. Det er nødvendig å anerkjenne forbrukerens rett til vern av sitt privatliv, særlig i forhold til visse, særlig pågående kommunikasjonsmidler. Det bør derfor fastsettes særlige begrensninger for bruk av slike midler. Medlemsstatene bør treffe de tiltak som er nødvendige for å sikre effektivt vern av forbrukere som har gitt uttrykk for at de ikke ønsker å bli kontaktet ved bruk av visse kommunikasjonsmidler, uten at dette berører de særlige beskyttelsestiltak som står til rådighet for forbrukeren etter Fellesskapets regelverk om vern av persondata og privatlivets fred.
- 18) Det er viktig at de bindende minimumsreglene i dette direktiv om nødvendig utfylles med frivillige avtaler mellom de berørte næringsdrivende i samsvar med kommisjonsrekommendasjon 92/295/EØF av 7. april 1992 om retningslinjer for vern av forbrukere med hensyn til avtaler som inngås ved fjernsalg⁽²⁾.
- 19) For å oppnå et best mulig forbrukervern er det viktig at forbrukerne blir tilfredsstillende orientert om bestemmelsene i dette direktiv og om eventuelle regler som finnes på dette området.
- 20) Manglende overholdelse av bestemmelsene i dette direktiv kan være til skade for både forbrukere og konkurrerende virksomheter. Det kan derfor fastsettes bestemmelser som gjør det mulig å overvåke anvendelsen av dette direktiv for offentlige organer eller deres representanter, eller forbrukerorganisasjoner som etter nasjonal lovgivning har en berettiget interesse i å beskytte forbrukerne, eller bransjeorganisasjoner som har en berettiget interesse i å gripe inn.
- 21) Av hensyn til forbrukervernet er det viktig at spørsmål om klager over landegrensene blir behandlet så snart som mulig. Kommisjonen offentliggjorde 14. februar 1996 en handlingsplan om forbrukernes klageadgang og løsning av forbrukertvister i det indre marked. Denne planen inneholder særlige initiativ med sikte på å fremme utenrettslige former for tvistebehandling. Det foreslås objektive kriterier (vedlegg II) for å sikre forsvarlig saksbehandling, og det er forutsatt at standardiserte klageskjemaer benyttes (vedlegg III).

⁽¹⁾ EFT nr. L 250 av 19.9.1984, s. 17.

⁽²⁾ EFT nr. L 156 av 10.6.1992, s. 21.

- 22) Ved bruk av ny teknologi er den tekniske siden unndratt forbrukerens innflytelse. Det er derfor nødvendig å fastsette bestemmelser om at leverandøren kan ha bevisbyrden.
- 23) Det er i enkelte tilfeller risiko for at forbrukeren fratras det vern som gis i dette direktiv, ved at tredjestaters rett utpekes til å være den rett som får anvendelse på avtalen. I dette direktiv må det derfor fastsettes bestemmelser med sikte på å unngå slik risiko.
- 24) En medlemsstat kan av hensyn til allmennheten forby markedsføring på sitt territorium av visse varer og tjenester gjennom fjernsalg. Et slikt forbud må være i samsvar med fællesskapsbestemmelsene. Det er vedtatt bestemmelser om slike forbud, særlig med hensyn til legemidler, ved rådsdirektiv 89/552/EØF av 3. oktober 1989 om samordning av visse bestemmelser om utøvelse av fjernsynsvirksomhet, fastsatt ved lov eller forskrift i medlemsstatene⁽¹⁾, og ved rådsdirektiv 92/28/EØF av 31. mars 1992 om reklame for legemidler til mennesker⁽²⁾ -

VEDTATT DETTE DIREKTIV:

Artikkel 1

Formål

Dette direktiv har som formål å tilnærme medlemsstatenes lover og forskrifter om fjernsalgsavtaler som inngås mellom forbruker og leverandør.

