



EUROPESE
COMMISSIE

Brussel, 11.5.2022
COM(2022) 204 final

2022/0147 (COD)

Voorstel voor een

RICHTLIJN VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD

**tot wijziging van Richtlijn 2011/83/EU betreffende op afstand gesloten overeenkomsten
inzake financiële diensten en tot intrekking van Richtlijn 2002/65/EG**

(Voor de EER relevante tekst)

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

TOELICHTING

1. ACHTERGROND VAN HET VOORSTEL

• Motivering en doel van het voorstel

Richtlijn 2002/65/EG betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten (“de richtlijn”) heeft tot doel het vrije verkeer van financiële diensten binnen de eengemaakte markt te waarborgen door bepaalde regels inzake consumentenbescherming op dit gebied te harmoniseren en een hoog niveau van consumentenbescherming te garanderen. Voor zover er geen productspecifieke EU-wetgeving of horizontale EU-regels voor de specifieke financiële dienst aan de consument bestaan, is de richtlijn horizontaal van toepassing op alle bestaande of toekomstige bancaire, krediet-, verzekerings-, persoonlijke pensioen-, beleggings- of betalingsdiensten waarover een overeenkomst is gesloten door middel van communicatie op afstand (d.w.z. zonder gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de handelaar en de consument). In de richtlijn is bepaald welke informatie voorafgaand aan de sluiting van de overeenkomst op afstand aan de consument moet worden verstrekt (precontractuele informatie), zij verleent de consument voor bepaalde financiële diensten een herroepingsrecht en bevat regels inzake niet-gevraagde diensten en niet-gevraagde mededelingen.

In het kader van het Refit-programma voor gezonde regelgeving is de richtlijn onderworpen aan een **evaluatie** en de Commissie heeft de resultaten daarvan gepresenteerd in een **werkdokument van de diensten van de Commissie**¹. De belangrijkste resultaten van de evaluatie kunnen worden samengevat in twee overkoepelende conclusies. Ten eerste zijn na de inwerkingtreding van de richtlijn een aantal productspecifieke wetgevingshandelingen van de Unie (zoals de richtlijn inzake consumentenkrediet² en de richtlijn hypothecair krediet³) en horizontale wetgevingshandelingen van de Unie (zoals de algemene verordening gegevensbescherming⁴) vastgesteld, die betrekking hebben op aspecten van de rechten van consumenten in verband met financiële diensten die ook onder de richtlijn vallen. Het effect van dergelijke recentelijk vastgestelde wetgeving is dat de relevantie en de meerwaarde van de richtlijn zijn afgenomen. Ten tweede is uit de evaluatie niettemin gebleken dat de richtlijn nog steeds relevant is op een aantal gebieden (bv. voor bepaalde dure investeringen, zoals diamanten, blijven de bepalingen inzake het recht op precontractuele informatie van toepassing). Uit de evaluatie kwam naar voren dat consumenten dankzij het vangnet een bepaald niveau van bescherming genieten voor overeenkomsten die op afstand worden gesloten, ook wanneer die betrekking hebben op financiële producten die nog niet onder EU-wetgeving vallen (bv. cryptoactiva: bij ontstentenis van specifieke EU-regels geldt de richtlijn). Ook werd vastgesteld dat een aantal ontwikkelingen, zoals de toenemende digitalisering van diensten, gevolgen hebben voor de effectiviteit van de richtlijn bij het verwezenlijken van de belangrijkste doelstellingen, namelijk om een hoog niveau van

¹ Europese Commissie, Werkdocument van de diensten van de Commissie “Evaluation of Directive 2002/65/EC concerning the distance marketing of consumer financial services, SWD(2020) 261 final”.

² Richtlijn 2008/48/EG van het Europees Parlement en de Raad van 23 april 2008 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten en tot intrekking van Richtlijn 87/102/EEG van de Raad (PB L 133 van 22.5.2008, blz. 66).

³ Richtlijn 2014/17/EU van het Europees Parlement en de Raad van 4 februari 2014 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten met betrekking tot voor bewoning bestemde onroerende goederen en tot wijziging van de Richtlijnen 2008/48/EG en 2013/36/EU en Verordening (EU) nr. 1093/2010 (PB L 60 van 28.2.2014, blz. 34).

⁴ Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (PB L 119 van 4.5.2016, blz. 1).

consumentenbescherming te waarborgen en grensoverschrijdende financiële dienstverlening op afstand te bevorderen.

Parallel aan de diverse beleids- en wetgevingsmaatregelen van de Commissie is de afgelopen twintig jaar op het gebied van de **verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten veel veranderd**. Aanbieders van financiële diensten en consumenten gebruiken niet langer de fax, waarnaar in de richtlijn wordt verwezen, en er zijn nieuwe spelers ontstaan (bv. fintechbedrijven) met nieuwe bedrijfsmodellen en nieuwe distributiekkanalen (bv. financiële diensten die online worden verkocht). Consumenten zijn bereid om digitale instrumenten te gebruiken en schaffen online financiële producten en diensten aan, waardoor gevestigde spelers zich genoodzaakt zien hun verkoops- en bedrijfspraktijken aan te passen. Door de COVID-19-pandemie en de lockdowns wordt er ook veel meer online gewinkeld. In dit verband heeft de richtlijn er ook mede voor gezorgd dat de financiële dienstverlening doorgang kon blijven vinden, waarbij een hoog niveau van consumentenbescherming werd gewaarborgd, onder meer in de banksector en met name bij digitale aanmelding (“digital onboarding”)⁵. Door de lockdowns tijdens de pandemie was het aantal fysieke afspraken in banken tussen consumenten en aanbieders tot een minimum beperkt. Daardoor gebeurde de aanmelding van potentiële klanten vaker digitaal. In dergelijke gevallen pasten aanbieders van financiële diensten, na het inwinnen van advies van de bevoegde autoriteiten, de regels van de richtlijn toe, aangezien de overeenkomst “op afstand” werd gesloten (d.w.z. zonder gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de handelaar en de consument). Gezien de resultaten van de evaluatie heeft de Commissie een Refit-herziening van de richtlijn opgenomen in haar werkprogramma voor 2020⁶. Voortbouwend op deze evaluatie heeft de Commissie in 2021 een effectbeoordeling uitgevoerd. Het resultaat van de effectbeoordeling is het onderstaande wetgevingsvoorstel.

Het voorstel heeft tot doel het wetgevingskader te vereenvoudigen en te moderniseren door de bestaande richtlijn betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten in te trekken en tegelijkertijd aspecten in verband met consumentenrechten die betrekking hebben op op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten op te nemen in het toepassingsgebied van de horizontaal toepasselijke richtlijn consumentenrechten.

De algemene doelstelling van de wetgeving blijft ongewijzigd: de financiële dienstverlening binnen de interne markt bevorderen en tegelijkertijd een hoog niveau van consumentenbescherming waarborgen. Deze doelstelling wordt op vijf verschillende manieren bereikt:

- **volledige harmonisatie:** hetzelfde hoge niveau van consumentenbescherming in de hele eengemaakte markt kan het best worden gewaarborgd middels volledige harmonisatie. Harmonisatie betekent dat de regels voor alle aanbieders van financiële diensten op elkaar worden afgestemd en dat consumenten in alle EU-lidstaten gegarandeerd dezelfde rechten hebben;

⁵ “Digitale aanmelding” is het proces waarbij een potentiële consument en een aanbieder van financiële diensten, zonder elkaar fysiek te ontmoeten en op volledig gedigitaliseerde wijze, in real time van gedachten wisselen waarbij wordt beoogd dat de consument klant wordt van de financiële dienstverlener.

⁶ Mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement, de Raad, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio’s – Werkprogramma van de Europese Commissie voor 2020 – Een Unie die de lat hoger legt (COM(2020) 440 final).

- **precontractuele informatie:** het tijdig en op duidelijke en begrijpelijke wijze verkrijgen van essentiële informatie, op elektronische wijze of op papier, biedt de nodige transparantie en versterkt de positie van de consument. Het voorstel beoogt te regelen welke precontractuele informatie moet worden verstrekt en wanneer en op welke wijze dat moet gebeuren. Concreet worden de regels in die zin gemoderniseerd dat bepaalde nadere gegevens zijn toegevoegd waarvan in Richtlijn 2002/65/EG nog geen melding wordt gemaakt, bijvoorbeeld mededeling van het e-mailadres door de financiële dienstverlener. Het voorstel regelt ook de wijze waarop de informatie in geval van elektronische communicatie moet worden aangeboden. Het bepaalt wanneer de informatie moet worden verstrekt zodat consumenten, voordat de overeenkomst daadwerkelijk wordt gesloten, voldoende tijd hebben om de ontvangen precontractuele informatie door te nemen en te begrijpen.
- **herroepingsrecht:** het herroepingsrecht is een fundamenteel consumentenrecht. Het is met name op het gebied van financiële diensten een belangrijk recht aangezien bepaalde producten en diensten complex en mogelijk moeilijk te begrijpen zijn. Dit recht wordt op twee specifieke manieren versterkt: ten eerste moet de handelaar een herroepingsknop beschikbaar stellen wanneer de consument elektronisch een overeenkomst op afstand voor financiële diensten sluit, zodat de consument dit recht gemakkelijker kan uitoefenen; ten tweede, en gekoppeld aan het tijdstip waarop de precontractuele informatie moet worden verstrekt, moet de handelaar de consument op het herroepingsrecht wijzen indien deze de precontractuele informatie minder dan een dag voorafgaand aan de sluiting van de overeenkomst heeft ontvangen;
- **onlinebillijkheid:** overeenkomsten inzake financiële diensten worden steeds vaker elektronisch gesloten. Om een hoog niveau van consumentenbescherming te waarborgen, bevat het voorstel dan ook bijzondere regels ter bescherming van consumenten wanneer zij elektronisch een overeenkomst inzake financiële diensten sluiten. Ten eerste worden regels vastgesteld voor adequate toelichtingen die op afstand worden verstrekt, onder meer via online-instrumenten (bv. geautomatiseerd advies of communicatie via chatbox). Zij bepalen welke informatie de handelaar de consument moet bieden en voorzien in de mogelijkheid voor de consument om bij gebruik van online-instrumenten om menselijke tussenkomst te verzoeken. De consument moet dus steeds over de mogelijkheid beschikken om in contact te treden met een persoon die de handelaar vertegenwoordigt. Het voorstel moet er ook voor zorgen dat handelaren zich niet baseren op gedragsneigingen om consumenten te sturen. Zij mogen online-interfaces niet zodanig inrichten dat het vermogen van de consument om vrij, autonoom en met kennis van zaken een beslissing te nemen of een keuze te maken, kan worden verstoord of beperkt;
- **handhaving:** het voorstel versterkt ook de regels inzake handhaving voor financiële dienstverlening: het breidt de regels inzake handhaving en sancties uit die momenteel uit hoofde van Richtlijn 2011/83/EU betreffende consumentenrechten (“de richtlijn consumentenrechten”) gelden voor op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten, met inbegrip van de wijzigingen die zijn ingevoerd bij de richtlijn betere handhaving en modernisering (Richtlijn (EU) 2019/2161) met betrekking tot sancties in het geval van grensoverschrijdende wijdverbreide inbreuken.

- **Verenigbaarheid met bestaande bepalingen op het beleidsterrein**

Richtlijn 2002/65/EG en Richtlijn 2011/83/EU vertonen een aantal overeenkomsten. Zij bieden consumenten bepaalde specifieke basisrechten, zoals het herroepingsrecht en het recht op precontractuele informatie. In beide gevallen gaat het om regelgeving voor overeenkomsten die op afstand worden gesloten, en beide zijn horizontaal van toepassing en fungeren als algemene wetgeving. Financiële diensten zijn momenteel echter volledig van het toepassingsgebied van Richtlijn 2011/83/EU uitgesloten. Dit voorstel beoogt een einde te maken aan de algemene uitsluiting van financiële diensten van Richtlijn 2011/83/EU door het toepassingsgebied van de richtlijn uit te breiden tot op afstand overeengekomen financiële dienstverlening. Dit betekent dat een aantal artikelen van de huidige Richtlijn 2011/83/EU van toepassing zal zijn op financiële diensten die op afstand worden verkocht. In Richtlijn 2011/83/EU zal een specifiek hoofdstuk worden toegevoegd over op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten aan consumenten. Op die manier zorgt het voorstel voor samenhang met bestaande beleidsbepalingen op het gebied van consumentenbescherming en financiële diensten.

Het voorstel zorgt voor samenhang met de huidige regels op het gebied van financiële diensten. Op de verhouding tussen beide domeinen is immers het beginsel van toepassing dat wanneer een bepaling van deze richtlijn strijdig is met een bepaling van een andere handeling van de Unie die betrekking heeft op specifieke sectoren, de bepaling van die andere handeling van de Unie voorrang heeft en van toepassing is op die specifieke sectoren. Bijzondere aandacht is uitgegaan naar het duidelijk afbakenen van de overlappingen tussen productspecifieke wetgeving en dit voorstel, met name wat betreft het recht op precontractuele informatie, het herroepingsrecht en adequate toelichtingen.

Dit voorstel is verenigbaar met de huidige horizontale regels inzake consumentenrechten die verder gaan dan Richtlijn 2011/83/EU, waaronder Richtlijn 2005/29/EG betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt en Richtlijn 2006/114/EG inzake misleidende reclame en vergelijkende reclame, die reeds van toepassing zijn op financiële diensten.

- **Verenigbaarheid met andere beleidsterreinen van de Unie**

De doelstellingen van het voorstel zijn verenigbaar met het beleid en de doelstellingen van de EU.

Het voorstel is verenigbaar met en vormt een aanvulling op andere wetgeving en beleidsmaatregelen van de EU, met name op het gebied van consumentenbescherming en financiële diensten.

De Commissie erkent de aanzienlijke impact die de digitale transitie op het dagelijks leven heeft en beschouwt de noodzaak van een Europa dat klaar is voor het digitale tijdperk als een van de belangrijkste na te streven ambities. In september 2020 heeft de Commissie het [actieplan voor de kapitaalmarktenunie \(KMU\)](#) en een [Digital-Financepakket](#) aangenomen, met daarin een Digital Finance-strategie en wetgevingsvoorstellen over cryptoactiva en digitale veerkracht, voor een concurrerende financiële sector in de EU, die consumenten toegang biedt tot innovatieve financiële producten en tegelijkertijd een hoog niveau van consumentenbescherming en financiële stabiliteit biedt. Het actieplan voor de kapitaalmarktenunie omvat een aantal acties, waaronder een specifieke actie om het vertrouwen in de kapitaalmarkten te vergroten. Het voorstel houdt rekening met deze recente

initiatieven en beoogt de regels te moderniseren en tegelijkertijd het consumentenvertrouwen te vergroten.

2. RECHTSGRONDSLAG, SUBSIDIARITEIT EN EVENREDIGHEID

• Rechtsgrondslag

Consumentenbescherming is een gedeelde bevoegdheid van de EU en haar lidstaten. Overeenkomstig artikel 169 van het Verdrag betreffende de werking van de EU (VWEU) moet de EU bijdragen tot de bescherming van de economische belangen van de consumenten en tot de bevordering van hun recht op voorlichting en vorming om hun belangen te behartigen. Dit voorstel is gebaseerd op artikel 114 VWEU. Dit is, overeenkomstig artikel 169, lid 2, punt a), VWEU, de rechtsgrondslag voor maatregelen die bijdragen tot de verwezenlijking van de doelstellingen van artikel 169 VWEU in het kader van de totstandbrenging van de interne markt.

• Subsidiariteit (bij niet-exclusieve bevoegdheid)

Het subsidiariteitsbeginsel is van toepassing voor zover het voorstel geen gebieden bestrijkt die onder de exclusieve bevoegdheid van de Unie vallen.

Gezien de digitalisering en de mogelijke toetreding van nieuwe digitale marktdeelnemers tot de financiële markt zal de grensoverschrijdende financiële dienstverlening naar verwachting toenemen. Om de beleidsdoelstellingen van de EU te verwezenlijken, zal het bijgevolg noodzakelijker en ook effectiever zijn te beschikken over gemeenschappelijke EU-regels die afgestemd zijn op het digitale tijdperk. Daarom kunnen horizontale regels tot regulering van bestaande en toekomstige financiële diensten alleen door middel van een EU-handeling worden vastgesteld.

De doelstellingen van het overwogen optreden kunnen niet voldoende door de lidstaten worden verwezenlijkt en kunnen bijgevolg, gezien de omvang en de gevolgen van het voorgestelde optreden, beter op het niveau van de Unie worden verwezenlijkt. Het Verdrag voorziet in maatregelen om de instelling en de werking van een eengemaakte markt met een hoog niveau van consumentenbescherming en het vrij verrichten van diensten te waarborgen.

• Evenredigheid

Overeenkomstig het evenredigheidsbeginsel gaat het voorstel niet verder dan wat strikt noodzakelijk is om de beoogde doelstellingen te verwezenlijken.

De voorgestelde regels zouden enige kosten voor leveranciers met zich meebrengen, maar niet verder gaan dan wat aanvaardbaar zou worden geacht in het kader van een ambitieuze en toekomstgerichte aanpak die meer voordelen oplevert voor consumenten, leveranciers en de samenleving in het algemeen.

• Keuze van het instrument

Richtlijn 2002/65/EG wordt ingetrokken en een aantal bepalingen betreffende op afstand overeengekomen financiële dienstverlening aan consumenten zal in Richtlijn 2011/83/EU worden opgenomen. Dit zal de lidstaten in staat stellen de geldende wetgeving met het oog op naleving zo nodig te wijzigen.

3. EVALUATIE, RAADPLEGING VAN BELANGHEBBENDEN EN EFFECTBEOORDELING

- **Evaluatie van bestaande wetgeving en controle van de resultaatgerichtheid ervan**

In 2006 heeft de Commissie [een verslag](#) gepresenteerd over de uitvoering van Richtlijn 2002/65/EG. In dat verslag concludeerde de Commissie dat zij niet in staat was aan de vereisten van artikel 20, lid 1, van de richtlijn te voldoen omdat de omzetting van de richtlijn door de lidstaten was vertraagd, en deelde zij de medewetgevers mee dat in een later stadium een ander verslag zou worden ingediend. In 2009 heeft de Commissie [een verslag](#) ingediend overeenkomstig artikel 20, lid 1, van de richtlijn.

In 2017 kondigde de Commissie in haar [actieplan consumentenfinanciering](#) aan dat ze zou nagaan of de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten nog steeds geschikt is voor het beoogde doel om de potentiële consumentenrisico's en zakelijke kansen op deze markt te identificeren, en dat ze op die basis zou beslissen of de vereisten inzake verkoop op afstand moeten worden gewijzigd. In een [in 2019 gepubliceerde gedragsstudie](#) werd onderzocht hoe consumentengedrag wordt beïnvloed door technieken die aanbieders van financiële retaildiensten bij het adverteren en in de precontractuele fase online hanteren. Op basis van haar [werkprogramma voor 2019](#) is de Commissie gestart met een [volledige evaluatie](#) van de richtlijn. De evaluatie is in november 2020 gepubliceerd.

Uit het [werkdocument van de diensten van de Commissie van 2020](#) bleek dat Richtlijn 2002/65/EG gedeeltelijk doeltreffend is geweest in het verbeteren van de consumentenbescherming en, als gevolg van interne en externe belemmeringen, in beperkte mate doeltreffend wat betreft haar bijdrage aan de consolidatie van de eengemaakte markt. De conclusie luidde dat de richtlijn nog steeds een Europese meerwaarde heeft en dat de doelstellingen van artikel 1 van de richtlijn nog steeds relevant zijn. Door de digitalisering hebben een aantal aspecten die niet volledig in de richtlijn aan bod komen, zoals de wijze waarop en wanneer informatie moet worden verstrekt, echter meer gewicht gekregen. Het werkdocument van de diensten van de Commissie van 2020 concludeerde tevens dat de geleidelijke invoering van productspecifieke EU-wetgeving, zoals Richtlijn 2008/48/EG⁷, Richtlijn 2014/17/EU⁸, Richtlijn 2014/92/EU⁹ en horizontale EU-wetgeving, zoals Verordening (EU) 2016/679¹⁰, die na de inwerkingtreding van de richtlijn is vastgesteld, tot aanzienlijke overlappingsen heeft geleid, waardoor juridische en praktische problemen zijn ontstaan.

⁷ Richtlijn 2008/48/EG van het Europees Parlement en de Raad van 23 april 2008 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten en tot intrekking van Richtlijn 87/102/EEG van de Raad (PB L 133 van 22.5.2008, blz. 66).