Artikkel 2

Definisjoner

I dette direktiv menes med:

- 1) «fjernsalgsavtale», enhver avtale om varer eller tjenester som inngås mellom en leverandør og en forbruker innen rammen av et system for inngåelse på avstand av avtaler om varesalg eller tjenesteyting, tilrettelagt av leverandøren, som i forbindelse med avtalen utelukkende bruker ett eller flere fjernkommunikasjonsmidler inntil og inklusive selve inngåelsen av avtalen,
- 2) «forbruker», enhver fysisk person som i avtaler omfattet av dette direktiv opptrer utenfor rammen av sin yrkesvirksomhet,
- 3) «leverandør», enhver fysisk eller juridisk person som i avtaler omfattet av dette direktiv opptrer innen rammen av sin yrkesvirksomhet,
- 4) «fjernkommunikasjonsmiddel», ethvert middel som uten at leverandøren og forbrukeren er til stede samtidig, kan brukes til inngåelse av avtaler mellom disse partene. En veiledende liste over de midler som omfattes av dette direktiv, er oppført i vedlegg I,
- 5) «formidler av kommunikasjonsmiddel», enhver offentlig-rettslig eller privatrettslig fysisk eller juridisk person som innen rammen av sin yrkesvirksomhet stiller ett eller flere fjernkommunikasjonsmidler til rådighet for leverandører.

Artikkel 3

Unntak

1. Dette direktiv får ikke anvendelse på avtaler
 - som gjelder finansielle tjenester, som det er oppført en ikke-uttømmende liste over i vedlegg II,
 - som inngås ved bruk av salgsautomater eller auto-matiserte forretningslokaler,
 - som inngås med teleoperatører ved bruk av allment tilgjengelige betalingstelefoner,
 - som inngås om oppføring eller salg av fast eiendom, eller som gjelder andre rettigheter i forbindelse med fast eiendom med unntak av utleie,
 - som inngås ved auksjon.
2. Artikkel 4, 5 og 6 og artikkel 7 nr. 1 får ikke anvendelse på
 - avtaler om levering av næringsmidler, drikkevarer eller andre varer til løpende husholdningsforbruk som leveres til forbrukeren i dennes hjem eller på dennes arbeidssted av distributører som bringer ut varer hyppig og regelmessig,
 - avtaler om levering av innkvarterings-, transport-, catering- og fritidstjenester i de tilfeller leverandøren ved inngåelsen av avtalen forplikter seg til å levere disse ytelsene på et bestemt tidspunkt eller innenfor et nærmere angitt tidsrom; ved utendørs fritidsaktiviteter kan leverandøren unntaksvis forbeholde seg rett til ikke å anvende artikkel 7 nr. 2 under særlige omstendigheter.

Artikkel 4

Forutgående informasjon

1. I god tid før inngåelse av enhver avtale ved fjernsalg skal forbrukeren motta følgende informasjon:
 - a) leverandørens navn, og ved avtaler som krever forskuddsbetaling, også vedkommendes adresse,
 - b) de viktigste egenskaper ved varen eller tjenesten,
 - c) varens eller tjenestens pris inklusive alle avgifter,
 - d) eventuelle leveringskostnader,
 - e) vilkår for betaling og levering eller utførelse,

(1) EFT nr. L 298 av 17.10.1989, s. 23.

(2) EFT nr. L 113 av 30.4.1992, s. 13.

- f) eventuell rett til å gå fra avtalen, med unntak av tilfeller som nevnt i artikkel 6 nr. 3,
- g) kostnader ved bruk av fjernkommunikasjonsmiddelet dersom de beregnes på annen måte enn etter grunntaksten,
- h) tidsrommet tilbudet eller prisen gjelder for,
- i) eventuelle bestemmelser om en minstetid for avtalens varighet i forbindelse med avtaler om løpende eller tilbakevendende vareleveranser eller tjenesteytelser.

2. Informasjonen nevnt i nr. 1 skal gis på en klar og forståelig måte ved anvendelse av midler tilpasset det fjernkommunikasjonsmiddelet som benyttes, og det kommersielle siktemål skal framgå helt utvetydig, idet det skal tas tilbørlig hensyn særlig til prinsippene om redelig forretningspraksis og prinsippene om beskyttelse av personer som etter sin nasjonale lovgivning ikke kan inngå avtaler, f.eks. mindreårige.

3. I forbindelse med henvendelser per telefon skal leverandørens navn og oppringingens kommersielle siktemål uttrykkelig opplyses ved begynnelsen av enhver samtale med forbrukeren.