⁸ Richtlijn 2014/17/EU van het Europees Parlement en de Raad van 4 februari 2014 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten met betrekking tot voor bewoning bestemde onroerende goederen en tot wijziging van de Richtlijnen 2008/48/EG en 2013/36/EU en Verordening (EU) nr. 1093/2010 (PB L 60 van 28.2.2014, blz. 34).

⁹ Richtlijn 2014/92/EU van het Europees Parlement en de Raad van 23 juli 2014 betreffende de vergelijkbaarheid van de in verband met betaalrekeningen aangerekende vergoedingen, het overstappen naar een andere betaalrekening en de toegang tot betaalrekeningen met basisfuncties (PB L 257 van 28.8.2014, blz. 214).

¹⁰ Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming) (PB L 119 van 4.5.2016, blz. 1).

De richtlijn is in het kader van de Refit-initiatieven, met het oog op een mogelijke herziening, opgenomen in het [werkprogramma van de Commissie voor 2020](#).

- **Raadpleging van belanghebbenden**

De afgelopen jaren heeft de Commissie verschillende raadplegingsactiviteiten georganiseerd over de regels die van toepassing zijn op op afstand overeengekomen financiële dienstverlening aan consumenten op EU-niveau. De belanghebbenden zijn geraadpleegd in verband met de Refit-evaluatie, waarvan de resultaten in 2020 zijn bekendgemaakt, en in verband met de effectbeoordeling die in het kader van de Refit-herziening van de richtlijn is uitgevoerd. Als onderdeel van de Refit-evaluatie en de Refit-herziening zijn twee openbare raadplegingen gehouden, in aanvulling op andere vormen van raadpleging (consumentenenquête, interviews met en enquête onder belanghebbenden, gerichte vragenlijsten voor nationale autoriteiten, bilaterale bijeenkomsten, workshops, vergaderingen van specifieke deskundigengroepen van de lidstaten).

Dankzij het uitgebreide raadplegingsproces konden de belangrijkste kwesties in kaart worden gebracht. In hun feedback duiden belanghebbenden de digitalisering van de markt en het toenemende aantal recente productspecifieke wetgevingshandelingen aan als de belangrijkste drijvende krachten waarmee in het herzieningsproces rekening moet worden gehouden.

Respondenten uit alle groepen belanghebbenden en de EU-lidstaten zijn het erover eens dat de manier waarop overlappende bepalingen tussen de richtlijn en de productspecifieke wetgeving worden geregeld, moet worden verbeterd. Consumentenorganisaties zijn voorstander van een uitgebreide herziening van de richtlijn, bijvoorbeeld door het toepassingsgebied ervan uit te breiden tot de invoering van regels inzake reclame. Vertegenwoordigers van het bedrijfsleven staan handhaving van de status quo of intrekking van Richtlijn 2002/65/EG voor, zolang het horizontale karakter van de richtlijn behouden blijft. De lidstaten steunen in het algemeen elke vorm van wetswijziging zolang het horizontale karakter van de richtlijn behouden blijft. De nationale autoriteiten zouden krachtigere bepalingen inzake handhaving steunen en tegelijkertijd het horizontale karakter van de richtlijn behouden.

Van de ontvangen input is een samenvatting gemaakt en zij is gebruikt bij de opstelling van de effectbeoordeling bij het voorstel en de beoordeling van de gevolgen van nieuwe regels voor belanghebbenden.

- **Bijeenbrengen en gebruik van expertise**

De Commissie heeft zich ook gebaseerd op een reeks studies en verslagen over kwesties in verband met financiële diensten aan consumenten, waaronder: de studie van Tetra Report ter ondersteuning van de effectbeoordeling van de richtlijn (2021)¹¹; de ICF-studie ter ondersteuning van de effectbeoordeling van de richtlijn (2020)¹²; de gedragsstudie van LE Europe *et al.* inzake de digitalisering van zowel de marketing als de verkoop op afstand bij financiële retaildiensten (2019)¹³. Er is ook rekening gehouden met andere studies en verslagen over de richtlijn, waaronder het [antwoord van de gemeenschappelijke](#)

¹¹ VVA, “Study on possible impact of a revision of the DMFSD”, 2022 (wordt samen met het voorstel gepubliceerd).

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

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

[toezichhoudende instantie](#) in het kader van het verzoek om advies van de Europese Commissie van februari 2021 over digitaal geldwezen en aanverwante kwesties.

- **Effectbeoordeling**

De Commissie heeft een effectbeoordeling uitgevoerd.

Daarbij is informatie verzameld over en een analyse gemaakt van de samenhang van de richtlijn met andere overlappende EU-wetgeving. Daartoe is de desbetreffende EU-productwetgeving en specifieke EU-wetgeving in kaart gebracht om na te gaan of alle relevante onderdelen van de richtlijn in de recentere EU-wetgeving zijn overgenomen. In het kader van het initiatief is onderzocht of de richtlijn veilig kan worden ingetrokken zonder juridische leemten te creëren en zonder het niveau van consumentenbescherming te verlagen en tegelijkertijd te waarborgen dat de eenmaking van de markt voor de grensoverschrijdende verkoop van op afstand verkochte financiële producten en diensten zou worden bevorderd. De conclusie was dat met de loutere intrekking van de richtlijn zou worden ingeboet aan consumentenbescherming, aangezien voor bepaalde financiële diensten waarvoor reeds EU-wetgeving van kracht is, een aantal bepalingen van de richtlijn geldt (bijvoorbeeld het herroepingsrecht voor bepaalde verzekeringen of het recht op precontractuele informatie voor geschenkkarten op het gebied van betalingsdiensten).

Vervolgens en na een analyse van de samenhang van de richtlijn was het de bedoeling na te gaan of de resterende “juridisch relevante” delen van de richtlijn nog steeds in de praktijk relevant (effectief) zijn voor de belanghebbenden. Met andere woorden, het doel van deze tweede stap was na te gaan of de nog relevante elementen van de richtlijn (bijvoorbeeld het herroepingsrecht voor verzekeringen) een belangrijke rol hebben gespeeld op het gebied van consumentenbescherming en bij de consolidatie van de eengemaakte markt, met name tegen de achtergrond van de digitalisering.

Als onderdeel van deze tweede stap is ook een analyse gemaakt van de functie van de richtlijn als “vangnet”. De functie als vangnet houdt in dat de regels van de richtlijn van toepassing zijn wanneer i) een nieuw product op de markt verschijnt waarvoor nog geen EU-wetgeving bestaat (cryptovaluta zijn bijvoorbeeld een financieel dienstproduct dat nog niet onder EU-wetgeving valt), ii) de productspecifieke wetgeving niet voorziet in het recht of de rechten die bij de richtlijn zijn vastgesteld (bv. het recht van de consument om de overeenkomst binnen een vastgestelde termijn te herroepen, is niet vastgelegd in de desbetreffende wetgeving inzake verzekeringen), iii) de productspecifieke wetgeving voorziet in vrijstellingen en het product valt buiten het toepassingsgebied van de richtlijn (consumentenkredieten van minder dan 200 EUR vallen niet onder Richtlijn 2008/48/EG – richtlijn inzake consumentenkrediet).

De conclusie luidde dat de lidstaten het vangnet in verschillende omstandigheden en op verschillende gebieden van de financiële dienstverlening toepasten, zoals investeringen in dure wijnen en diamanten; in dergelijke gevallen werden de bepalingen van de richtlijn inzake precontractuele informatie aangeduid als zijnde het toepasselijke recht. In andere gevallen gaat het om bepaalde cadeaukaarten die buiten het toepassingsgebied van de tweede richtlijn betalingsdiensten vallen of de hierboven genoemde digitale aanmelding tijdens de COVID-19-pandemie. Ook op justitieel gebied zijn er voorbeelden waarin het belang van het vangnet is geconstateerd; zo heeft een nationale rechter een aantal bepalingen van de richtlijn (de regels inzake precontractuele informatie) toegepast op cryptovaluta.

De opties die werden beoordeeld om de doelstellingen van het initiatief te verwezenlijken, waren: een scenario waarbij het beleid ongewijzigd blijft (optie 0 – basisscenario), intrekking van de richtlijn in combinatie met niet-regelgevende maatregelen (optie 1); een uitgebreide herziening (optie 2); intrekking in combinatie met de modernisering van bepaalde bepalingen

van horizontale wetgeving (optie 3a); of intrekking in combinatie met de modernisering van bepaalde bepalingen die van de productspecifieke wetgeving (optie 3b).

Op basis van de verkregen gegevens en het resultaat van het respectieve puntensysteem, is optie 3a de voorkeursoptie. Deze houdt de intrekking van Richtlijn 2002/65/EG in, de modernisering van de nog relevante artikelen van de richtlijn (recht op precontractuele informatie en herroepingsrecht) gevolgd door opnemings ervan in Richtlijn 2011/83/EU, de uitbreiding van de toepassing van bepaalde regels van Richtlijn 2011/83/EU tot op afstand overeengekomen financiële dienstverlening aan consumenten (bv. regels inzake extra betalingen en inzake handhaving en sancties) en de invoering van gerichte nieuwe bepalingen om onlinebillijkheid te waarborgen wanneer consumenten een overeenkomst inzake financiële diensten sluiten. Met deze optie wordt tegemoet gekomen aan de vastgestelde problemen en worden de doelstellingen op de meest doeltreffende, efficiënte en evenredige wijze aangepakt. De optie biedt bovendien een hoge mate van samenhang.

De voorgestelde wettelijke maatregel maakt het huidige kader van de richtlijn geschikt voor het beoogde doel door de bepalingen die niet langer relevant zijn, in te trekken. Dit alles wordt bereikt door middel van vijf afzonderlijke acties:

- i) zorgen voor volledige harmonisatie van de regels die betrekking hebben op op afstand overeengekomen financiële dienstverlening aan consumenten;
- ii) regels vaststellen over welke precontractuele informatie moet worden verstrekt en wanneer en op welke wijze dat moet gebeuren, zodat de regels afgestemd zijn op het digitale tijdperk;
- iii) aan de hand van een herroepingsknop de uitoefening van het herroepingsrecht faciliteren wanneer overeenkomsten inzake financiële diensten elektronisch worden gesloten, en ervoor zorgen dat consumenten die minder dan een dag de tijd hebben gehad om de precontractuele informatie te verwerken, na het sluiten van de overeenkomst aan het herroepingsrecht worden herinnerd;
- iv) twee artikelen invoeren tot waarborging van onlinebillijkheid;
- v) de regels voor de handhaving van de bepalingen inzake op afstand overeengekomen financiële dienstverlening aan consumenten versterken.

Met deze juridische herziening wordt een hoog niveau van consumentenbescherming gewaarborgd, worden de terzake geldende rechten afgestemd op het digitale tijdperk en wordt het vangnet voor mogelijke toekomstige nieuwe producten gevrijwaard, zoals door alle belanghebbenden was gevraagd.

Deze voorkeursoptie zal leiden tot de intrekking van de huidige wetgeving zonder dat een nieuw rechtsinstrument wordt gecreëerd. Richtlijn 2011/83/EU is aangemerkt als het geschikte instrument, aangezien zij, net als de richtlijn, voorziet in horizontale consumentenrechten en regels. Door de desbetreffende rechten van de richtlijn in Richtlijn 2011/83/EU in te voegen, wordt het vangnet dus gevrijwaard. Vandaag zijn “financiële diensten” volledig uitgesloten van het toepassingsgebied van Richtlijn 2011/83/EU. De richtlijn voorziet echter reeds in het recht op precontractuele informatie en het herroepingsrecht voor andere op afstand gesloten overeenkomsten.

Er is bijzondere aandacht besteed aan de specificiteit die vereist is ten aanzien van financiële diensten en aan de bezorgdheid Richtlijn 2011/83/EU niet al te complex te maken. De beste manier om dit te bereiken is om, voor zover mogelijk, de reeds in Richtlijn 2011/83/EU bepaalde regels toe te passen op financiële diensten (bv. de bepalingen inzake handhaving en sancties) ofwel om op dergelijke regels voort te bouwen en specifiekere regels vast te leggen

die in het specifieke hoofdstuk over op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten komen (bv. de herroepingsknop voor de uitoefening van het herroepingsrecht). Dit extra hoofdstuk bevat een aantal nieuwe regels (bijvoorbeeld bepalingen inzake onlinebillijkheid) en bouwt voort op bestaande regels van Richtlijn 2002/65/EG en Richtlijn 2011/83/EU. Het extra hoofdstuk heeft alleen betrekking op op afstand overeengekomen financiële dienstverlening aan consumenten en is niet van toepassing op andere overeenkomsten die onder de richtlijn consumentenrechten vallen.

De voorkeursoptie zou ook de benadeling van consumenten helpen verminderen (ten minste 170-210 miljoen EUR) en een positieve impact hebben op het consumentenvertrouwen. Zij zou enige kosten met zich meebrengen voor financiële dienstverleners (ten minste ongeveer 19 miljoen EUR) en overheden (ten minste ongeveer 6 miljoen EUR).

- **Resultaatgerichtheid en vereenvoudiging**

De herziening van de richtlijn is opgenomen in het onderdeel Refit van het werkprogramma van de Commissie. Het voorstel zou kosten met zich meebrengen voor bedrijven, maar de rechtszekerheid die het biedt, zal de lasten voor hen naar verwachting terugdringen.

Het potentieel voor vereenvoudiging van het voorgestelde initiatief vloeit voornamelijk voort uit de gekozen regelgevingsaanpak, namelijk de intrekking van Richtlijn 2002/65/EG en de opnemng van een klein aantal artikelen in Richtlijn 2011/83/EU. Bovendien zullen maatregelen tot vereenvoudiging van de informatievoorschriften en aanpassing ervan aan digitaal gebruik, in combinatie met een bepaling waarin duidelijk het beginsel is opgenomen dat, wanneer twee wetten gelden voor dezelfde feitelijke situatie, een wet die betrekking heeft op een specifiek onderwerp voorrang heeft op een wet die slechts betrekking heeft op algemene aangelegenheden, ook een vereenvoudiging inhouden voor ondernemingen wanneer zij op afstand financiële dienstverlening overeenkomen.

Wat het terugdringen van de lasten voor overheidsdiensten betreft, wordt verwacht dat de grotere mate van juridische duidelijkheid en het vereenvoudigde regelgevingskader het aantal klachten zullen doen verminderen en meer zekerheid en betere naleving met zich mee zullen brengen, wat de efficiëntie van de handavingsprocedures ten goede zou komen. Specifieke maatregelen om de coördinatie te versterken en de handavingsvoorwaarden te verbeteren, zullen naar verwachting ook de handhaving van de verplichtingen van de richtlijn efficiënter maken.

Specifieke gevolgen voor kmo's zijn niet als significant aangemerkt.

- **Grondrechten**

Dit voorstel eerbiedigt de grondrechten en neemt de beginselen in acht die met name in het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie zijn erkend. In het bijzonder beoogt het voorstel de regels inzake de bescherming van persoonsgegevens, het recht op eigendom, non-discriminatie, de bescherming van het gezins- en beroepsleven en consumentenbescherming volledig te eerbiedigen.

4. GEVOLGEN VOOR DE BEGROTING

Afgezien van de normale administratieve kosten voor het waarborgen van de naleving van de EU-wetgeving heeft dit voorstel geen gevolgen voor de begroting van de EU of de agentschappen, aangezien er geen nieuwe comités worden opgericht en er geen financiële verplichtingen worden aangegaan.

5. OVERIGE ELEMENTEN

- **Uitvoeringsplanning en regelingen betreffende controle, evaluatie en rapportage**

Als de richtlijn wordt aangenomen, zal de Commissie, na de inwerkingtreding ervan, toezicht houden op de uitvoering ervan. De Commissie zal hoofdzakelijk belast zijn met het monitoren van de effecten van de richtlijn, op basis van de door de autoriteiten van de lidstaten en de aanbieders van financiële diensten verstrekte gegevens, die waar mogelijk gebaseerd zullen zijn op bestaande gegevensbronnen om aanvullende lasten voor de diverse belanghebbenden te vermijden.

- **Toelichtende stukken (bij richtlijnen)**

Aangezien het voorstel voorziet in specifieke wijzigingen van een bestaande richtlijn, moeten de lidstaten ofwel de Commissie voorzien van de tekst van de specifieke wijzigingen in de nationale voorschriften, ofwel bij ontstentenis van zulke wijzigingen, uitleggen met welk specifiek voorschrift in het nationale recht al uitvoering is gegeven aan de voorgestelde wijzigingen.

- **Artikelsgewijze toelichting**

Artikel 1 – Wijzigingen van Richtlijn 2011/83/EU

Artikel 1 van het voorstel wijzigt Richtlijn 2011/83/EU op verschillende manieren:

- (1) Artikel 1, lid 1, punten a) en b), van het voorstel brengt drie wijzigingen aan van artikel 3 van Richtlijn 2011/83/EU: ten eerste wordt een nieuw lid toegevoegd (“artikel 3, lid 1 ter”). Het voorgestelde nieuwe artikel 3, lid 1 ter, bevat verwijzingen naar de artikelen van de huidige Richtlijn 2011/83/EU die rechtstreeks van toepassing zullen zijn op op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten, en een opsomming van de artikelen die het hoofdstuk over op afstand overeengekomen financiële dienstverlening zullen vormen. In dit verband worden de voorschriften van Richtlijn 2011/83/EU met betrekking tot i) het onderwerp – artikel 1; ii) definities – artikel 2; iii) het niveau van harmonisatie; iv) de vergoedingen voor het gebruik van betaalmiddelen – artikel 19, ii) extra betalingen – artikel 22; iv) handhaving en sancties – de artikelen 23 en 24; v) het dwingend karakter van de richtlijn – artikel 25; vi) informatieverstrekking – artikel 26 – uitgebreid tot op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten aan consumenten. De huidige regels van Richtlijn 2011/83/EU op deze gebieden worden bijgevolg uitgebreid tot overeenkomsten inzake financiële diensten die op afstand tussen een handelaar en een consument worden gesloten. Voor die overeenkomsten inzake financiële diensten zullen soortgelijke regels gelden als voor andere verkoop- en dienstenovereenkomsten, ter waarborging van een hoog niveau van consumentenbescherming en ter bevordering van dergelijke dienstverlening binnen de interne markt. De uitbreiding van de regels inzake handhaving en sancties zal ervoor zorgen dat de nationale toezichthoudende autoriteiten worden uitgerust met nieuwe regels om effectieve, evenredige en afschrikkende sancties te waarborgen. Ten tweede worden de huidige leden van Richtlijn 2002/65/EG betreffende “doel en toepassingsgebied” (artikel 1 van Richtlijn 2002/65/EG) opgenomen in het voorgestelde artikel 3, lid 1 ter, van Richtlijn 2011/83/EU. Ten derde wordt met het oog op de rechtszekerheid voorgesteld artikel 3, lid 3, punt d), van Richtlijn 2011/83/EU te wijzigen.

- (2) Bij artikel 1, lid 2, van het voorstel wordt in Richtlijn 2011/83/EU een nieuw hoofdstuk betreffende op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten aan consumenten toegevoegd. Dat hoofdstuk is alleen van toepassing op op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten. In het hoofdstuk worden de toepasselijke artikelen van Richtlijn 2002/65/EG, namelijk het recht op precontractuele informatie en het herroepingsrecht, gecombineerd en twee nieuwe artikelen (“adequate toelichtingen”, “aanvullende bescherming met betrekking tot online-interfaces”) toegevoegd.
- (a) De bepaling inzake het **recht op precontractuele informatie** volgt dezelfde structuur als de desbetreffende bepaling van Richtlijn 2002/65/EG. Bij artikel 1 van het voorstel wordt de bepaling over het recht op precontractuele informatie echter gemoderniseerd en afgestemd op het digitale tijdperk door erin vast te leggen welke informatie de consument moet bereiken (bijvoorbeeld de verplichting voor de handelaar om een e-mailadres te verstrekken); op welke wijze de informatie de consument moet bereiken (bijvoorbeeld wanneer informatie in gelaagde vorm kan worden verstrekt en welke informatievoorschriften nader moeten worden omschreven); en wanneer de informatie de consument moet bereiken (er wordt als norm gesteld dat de informatie de consument ten minste een dag voor de daadwerkelijke ondertekening moet bereiken).
- (b) De regels betreffende het **herroepingsrecht** voor op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten zijn grotendeels die van Richtlijn 2002/65/EG. In overeenstemming met het voorstel voor een richtlijn inzake consumentenkrediet¹⁴ zijn echter regels toegevoegd over het tijdstip waarop de informatie de consument moet bereiken. Indien de termijn tussen de verstrekking van de precontractuele informatie en de daadwerkelijke sluiting van de overeenkomst minder dan een dag bedraagt, is de handelaar die de financiële dienst op afstand verricht dus verplicht om de consument na de sluiting van de overeenkomst via een kennisgeving te herinneren aan de mogelijkheid om het herroepingsrecht uit te oefenen. Een ander voorbeeld van hoe dit voorstel dit recht in de digitale omgeving verbetert, is de opnemng van een verplichting voor de financiële dienstverlener om een herroepingsknop in te stellen. Dit moet het gemakkelijker maken het herroepingsrecht uit te oefenen wanneer de consument de overeenkomst inzake financiële diensten elektronisch sluit en die binnen de noodzakelijke termijn wenst te herroepen.
- (c) In het hoofdstuk van dit voorstel zijn twee artikelen opgenomen die bedoeld zijn om de **onlinebillijkheid** bij de aankoop van financiële diensten aan consumenten te verbeteren: i) wanneer een handelaar adequate toelichtingen geeft, onder meer aan de hand van online-instrumenten, zoals geautomatiseerd advies of chatboxen, moet de handelaar de consument de essentiële informatie verstrekken en deze toelichten; deze moet informatie bevatten over de belangrijkste kenmerken van de voorgestelde overeenkomst inzake financiële diensten. Bovendien kan de consument, indien gewenst, om menselijke tussenkomst verzoeken zodat hij of zij de mogelijkheid krijgt om in contact te treden met een persoon die de handelaar vertegenwoordigt; ii) de regel inzake aanvullende bescherming met betrekking tot online-interfaces verbiedt de handelaar om in zijn of haar online-interface maatregelen in te voeren die het