Artikkel 5

Skriftlig bekreftelse av informasjon

1. Forbrukeren skal skriftlig eller på annet varig medium som står til rådighet og er tilgjengelig for vedkommende, motta bekreftelse av informasjonen nevnt i artikkel 4 nr. 1 bokstav a)-f) i god tid i forhold til oppfyllelsen av avtalen og, med hensyn til varer som ikke skal leveres til tredjemann, senest ved levering, med mindre informasjonen allerede er gitt forbrukeren før avtalen ble inngått, skriftlig eller på annet varig medium som står til rådighet og er tilgjengelig for vedkommende.

Følgende skal under alle omstendigheter framlegges:

- skriftlig informasjon om vilkårene og framgangsmåten for å utøve retten til å gå fra avtalen som definert i artikkel 6, herunder tilfellene omhandlet i artikkel 6 nr. 3 første strekpunkt,
- den fysiske adressen til leverandørens forretningssted der forbrukeren kan inngi klager,
- informasjon om ettersalgsservice og gjeldende garantivilkår,
- vilkår for oppsigelse av avtalen dersom den er av ubestemt eller av mer enn ett års varighet.

2. Nr. 1 får ikke anvendelse på tjenester som utføres ved bruk av et fjernkommunikasjonsmiddel, dersom tjenestene ytes samlet på én gang og faktureres av formidleren av kommunikasjonsmiddelet. Forbrukeren skal likevel under alle omstendigheter kunne få opplyst den fysiske adressen til leverandørens forretningssted der forbrukeren kan inngi klager.

Artikkel 6

Fragåelsesrett

1. Ved enhver avtale som inngås ved fjernsalg, skal forbrukeren kunne gå fra avtalen innen utløpet av en frist på minst sju virkedager uten å betale vederlag og uten å oppgi grunn. De eneste kostnadene som kan belastes forbrukeren, er de direkte utgiftene i forbindelse med retur av vare.

For utøvelsen av denne retten løper fristen

- for varer, fra den dag forbrukeren mottar dem, dersom forpliktelsene i artikkel 5 er oppfylt,
- for tjenester, fra den dag avtalen inngås, eller fra den dag forpliktelsene i artikkel 5 er oppfylt, dersom de oppfylles etter avtalens inngåelse, forutsatt at fristen ikke overstiger fristen på tre måneder nevnt i neste ledd.

Dersom leverandøren ikke har oppfylt forpliktelsene i artikkel 5, skal fristen være tre måneder. Fristen løper

- for varer, fra den dag forbrukeren mottar varene,
- for tjenester, fra den dag avtalen inngås.

Dersom informasjonen nevnt i artikkel 5 gis innen fristen på tre måneder, skal fristen på sju virkedager nevnt i første ledd begynne å løpe fra det tidspunktet.

2. Dersom retten til å gå fra avtalen utøves av forbrukeren i samsvar med denne artikkel, skal leverandøren uten vederlag betale tilbake de beløp forbrukeren har innbetalt. De eneste kostnadene som kan belastes forbrukeren fordi denne utøver sin rett til å gå fra avtalen, er de direkte utgiftene i forbindelse med retur av vare. Tilbakebetaling skal skje så snart som mulig og under alle omstendigheter innen 30 dager.

3. Med mindre annet er avtalt mellom partene, kan forbrukeren ikke utøve retten til å gå fra avtaler som fastsatt i nr. 1 for avtaler

- om tjenesteyting der utførelsen med forbrukerens samtykke er påbegynt før utløpet av fristen på sju virkedager fastsatt i nr. 1,
- om levering av varer eller tjenesteyting der prisen er avhengig av svingninger i finansmarkedet som leverandøren ikke har innflytelse på,

- om levering av varer som er lagd etter forbrukerens spesifikasjoner, eller som har fått et tydelig personlig preg, eller som på grunn av sin art ikke kan tilbakesendes, eller som forringes eller foreldes raskt,
 - om levering av lyd- eller bildeopptak eller edb-programvare som forbrukeren har brutt forseglingen på,
 - om levering av aviser, tidsskrifter og magasiner,
 - om spille- eller lotteritjenester.
4. Medlemsstatene skal i sin lovgivning fastsette at
- dersom prisen på varene eller tjenestene helt eller delvis dekkes av en kreditt som ytes av leverandøren, eller
 - dersom prisen helt eller delvis dekkes av en kreditt som ytes forbrukeren av tredjemann på grunnlag av en avtale mellom tredjemann og leverandøren,

skal kredittavtalen oppheves uten vederlag dersom forbrukeren utøver sin rett til å gå fra avtalen i samsvar med nr. 1.