¹⁴ Voorstel voor een richtlijn van het Europees Parlement en de Raad van 30 juni 2021 betreffende consumentenkrediet, COM(2021) 347 final.

vermogen van de consument om vrij, autonoom en met kennis van zaken een beslissing te nemen of een keuze te maken, kunnen verstoren of beperken. Deze bepaling heeft tot doel zoveel mogelijk te voorkomen dat consumenten worden gestuurd op basis van gedragsneigingen en de mate van transparantie te verbeteren.

De overige artikelen van dit voorstel zijn standaardbepalingen betreffende respectievelijk de omzetting, de inwerkingtreding en de adressaten ervan.

Voorstel voor een

RICHTLIJN VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD

tot wijziging van Richtlijn 2011/83/EU betreffende op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten en tot intrekking van Richtlijn 2002/65/EG

(Voor de EER relevante tekst)

HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD VAN DE EUROPESE UNIE,

Gezien het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, en met name artikel 114,

Gezien het voorstel van de Europese Commissie,

Na toezending van het ontwerp van wetgevingshandeling aan de nationale parlementen,

Gezien het advies van de Europese Centrale Bank¹⁵,

Gezien het advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité¹⁶,

Handelend volgens de gewone wetgevingsprocedure,

Overwegende hetgeen volgt:

- (1) Bij Richtlijn 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad¹⁷ zijn regels op het niveau van de Unie vastgesteld betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten. Tegelijkertijd zijn in Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad¹⁸ onder meer regels vastgesteld die van toepassing zijn op overeenkomsten op afstand tussen een handelaar en een consument met het oog op de verkoop van goederen en de verlening van diensten.
- (2) In artikel 169, lid 1, en artikel 169, lid 2, punt a), van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (VWEU) is bepaald dat de Unie dient bij te dragen tot de verwezenlijking van een hoog niveau van consumentenbescherming door middel van maatregelen die zij op grond van artikel 114 van het Verdrag neemt. In artikel 38 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie (het “Handvest”) is bepaald dat in het beleid van de Unie zorg wordt gedragen voor een hoog niveau van consumentenbescherming.

¹⁵ ...

¹⁶ ...

¹⁷ Richtlijn 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad van 23 september 2002 betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten en tot wijziging van de Richtlijnen 90/619/EEG, 97/7/EG en 98/27/EG van de Raad (PB L 271 van 9.10.2002, blz. 16).

¹⁸ Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 85/577/EEG en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad (PB L 304 van 22.11.2011, blz. 64).

- (3) In het kader van de interne markt is, teneinde de keuzevrijheid te waarborgen, een hoog niveau van consumentenbescherming op het gebied van op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten vereist om het vertrouwen van consumenten in verkoop op afstand te vergroten.
- (4) Hetzelfde hoge niveau van consumentenbescherming op de hele interne markt waarborgen, kan het best worden bereikt middels volledige harmonisatie. Volledige harmonisatie is nodig om te waarborgen dat alle consumenten in de Unie een hoog en gelijkwaardig niveau van bescherming van hun belangen genieten en om een goed werkende interne markt tot stand te brengen. De lidstaten mag derhalve niet worden toegestaan andere nationale bepalingen te handhaven of in te voeren dan die welke in deze richtlijn zijn vastgesteld met betrekking tot aspecten die onder de richtlijn vallen, tenzij in deze richtlijn anders is bepaald. Wanneer zulke geharmoniseerde bepalingen niet bestaan, moeten de lidstaten de vrijheid behouden om nationale wetgeving te handhaven of in te voeren.
- (5) Richtlijn 2002/65/EG is meermaals herzien. Daarbij is gebleken dat de geleidelijke invoering van productspecifieke wetgeving van de Unie tot aanzienlijke overlappings met Richtlijn 2002/65/EG heeft geleid en dat door de digitalisering een aantal aspecten die niet volledig in die richtlijn aan bod komen, meer gewicht hebben gekregen.
- (6) De digitalisering heeft bijgedragen tot marktontwikkelingen die ten tijde van de vaststelling van Richtlijn 2002/65/EG niet waren voorzien. De snelle technologische ontwikkelingen hebben sindsdien inderdaad aanzienlijke veranderingen op de markt voor financiële diensten teweeggebracht. Op Unieniveau bestaat vandaag een groot aantal sectorspecifieke handelingen, maar op het gebied van aan consumenten aangeboden financiële diensten hebben zich aanzienlijke ontwikkelingen en een significante mate van diversificatie voorgedaan. Er zijn met name in de onlineomgeving nieuwe producten op de markt gekomen en het gebruik ervan blijft vaak snel en onvoorspelbaar veranderen. In dit verband blijft de horizontale toepassing van Richtlijn 2002/65/EG relevant. Door de toepassing van Richtlijn 2002/65/EG op financiële diensten aan consumenten die niet door sectorspecifieke wetgeving van de Unie worden gereguleerd, is een reeks geharmoniseerde regels van toepassing ten behoeve van consumenten en handelaren. Dit “vangnet” draagt bij tot het waarborgen van een hoog niveau van consumentenbescherming en zorgt tegelijkertijd voor een gelijk speelveld voor handelaren.
- (7) Om iets te doen aan het feit dat de geleidelijke invoering van sectorspecifieke wetgeving van de Unie tot aanzienlijke overlappings van die wetgeving met Richtlijn 2002/65/EG heeft geleid en dat door de digitalisering een aantal aspecten die niet volledig in de richtlijn aan bod komen, meer gewicht hebben gekregen – waaronder de wijze waarop en wanneer informatie aan de consument moet worden verstrekt – moeten de regels voor op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten tussen een consument en een handelaar worden herzien, waarbij tegelijkertijd de toepassing van het “vangnet” moet worden gewaarborgd.
- (8) Richtlijn 2011/83/EU voorziet, net als Richtlijn 2002/65/EG, in een recht op precontractuele informatie en een herroepingsrecht voor bepaalde op afstand gesloten consumentenovereenkomsten. Deze complementariteit is echter beperkt, aangezien Richtlijn 2011/83/EU geen betrekking heeft op overeenkomsten inzake financiële diensten.
- (9) De uitbreiding van het toepassingsgebied van Richtlijn 2011/83/EU tot financiële dienstverlening die op afstand wordt overeengekomen, moet voor de nodige

complementariteit zorgen. Vanwege de bijzondere aard van de financiële dienstverlening aan consumenten, en met name de complexiteit ervan, mogen echter niet alle bepalingen van Richtlijn 2011/83/EU van toepassing zijn op op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten aan consumenten. Een specifiek hoofdstuk met regels die uitsluitend van toepassing zijn op op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten aan consumenten moet de nodige duidelijkheid en rechtszekerheid bieden.

- (10) Weliswaar mogen, gezien de specifieke aard van financiële dienstverlening, niet alle bepalingen van Richtlijn 2011/83/EU gelden voor overeenkomsten inzake financiële diensten die op afstand worden gesloten, maar een aantal bepalingen van Richtlijn 2011/83/EU, zoals definities, regels inzake extra betalingen en regels inzake handhaving en sancties, moeten ook gelden voor overeenkomsten inzake financiële diensten die op afstand worden gesloten. De toepassing van deze bepalingen zorgt voor complementariteit tussen de verschillende soorten overeenkomsten die op afstand worden gesloten. Door de toepassing van de regels van Richtlijn 2011/83/EU inzake sancties uit te breiden, zullen doeltreffende, evenredige en afschrikkende geldboeten kunnen worden opgelegd aan handelaren die verantwoordelijk zijn voor wijdverbreide inbreuken of wijdverbreide inbreuken met een Uniedimensie.
- (11) Een specifiek hoofdstuk in Richtlijn 2011/83/EU moet de nog steeds relevante en noodzakelijke regels van Richtlijn 2002/65/EG bevatten, met name met betrekking tot het recht op precontractuele informatie en het herroepingsrecht, en regels die onlinebillijkheid waarborgen wanneer op afstand overeenkomsten inzake financiële diensten worden gesloten.
- (12) Aangezien overeenkomsten op afstand inzake financiële diensten meestal elektronisch worden gesloten, moeten regels voor het waarborgen van onlinebillijkheid bij financiële dienstverlening op afstand bijdragen tot de verwezenlijking van de doelstellingen van artikel 114 VWEU en artikel 38 van het Handvest van de grondrechten van de EU. De regel inzake adequate toelichtingen moet zorgen voor meer transparantie en de consument de mogelijkheid bieden om om menselijke tussenkomst te verzoeken wanneer hij of zij via online-interfaces, zoals een chatbox of soortgelijke instrumenten, met de handelaar in contact treedt. De handelaar mag de online-interface niet zodanig inrichten dat het vermogen van de consument om vrij, autonoom en met kennis van zaken een beslissing te nemen of een keuze te maken, wordt verstoord of beperkt.
- (13) Sommige financiële diensten aan consumenten vallen evenwel onder specifieke Uniewetgeving die op deze financiële diensten van toepassing blijft. Ten behoeve van de rechtszekerheid moet worden verduidelijkt dat wanneer een andere handeling van de Unie betreffende specifieke financiële diensten regels inzake precontractuele informatie of de uitoefening van het herroepingsrecht bevat, uitsluitend de respectieve bepalingen van die andere handelingen van de Unie van toepassing mogen zijn op die specifieke financiële diensten aan consumenten, tenzij in die handelingen anders is bepaald. Wanneer bijvoorbeeld artikel 186 van Richtlijn 2009/138/EG van het Europees Parlement en de Raad¹⁹ van toepassing is, gelden de in Richtlijn 2009/138/EG bepaalde regels inzake de “opzegtermijn” en niet de in deze richtlijn vastgestelde regels inzake het herroepingsrecht, en wanneer artikel 14, lid 6, van

¹⁹ Richtlijn 2009/138/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2009 betreffende de toegang tot en uitoefening van het verzekerings- en het herverzekeringsbedrijf (Solvabiliteit II) (herschikking) (PB L 335 van 17.12.2009, blz. 1).

Richtlijn 2014/17/EU van het Europees Parlement en de Raad²⁰ van toepassing is, mogen de regels inzake het herroepingsrecht uit hoofde van deze richtlijn niet gelden. Evenzo bevatten bepaalde handelingen van de Unie die betrekking hebben op specifieke financiële diensten²¹ uitgebreide regels om ervoor te zorgen dat consumenten de essentiële kenmerken van de voorgestelde overeenkomst kunnen begrijpen. Bovendien bevatten bepaalde handelingen van de Unie die betrekking hebben op specifieke financiële diensten, zoals Richtlijn 2014/17/EU inzake kredietovereenkomsten voor consumenten met betrekking tot voor bewoning bestemde onroerende goederen²², reeds regels inzake adequate toelichtingen die handelaren aan de consumenten over de voorgestelde overeenkomst moeten verstrekken. Ten behoeve van de rechtszekerheid mogen de in deze richtlijn vastgestelde regels inzake adequate toelichtingen niet gelden voor financiële diensten die vallen onder handelingen van de Unie betreffende specifieke financiële diensten die regels bevatten inzake de informatie die voorafgaand aan de sluiting van de overeenkomst aan de consument moet worden verstrekt.

- (14) Kenmerkend voor overeenkomsten inzake financiële diensten aan consumenten waarover op afstand wordt onderhandeld, is het gebruik van een of meer technieken voor communicatie op afstand. Die verschillende technieken worden ingezet in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand zonder dat de handelaar en de consument gelijktijdig aanwezig zijn. Om rekening te houden met de voortdurende ontwikkeling van deze technieken moeten beginselen worden vastgesteld die ook gelden voor technieken die vooralsnog weinig worden gebruikt of die nog niet bekend zijn.
- (15) Eenzelfde overeenkomst bestaande uit opeenvolgende verrichtingen of een reeks in de tijd gespreide, aparte verrichtingen van dezelfde aard kan in de verschillende lidstaten uiteenlopende juridische kwalificaties krijgen; het is echter van belang dat de regels in alle lidstaten op dezelfde wijze worden toegepast. Met het oog hierop is het passend ervoor te zorgen dat de bepalingen inzake op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten van toepassing zijn op de eerste van een reeks opeenvolgende verrichtingen of de eerste van een reeks in de tijd gespreide, aparte verrichtingen die geacht kunnen worden een geheel te vormen, zulks ongeacht de vraag of die verrichting of reeks verrichtingen in slechts één overeenkomst dan wel in opeenvolgende aparte overeenkomsten is of zijn geregeld. Onder een “initieel akkoord

²⁰ Richtlijn 2014/17/EU van het Europees Parlement en de Raad van 4 februari 2014 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten met betrekking tot voor bewoning bestemde onroerende goederen en tot wijziging van de Richtlijnen 2008/48/EG en 2013/36/EU en Verordening (EU) nr. 1093/2010 (PB L 60 van 28.2.2014, blz. 34).

²¹ Bijvoorbeeld Verordening (EU) 2019/1238 van het Europees Parlement en de Raad van 20 juni 2019 inzake een pan-Europees persoonlijk pensioenproduct (PEPP) (PB L 198 van 25.7.2019, blz. 1), Richtlijn 2014/65/EU van het Europees Parlement en de Raad van 15 mei 2014 betreffende markten voor financiële instrumenten en tot wijziging van Richtlijn 2002/92/EG en Richtlijn 2011/61/EU (PB L 173 van 12.6.2014, blz. 349), Richtlijn (EU) 2016/97 van het Europees Parlement en de Raad van 20 januari 2016 betreffende verzekeringsdistributie (PB L 26 van 2.2.2016, blz. 19), Richtlijn 2014/92/EU van het Europees Parlement en de Raad van 23 juli 2014 betreffende de vergelijkbaarheid van de in verband met betaalrekeningen aangerekende vergoedingen, het overstappen naar een andere betaalrekening en de toegang tot betaalrekeningen met basisfuncties (PB L 257 van 28.8.2014, blz. 214).

²² Richtlijn 2014/17/EU van het Europees Parlement en de Raad van 4 februari 2014 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten met betrekking tot voor bewoning bestemde onroerende goederen en tot wijziging van de Richtlijnen 2008/48/EG en 2013/36/EU en Verordening (EU) nr. 1093/2010 (PB L 60 van 28.2.2014, blz. 34).

over diensten” wordt bijvoorbeeld verstaan het openen van een bankrekening, en onder “verrichtingen” geldt op een bankrekening deponeren of ervan opnemen. Het toevoegen van nieuwe elementen aan een initieel akkoord over diensten vormt geen “verrichting”, maar een aanvullende overeenkomst.

- (16) Met het oog op de afbakening van het toepassingsgebied van deze richtlijn mogen de regels betreffende op afstand overeengekomen financiële dienstverlening aan consumenten niet van toepassing zijn op het strikt incidenteel verrichten van diensten buiten een commerciële structuur die erop gericht is overeenkomsten op afstand te sluiten.
- (17) Het gebruik van technieken voor communicatie op afstand mag niet tot een ongerechtvaardigde vermindering van de aan de consument verstrekte informatie leiden. Ten behoeve van de transparantie moeten voorschriften worden vastgesteld met betrekking tot het tijdstip waarop de informatie aan de consument moet worden verstrekt voorafgaand aan de sluiting van de overeenkomst op afstand en de wijze waarop die informatie de consument moet bereiken. Om met volledige kennis van zaken een beslissing te kunnen nemen, moeten consumenten de informatie ten minste één dag voorafgaand aan de sluiting van de overeenkomst op afstand ontvangen. Alleen in uitzonderlijke gevallen kan de informatie minder dan een dag voorafgaand aan de sluiting van de overeenkomst worden verstrekt. In dat geval moet de handelaar verplicht worden de consument binnen de vastgestelde termijn te herinneren aan de mogelijkheid om de overeenkomst te herroepen.
- (18) De informatievoorschriften moeten worden gemoderniseerd en geactualiseerd door bijvoorbeeld het e-mailadres van de handelaar en de informatie over het risico en rendement in verband met bepaalde financiële diensten erin op te nemen. Consumenten moeten er ook duidelijk over worden geïnformeerd wanneer de aangeboden prijs gepersonaliseerd is op basis van geautomatiseerde verwerking.
- (19) Wanneer de op afstand overeengekomen financiële dienstverlening aan consumenten een risico-rendementsprofiel bevat, moeten daarin elementen zijn opgenomen zoals een samenvattende risico-indicator, aangevuld met een beschrijvende toelichting van die indicator, de voornaamste beperkingen ervan en een beschrijvende toelichting van de voor de financiële dienst materieel relevante risico's en het mogelijke maximale kapitaalverlies, met inbegrip van informatie over de vraag of al het kapitaal verloren kan gaan.
- (20) Met bepaalde financiële diensten kan een milieu- of sociale doelstelling worden nagestreefd, zoals bijdragen aan de bestrijding van klimaatverandering of aan de beperking van overmatige schuldenlast. Om met kennis van zaken een beslissing te kunnen nemen, moet de consument ook worden geïnformeerd over de beoogde specifieke milieu- of sociale doelstellingen van de financiële dienst.
- (21) De informatievoorschriften moeten worden aangepast om rekening te houden met de technische beperkingen van bepaalde media, zoals het mogelijke aantal karakters op het scherm van mobiele telefoons. De volgende informatie moet op het eerste gezicht zichtbaar zijn in de online-interface voor gebruik op mobiele telefoons en weergave op dergelijke schermen: informatie over de identiteit van de handelaar, de belangrijkste kenmerken van de financiële dienst aan de consument, de totale prijs die de consument aan de handelaar voor de financiële dienst moet betalen, met inbegrip van alle belastingen die via de handelaar worden betaald, of, wanneer de exacte prijs niet kan worden aangegeven, de grondslag voor de berekening van de prijs, zodat de consument de prijs kan verifiëren, en het al dan niet bestaan van het herroepingsrecht,

met inbegrip van de voorwaarden, termijnen en procedures voor de uitoefening van dat recht. De overige informatie kan op aanvullende pagina's worden verstrekt. Alle informatie moet echter voorafgaand aan de sluiting van de overeenkomst op afstand op een duurzame gegevensdrager worden verstrekt.