Medlemsstatene skal fastlegge nærmere regler for opphevingen av kredittavtalen.

Artikkel 7

Oppfyllelse

1. Med mindre annet er avtalt mellom partene, skal leverandøren effektivt bestillingen innen 30 dager regnet fra dagen etter den dag forbrukeren avga bestilling til leverandøren.
2. Ved manglende oppfyllelse av avtalen fra en leverandørs side på grunn av at den bestilte varen eller tjenesten ikke er tilgjengelig, skal forbrukeren underrettes om dette og kunne få eventuelle beløp vedkommende har innbetalt, tilbake snarest mulig og under alle omstendigheter innen 30 dager.
3. Medlemsstatene kan likevel fastsette at leverandøren kan levere forbrukeren en vare eller yte vedkommende en tjeneste av tilsvarende kvalitet og til tilsvarende pris dersom det er fastsatt mulighet for dette forut for avtalens inngåelse eller i avtalen. Forbrukeren skal underrettes om denne muligheten på en klar og forståelig måte. Utgifter til tilbakelevering som følge av utøvelse av retten til å gå fra avtalen skal i dette tilfellet dekkes av leverandøren, og forbrukeren skal underrettes om dette. I slike tilfeller kan levering av varen eller ytingen av tjenesten ikke anses som en uanmodet varelevering eller tjenesteyting som definert i artikkel 9.

Artikkel 8

Betaling med kort

Medlemsstatene skal sørge for at det er truffet tiltak som sikrer at forbrukeren

- kan kreve at en betalingstransaksjon annulleres ved uvedkommendes misbruk av forbrukerens betalingskort i forbindelse med fjernsalgsavtaler som omfattes av dette direktiv,
- i tilfelle uvedkommendes misbruk får tilbakeført eller refundert de beløp forbrukeren har betalt.

Artikkel 9

Uanmodet levering

Medlemsstatene skal treffe de tiltak som er nødvendige for

- å forby levering av varer eller yting av tjenester til en forbruker uten dennes forutgående bestilling dersom vareleveringen eller tjenesteytingen er forbundet med krav om betaling,
- å frita forbrukeren for enhver forpliktelse dersom det leveres ikke-bestilte varer eller ytes ikke-bestilte tjenester, ettersom uteblitt svar ikke regnes som samtykke.

Artikkel 10

Begrensninger i bruk av enkelte fjernkommunikasjonsmidler

1. Bruk av følgende metoder fra leverandørens side krever forutgående samtykke fra forbrukeren:
 - automatisert oppringingssystem uten menneskelig medvirkning (talemaskin),
 - telefaksmaskin.
2. Medlemsstatene skal påse at andre fjernkommunikasjonsmidler enn dem som er nevnt i nr. 1, og som muliggjør individuell kommunikasjon, kan brukes bare dersom forbrukeren ikke har klare innvendinger mot det.

Artikkel 11

Rettslig søksmål eller klage

1. Medlemsstatene skal påse at det i forbrukernes interesse finnes egnede og effektive midler til å sikre overholdelsen av bestemmelsene i dette direktiv.