- (22) Wanneer precontractuele informatie elektronisch wordt verstrekt, moet deze informatie op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gepresenteerd. Dit kan bijvoorbeeld door de informatie op doeltreffende wijze te markeren, te structureren en te contextualiseren. De techniek om informatie in gelaagde vorm weer te geven, is getest en bleek voor bepaalde financiële diensten nuttig te zijn; het gebruik ervan, namelijk om gedetailleerde stukken informatie in pop-upvensters of via links naar bijbehorende lagen weer te geven, moet worden aangemoedigd. Precontractuele informatie kan in de vorm van een inhoudsopgave worden weergegeven, waarbij gebruik wordt gemaakt van uitvouwbare kopjes. De eerste laag zou de belangrijkste onderwerpen kunnen bevatten, die elk kunnen worden uitgevouwen door erop te klikken, zodat consumenten naar een meer gedetailleerde presentatie van de desbetreffende informatie worden geleid. Op die manier kunnen consumenten alle nodige informatie op één plaats raadplegen en tegelijk toch de controle behouden over wat zij bekijken en wanneer. Consumenten moeten de mogelijkheid hebben om alle precontractuele informatie te downloaden en als apart document te bewaren.
- (23) Consumenten moeten beschikken over een herroepingsrecht zonder sancties en zonder opgave van redenen. Wanneer het herroepingsrecht niet van toepassing is omdat de consument uitdrukkelijk verzoekt om de uitvoering van een overeenkomst op afstand vóór het verstrijken van de herroepingstermijn, moet de handelaar de consument van dat feit in kennis stellen voor het begin van de uitvoering van de overeenkomst.
- (24) Om te garanderen dat het herroepingsrecht effectief kan worden uitgeoefend, mag de procedure voor de uitoefening van dat recht niet belastender zijn dan de procedure voor de sluiting van de overeenkomst op afstand.
- (25) Bij elektronisch gesloten overeenkomsten op afstand moet de handelaar de consument de mogelijkheid bieden de overeenkomst via een daartoe voorziene knop te herroepen. Om te waarborgen dat de herroepingsknop doeltreffend kan worden gebruikt, moet de handelaar deze zichtbaar aanbrengen en de consument adequate documentatie bieden over en bij het gebruik ervan.
- (26) Mogelijk hebben consumenten bijstand nodig om te beslissen welke financiële dienst het meest geschikt is voor zijn of haar behoeften en financiële situatie. Daarom moeten de lidstaten ervoor zorgen dat handelaren vóór de sluiting van een overeenkomst inzake financiële diensten op afstand dergelijke bijstand verlenen met betrekking tot de financiële diensten die zij de consument aanbieden, door adequate toelichtingen te verstrekken over de relevante informatie, met inbegrip van de essentiële kenmerken van de voorgestelde producten. De verplichting om adequate toelichtingen te verstrekken is met name van belang wanneer consumenten voornemens zijn op afstand een overeenkomst inzake financiële diensten te sluiten en de handelaar hem of haar de toelichtingen daarover via online-instrumenten verstrekt. Om ervoor te zorgen dat de consument begrijpt welke gevolgen de overeenkomst kan hebben voor zijn of haar economische situatie, moet de consument altijd om tussenkomst door een persoon namens de handelaar kunnen verzoeken.
- (27) Bij het sluiten van overeenkomsten op afstand inzake financiële diensten moet het handelaren worden verboden de structuur, het ontwerp, de functie of de wijze van werking van hun online-interface te gebruiken op een wijze die het vermogen van

consumenten om vrij, autonoom en met kennis van zaken een beslissing te nemen of een keuze te maken, kan verstoren of beperken.

- (28) Richtlijn 2011/83/EU moet derhalve dienovereenkomstig worden gewijzigd.
- (29) Richtlijn 2002/65/EG moet derhalve worden ingetrokken.
- (30) Aangezien de doelstelling van deze richtlijn, namelijk door de verwezenlijking van een hoog niveau van consumentenbescherming bijdragen aan de goede werking van de interne markt, niet voldoende door de lidstaten kan worden verwezenlijkt en derhalve beter door de Unie kan worden verwezenlijkt, kan de Unie, overeenkomstig het in artikel 5 van het Verdrag betreffende de Europese Unie neergelegde subsidiariteitsbeginsel, maatregelen nemen. Overeenkomstig het in hetzelfde artikel neergelegde evenredigheidsbeginsel, gaat deze richtlijn niet verder dan wat nodig is om die doelstelling te verwezenlijken.
- (31) Overeenkomstig de gezamenlijke politieke verklaring van 28 september 2011 van de lidstaten en de Commissie over toelichtende stukken²³ hebben de lidstaten zich ertoe verbonden om in gerechtvaardigde gevallen de kennisgeving van hun omzettingsmaatregelen vergezeld te doen gaan van één of meer stukken waarin het verband tussen de onderdelen van een richtlijn en de overeenkomstige delen van de nationale omzettingsinstrumenten wordt toegelicht. Met betrekking tot deze richtlijn acht de wetgever de toezending van die stukken gerechtvaardigd.

²³ PB C 369 van 17.12.2011, blz. 14.

HEBBEN DE VOLGENDE RICHTLIJN VASTGESTELD:

Artikel 1

Wijzigingen van Richtlijn 2011/83/EU

Richtlijn 2011/83/EU wordt als volgt gewijzigd:

1. Artikel 3 wordt als volgt gewijzigd:

a) het volgende lid 1 ter wordt ingevoegd:

“1 ter) De artikelen 1 en 2, artikel 3, leden 2, 5, en 6, artikel 4, de artikelen 16 bis tot en met 16 sexies, artikel 19, de artikelen 21 tot en met 23, artikel 24, leden 1, 2, 3 en 4, en de artikelen 25 en 26 zijn van toepassing op overeenkomsten op afstand tussen een handelaar en een consument voor de verlening van financiële diensten.

Indien de in de eerste alinea bedoelde overeenkomsten een initieel akkoord over diensten omvatten, gevolgd door opeenvolgende verrichtingen of een reeks in de tijd gespreide aparte verrichtingen van dezelfde aard, zijn de in de eerste alinea bedoelde bepalingen alleen van toepassing op het initiële akkoord.”;

b) in lid 3 wordt punt d) vervangen door:

“d) voor financiële diensten die niet onder artikel 3, lid 1 ter vallen.”.

2. Het volgende hoofdstuk wordt ingevoegd:

“HOOFDSTUK III bis

**REGELS VOOR OP AFSTAND GESLOTEN OVEREENKOMSTEN INZAKE
FINANCIËLE DIENSTEN**

Artikel 16 bis

**Informatievoorschriften voor op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële
diensten aan consumenten**

1. Voordat de consument door een op afstand gesloten overeenkomst dan wel een daarmee overeenstemmend aanbod daartoe is gebonden, verstrekt de handelaar de consument op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende informatie:

- (a) de identiteit en het hoofdbedrijf van de handelaar;
- (b) het geografisch adres waar de handelaar gevestigd is en het telefoonnummer en e-mailadres van de handelaar; als de handelaar andere vormen van onlinecommunicatie gebruikt waarmee de consument de schriftelijke correspondentie met de handelaar, waaronder de datum en het tijdstip van dergelijke correspondentie, op een duurzame gegevensdrager kan bewaren, moet ook gedetailleerde informatie over deze andere vormen worden vermeld; al deze door de handelaar aangeboden communicatiemethoden moeten de consument in staat stellen snel contact op te nemen met de handelaar en efficiënt met hem of haar te communiceren; indien van toepassing verstrekt de handelaar ook

het geografische adres en de identiteit van de handelaar namens wie hij of zij optreedt;

- (c) wanneer dat verschilt van het overeenkomstig punt b) verstrekte adres, het geografische adres van de bedrijfsvestiging van de handelaar (en indien van toepassing dat van de handelaar namens wie hij of zij optreedt), waaraan de consument eventuele klachten kan richten;
- (d) indien de handelaar ingeschreven staat in een handels- of soortgelijk openbaar register, het handelsregister waar de handelaar staat ingeschreven en het inschrijvingsnummer of een soortgelijke wijze van identificatie in dat register;
- (e) indien de activiteiten van de handelaar onderworpen zijn aan een vergunningsplicht, de gegevens over de bevoegde toezichthoudende autoriteit;
- (f) een beschrijving van de belangrijkste kenmerken van de financiële dienst;
- (g) de totale prijs die de consument aan de handelaar moet betalen voor de financiële dienst, met inbegrip van alle daarmee samenhangende vergoedingen, kosten en uitgaven, alsmede alle belastingen die via de handelaar worden betaald, of, wanneer de exacte prijs niet kan worden aangegeven, de grondslag voor de berekening van de prijs, zodat de consument de prijs kan verifiëren;
- (h) indien van toepassing, dat de prijs is gepersonaliseerd op basis van geautomatiseerde besluitvorming;
- (i) in voorkomend geval, het feit dat de financiële dienst betrekking heeft op instrumenten die bijzondere risico's met zich meebrengen in verband met hun specifieke kenmerken of de uit te voeren verrichtingen, of waarvan de prijs afhangt van schommelingen op de financiële markten waarop de handelaar geen invloed heeft, alsmede het feit dat in het verleden behaalde resultaten geen indicatie vormen voor toekomstige resultaten;
- (j) het feit dat er andere belastingen en/of kosten kunnen bestaan die niet via de handelaar worden betaald of niet door de handelaar worden opgelegd;
- (k) eventuele beperkingen van de geldigheidsduur van de verstrekte informatie;
- (l) de wijze van betaling en uitvoering;
- (m) specifieke extra kosten die de consument eventueel voor het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden aangerekend;
- (n) indien van toepassing, een korte beschrijving van het risico-rendementsprofiel;
- (o) indien van toepassing, informatie over de door het product beoogde milieu- of sociale doelstellingen;
- (p) het al dan niet bestaan van een herroepingsrecht, en, waar dat recht bestaat, de duur van en de voorwaarden voor de uitoefening van dat recht, met inbegrip van informatie over het bedrag dat de consument

gehouden kan zijn te betalen alsook de gevolgen van niet-uitoefening van dat recht;

- (q) de minimumduur van de overeenkomst op afstand bij permanente of periodieke verrichting van financiële diensten;
- (r) informatie betreffende het eventuele recht van de partijen om de overeenkomst vroegtijdig of eenzijdig op te zeggen op grond van de bepalingen van de overeenkomst, en eventuele contractuele boetes voor een dergelijk geval;
- (s) praktische instructies voor de uitoefening van het herroepingsrecht, met vermelding van onder meer het adres of e-mailadres waarnaar de kennisgeving van de herroeping moet worden verzonden, en voor financiële overeenkomsten die elektronisch worden gesloten, informatie over het bestaan en de plaatsing van de in artikel 16 quinquies bedoelde herroepingsknop;
- (t) contractuele bepalingen inzake het op de overeenkomst toepasselijke recht en/of inzake de bevoegde rechter;
- (u) de taal of talen waarin de contractvoorwaarden en de in dit artikel bedoelde voorafgaande informatie worden verstrekt, en voorts de taal of talen waarin de handelaar, met instemming van de consument, toelegt te zullen communiceren gedurende de looptijd van de overeenkomst;
- (v) voor zover van toepassing, de mogelijkheid van toegang tot buitengerechtelijke klachten- en geschilbeslechtsprocedures waarbij de handelaar is aangesloten, en de wijze waarop daar toegang toe is.

2. In geval van telefonische communicatie moeten de identiteit van de handelaar en het commerciële oogmerk van het door de handelaar geïnitieerde gesprek met de consument aan het begin expliciet kenbaar worden gemaakt.