2. Midlene omhandlet i nr. 1 skal omfatte bestemmelser som gir et eller flere av organene nedenfor, som fastsatt i nasjonal lovgivning, adgang etter nasjonal rett til å bringe en sak inn for domstolene eller vedkommende forvaltningsmyndighet for å sikre at nasjonale bestemmelser om gjennomføringen av dette direktiv kommer til anvendelse:

- a) offentlige organer eller deres representanter,
 - b) forbrukerorganisasjoner som har en berettiget interesse i å beskytte forbrukerne,
 - c) bransjeorganisasjoner som har en berettiget interesse i å gripe inn.
3. a) Medlemsstatene kan fastsette at det er leverandøren som skal ha bevisbyrden for at en forbruker har mottatt forhåndsinformasjon eller skriftlig bekreftelse, eller at fristene er blitt overholdt, eller at forbrukeren har gitt sitt samtykke.

b) Medlemsstatene skal treffe de tiltak som er nødvendige for at leverandører og, når de har mulighet til det, formidlere av kommunikasjonsmidler bringer til opphør all virksomhet som ikke er i samsvar med bestemmelser fastsatt i henhold til dette direktiv.

4. Medlemsstatene kan fastsette at frivillig kontroll med overholdelsen av bestemmelsene i dette direktiv som utføres av frittstående organer, og bruk av slike organer for å løse tvister skal supplere de tiltak medlemsstatene skal fastsette for å sikre overholdelsen av bestemmelsene i dette direktiv.

Artikkel 12

Bestemmelsenes ufravelige karakter

1. Forbrukeren kan ikke fraskrive seg de rettigheter som tilkommer vedkommende gjennom innarbeidingen av dette direktiv i nasjonal lovgivning.

2. Medlemsstatene skal treffe de tiltak som er nødvendige for å sikre at forbrukeren ikke fratras det vern som dette direktiv gir, når en tredjestats rett velges som den rett som får anvendelse på avtalen, og avtalen har nær tilknytning til én eller flere medlemsstaters territorium.

Artikkel 13

Fellesskapsregler

1. Bestemmelsene i dette direktiv får anvendelse med mindre det innen rammen av Fellesskapets regelverk foreligger særbestemmelser om visse typer fjernsalgsavtaler i sin helhet.

2. Dersom bestemte fellesskapsregler inneholder bestemmelser som bare regulerer enkelte sider ved levering av varer eller yting av tjenester, skal nevnte bestemmelser ha forrang framfor dette direktivs bestemmelser med hensyn til disse særlige sidene ved fjernsalgsavtaler.

Artikkel 14

Minimumsklausul

Medlemsstatene kan på det området dette direktiv omhandler, vedta eller opprettholde strengere bestemmelser dersom de er forenlige med traktaten, for å sikre forbrukerne et høyere beskyttelsesnivå. Om nødvendig skal slike bestemmelser av allmenne hensyn omfatte forbud mot markedsføring på medlemsstatenes territorium av visse varer og tjenester, særlig legemidler, gjennom fjernsalg, idet det tas behørig hensyn til traktaten.

Artikkel 15

Gjennomføring

1. Medlemsstatene skal sette i kraft de lover og forskrifter som er nødvendige for å etterkomme dette direktiv, innen tre år etter at det er trådt i kraft. De skal umiddelbart underrette Kommissjonen om dette.

2. Bestemmelsene i nr. 1 skal, når de vedtas av medlemsstatene, inneholde en henvisning til dette direktiv, eller det skal vises til direktivet når de kunngjøres. Nærmere regler for henvisningen fastsettes av medlemsstatene.

3. Medlemsstatene skal oversende Kommissjonen teksten til de internrettslige bestemmelser som de vedtar på det området dette direktiv omhandler.

4. Senest fire år etter at dette direktiv er trådt i kraft, skal Kommissjonen forelegge Europaparlamentet og Rådet en rapport om direktivets anvendelse, eventuelt ledsaget av et forslag om revisjon av direktivet.

Artikkel 16

Forbrukerinformasjon

Medlemsstatene skal treffe hensiktsmessige tiltak for å informere forbrukeren om nasjonal lovgivning som gjennomfører dette direktiv, og eventuelt oppfordre bransjeorganisasjonene til å informere forbrukerne om sine regler.

Artikkel 17**Klageordning**

Kommisjonen skal undersøke muligheten for å innføre effektive tiltak for å behandle klager fra forbrukerne i forbindelse med fjernsalg. Innen to år etter at dette direktiv er trådt i kraft, skal Kommisjonen forelegge Europaparlamentet og Rådet en rapport om resultatene av denne undersøkelsen, eventuelt ledsaget av hensiktsmessige forslag.

Artikkel 18

Dette direktiv trer i kraft den dag det kunngjøres i De Europeiske Fellesskaps Tidende.

Artikkel 19

Dette direktiv er rettet til medlemsstatene.

Utferdiget i Brussel, 20. mai 1997.

For Europaparlamentet

J.M. GIL-ROBLES

President

For Rådet

J. VANAARTSEN

Formann

VEDLEGG I

Kommunikasjonsmidler omhandlet i artikkel 2 nr. 4

- Uadressert trykksak
- Adressert trykksak
- Standardbrev
- Reklame i aviser og tidsskrifter med bestillingsseddel
- Katalog
- Bemannet telefon
- Ubemannet telefon [*talemaskin, teletorg (opplysningstjeneste)*]
- Radio
- Bildetelefon (telefon med skjerm)
- Teledata (mikrodatamaskin og fjernsynsskjerm) med tastatur eller berøringskjerm
- Elektronisk post
- Telefaksmaskin
- Fjernsyn (teleshopping)

VEDLEGG II

Finansielle tjenester omhandlet i artikkel 3 nr. 1

- Investerings-tjenester
- Forsikrings- og gjenforsikringstransaksjoner
- Banktjenester
- Transaksjoner i forbindelse med pensjonsfond
- Tjenester i forbindelse med termin- og opsjonstransaksjoner

Disse tjenestene omfatter særlig:

- investerings-tjenester omhandlet i direktiv 93/22/EØF⁽¹⁾, tjenester ytet av foretak for kollektiv investering;
- tjenester som hører under virksomhet omfattet av gjensidig anerkjennelse og er omhandlet i vedlegget til direktiv 89/646/EØF⁽²⁾,
- transaksjoner innenfor forsikring og gjenforsikring omhandlet i
 - artikkel 1 i direktiv 73/239/EØF⁽³⁾
 - vedlegget til direktiv 79/267/EØF⁽⁴⁾
 - direktiv 64/225/EØF⁽⁵⁾
 - direktiv 92/49/EØF⁽⁶⁾ og 92/96/EØF⁽⁷⁾.

(¹) EFT nr. L 141 av 11.6.1993, s. 27.

(²) EFT nr. L 386 av 30.12.1989, s. 1. Direktivet endret ved direktiv 92/30/EØF (EFT nr. L 110 av 28.4.1992, s. 52).

(³) EFT nr. L 228 av 16.8.1973, s. 3. Direktivet sist endret ved direktiv 92/49/EØF (EFT nr. L 228 av 11.8.1992, s. 1).

(⁴) EFT nr. L 63 av 13.3.1979, s. 1. Direktivet sist endret ved direktiv 90/619/EØF (EFT nr. L 330 av 29.11.1990, s. 50).

(⁵) EFT nr. 56 av 4.4.1964, s. 878/64. Direktivet endret ved tiltredelsesakten av 1973.

(⁶) EFT nr. L 228 av 11.8.1992, s. 1.

(⁷) EFT nr. L 360 av 9.12.1992, s. 1.

Erklæring fra Rådet og Europaparlamentet om artikkel 6 nr. 1

Rådet og Europaparlamentet merker seg at Kommisjonen vil undersøke om det er mulig og ønskelig å harmonisere metoden for beregning av angrefristen i det eksisterende regelverket for forbrukervern, særlig direktiv 85/577/EØF av 20. desember 1985 om forbrukervern ved avtaler som inngås et annet sted enn på den næringsdrivendes faste forretningssted «dørsalg»⁽¹⁾.

Erklæring fra Kommisjonen om artikkel 3 nr. 1 første strekpunkt

Kommisjonen erkjenner forbrukervernets betydning i forbindelse med avtaler som inngås ved fjernsalg av finansielle tjenester, og den har for øvrig utgitt en grønnbok kalt «Finansielle tjenester — oppfyllelse av forbrukernes forventninger.» På bakgrunn av reaksjonene på grønnboken vil Kommisjonen undersøke hvordan forbrukervern kan integreres i politikken på området finansielle tjenester, og hvilke følger dette kan ha for regelverket, og den vil om nødvendig framlegge hensiktsmessige forslag.

(¹) EFT nr. L 372 av 31.12.1985, s. 31.