Indien de consument uitdrukkelijk instemt met de voortzetting van het gesprek, moet in afwijking van lid 1 alleen de in de punten a), f), g) en p) van dat lid bedoelde informatie worden verstrekt.

De handelaar informeert de consument over de aard en de beschikbaarheid van de andere in lid 1 bedoelde informatie en verstrekt die informatie bij het nakomen van de verplichtingen uit hoofde van lid 3.

3. De handelaar verstrekt de in lid 1 bedoelde informatie ten minste één dag voordat de consument door een overeenkomst op afstand gebonden is.

Indien de in lid 1 bedoelde informatie minder dan een dag voordat de consument door de overeenkomst op afstand is gebonden, wordt verstrekt, schrijven de lidstaten voor dat de handelaar de consument op een duurzame gegevensdrager een herinnering stuurt over de mogelijkheid om de overeenkomst op afstand te herroepen en over de procedure daarvoor, overeenkomstig artikel 16 ter. Deze herinnering wordt uiterlijk één dag na de sluiting van de op afstand gesloten overeenkomst aan de consument verstrekt.

4. De in lid 1 bedoelde informatie wordt op een duurzame gegevensdrager aan de consument beschikbaar gesteld en is zo opgesteld dat zij gemakkelijk leesbaar is, met gebruikmaking van tekens van leesbare grootte.

Met uitzondering van de in lid 1, punten a), f), g) en p), bedoelde informatie mag de handelaar de informatie in gelaagde vorm verstrekken indien zij elektronisch wordt verstrekt.

Indien de handelaar besluit de informatie in gelaagde vorm te verstrekken, moet de in lid 1 bedoelde informatie als één enkel document kunnen worden afgedrukt.

Indien bij het verstrekken van de in lid 1 bedoelde informatie kleuren worden gebruikt, mag dit geen afbreuk doen aan de leesbaarheid van de informatie wanneer het basisdocument in zwart-wit wordt afgedrukt of gefotokopieerd.

De in lid 1 bedoelde informatie wordt op verzoek in een passend formaat ter beschikking gesteld van consumenten met een visuele beperking.

5. De bewijslast voor de naleving van de in dit artikel neergelegde informatievoorschriften ligt bij de handelaar.
6. Indien een andere handeling van de Unie betreffende specifieke financiële diensten regels bevat inzake de informatie die voorafgaand aan de sluiting van de overeenkomst aan de consument moet worden verstrekt, zijn alleen de voorschriften inzake precontractuele informatie van die handeling van de Unie van toepassing op die specifieke financiële dienst, tenzij in die handeling anders is bepaald.

Artikel 16 ter

Herroepingsrecht voor overeenkomsten op afstand inzake financiële diensten

1. De lidstaten zorgen ervoor dat de consument over een termijn van 14 kalenderdagen beschikt om een overeenkomst zonder sancties en zonder opgave van redenen te herroepen.

De in de eerste alinea bedoelde herroepingstermijn gaat in op een van de volgende dagen:

- (a) de dag waarop de overeenkomst op afstand wordt gesloten,
- (b) de dag waarop de consument de contractvoorwaarden en de informatie overeenkomstig artikel 16 bis ontvangt, als die dag later valt dan de in punt a) bedoelde datum.

2. Het herroepingsrecht is niet van toepassing op:

- (a) financiële diensten aan consumenten waarvan de prijs afhankelijk is van schommelingen op de financiële markt waarop de handelaar geen vat heeft, en die zich tijdens de herroepingstermijn kunnen voordoen, zoals diensten in verband met:
 - deviezen;
 - geldmarktinstrumenten; effecten;
 - rechten van deelneming in instellingen voor collectieve belegging;
 - financiële futures, met inbegrip van gelijkwaardige instrumenten die aanleiding geven tot afwikkeling in contanten;
 - rentetermijncontracten (“FRA’s”);
 - rente- en valutaswaps en swaps betreffende aan aandelen of een aandelenindex gekoppelde cashflows (“equity swaps”);

- opties ter verkrijging of vervreemding van in dit punt bedoelde instrumenten, met inbegrip van gelijkwaardige instrumenten die aanleiding geven tot afwikkeling in contanten. Deze categorie omvat met name valuta- en renteopties;
 - cryptoactiva in de zin van *[artikel 3, lid 1, punt 2, van het voorstel van de Commissie van 24 september 2020 voor een verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende markten in cryptoactiva en tot wijziging van Richtlijn (EU) 2019/1937, COM(2020) 593 final]*.
- (b) reis- en bagageverzekeringsspolissen of soortgelijke kortetermijnverzekeringsspolissen met een looptijd van minder dan een maand;
- (c) overeenkomsten die op uitdrukkelijk verzoek van de consument door beide partijen volledig zijn uitgevoerd voordat de consument van zijn herroepingsrecht gebruikmaakt.
3. De consument heeft zijn herroepingsrecht binnen de in lid 1 bedoelde herroepingstermijn uitgeoefend indien hij of zij kennis heeft gegeven van uitoefening van het herroepingsrecht of de in lid 5 bedoelde herroepingsknop heeft geactiveerd voordat deze termijn is verstreken.
4. Dit artikel doet geen afbreuk aan nationale wetgeving houdende vaststelling van een termijn waarbinnen de uitvoering van de overeenkomst geen aanvang kan nemen.
5. De lidstaten zorgen ervoor dat de handelaar voor elektronisch gesloten overeenkomsten op afstand de mogelijkheid biedt om een herroepingsknop te gebruiken om de uitoefening van het herroepingsrecht door de consument te vergemakkelijken. Deze knop moet duidelijk zijn voorzien van de woorden “overeenkomst herroepen” of een soortgelijke ondubbelzinnige formulering.
- De herroepingsknop is op opvallende wijze aanwezig en gedurende de gehele herroepingstermijn onafgebroken beschikbaar op dezelfde elektronische interface als die welke wordt gebruikt voor het sluiten van de overeenkomst op afstand. Daarnaast kan de handelaar de herroepingsknop ook via een ander kanaal ter beschikking stellen.
- De handelaar zorgt ervoor dat door activering van de herroepingsknop onmiddellijk aan de consument wordt bevestigd dat het herroepingsrecht is uitgeoefend, met vermelding van de datum en het tijdstip waarop het is uitgeoefend. De handelaar bezorgt de consument op een duurzame gegevensdrager een bevestiging van de uitoefening van het herroepingsrecht.
6. Indien een andere handeling van de Unie betreffende specifieke financiële diensten regels bevat inzake het herroepingsrecht, zijn alleen de regels inzake herroeping van die handeling van de Unie van toepassing op die specifieke financiële diensten, tenzij in die handeling anders is bepaald.

Artikel 16 quater

Betaling van vóór de herroeping geleverde diensten

1. Indien de consument gebruikmaakt van het in artikel 16 ter bedoelde herroepingsrecht, kan van hem of haar niet meer worden verlangd dan onverwijld

betaling van de financiële dienst die de handelaar krachtens de overeenkomst op afstand effectief heeft geleverd. Het te betalen bedrag mag:

- (a) niet hoger zijn dan een bedrag evenredig aan de verhouding tussen de reeds geleverde dienst en de volledige uitvoering van de overeenkomst op afstand;
 - (b) in geen geval zo hoog zijn dat het als een sanctie kan worden opgevat.
2. De handelaar mag van de consument slechts betaling op grond van lid 1 verlangen indien hij of zij kan aantonen dat de consument overeenkomstig artikel 16 bis, lid 1, punt p), naar behoren geïnformeerd was over het te betalen bedrag. De handelaar mag deze betaling evenwel in geen geval verlangen wanneer hij of zij vóór het verstrijken van de in artikel 16 ter, lid 1, bedoelde herroepingstermijn met de uitvoering van de overeenkomst is begonnen zonder dat de consument daarom heeft verzocht.
 3. De handelaar betaalt de consument zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 30 kalenderdagen alle bedragen terug die hij of zij krachtens de overeenkomst op afstand van hem of haar heeft ontvangen, met uitzondering van het in lid 1 bedoelde bedrag. Deze termijn gaat in op de dag waarop de handelaar de kennisgeving van de herroeping ontvangt.
 4. De consument retourneert de handelaar onverwijld, en uiterlijk binnen 30 kalenderdagen, alle bedragen die hij of zij van de handelaar heeft ontvangen. Deze termijn gaat in op de dag waarop de consument de overeenkomst herroept.

Artikel 16 quinquies

Adequate toelichtingen

1. De lidstaten zorgen ervoor dat handelaren verplicht zijn de consument adequate toelichtingen te verstrekken over de voorgestelde overeenkomsten inzake financiële diensten aan de hand waarvan de consument kan beoordelen of de voorgestelde overeenkomst en nevendiensten zijn afgestemd op zijn of haar behoeften en financiële situatie. De toelichtingen bevatten de volgende elementen:
 - (a) de vereiste precontractuele informatie;
 - (b) de essentiële kenmerken van de voorgestelde overeenkomst, met inbegrip van de mogelijke nevendiensten;
 - (c) de specifieke effecten die de voorgestelde overeenkomst kan hebben voor de consument, met inbegrip van de gevolgen van wanbetaling door de consument.
2. Lid 1 is ook van toepassing op de aan de consument verstrekte toelichtingen bij het gebruik van online-instrumenten zoals live chats, chatbots, geautomatiseerd advies, interactieve instrumenten of bij soortgelijke methoden.
3. De lidstaten zorgen ervoor dat, indien de handelaar gebruikmaakt van online-instrumenten, de consument het recht heeft om menselijke tussenkomst te verzoeken en die te verkrijgen.
4. Indien een andere handeling van de Unie betreffende specifieke financiële diensten regels bevat over de informatie die voorafgaand aan de sluiting van de overeenkomst aan de consument moet worden verstrekt, zijn de leden 1 tot en met 3 niet van toepassing.

Artikel 16 sexies

Aanvullende bescherming met betrekking tot online-interfaces

Onverminderd Richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad²⁴ en Richtlijn 93/13/EEG van de Raad²⁵ stellen de lidstaten maatregelen vast die vereisen dat handelaren bij het op afstand sluiten van overeenkomsten inzake financiële diensten de structuur, het ontwerp, de functie of de werking van hun online-interface niet op zodanige wijze gebruiken dat het vermogen van consumenten om vrij, autonoom en met kennis van zaken een beslissing te nemen of een keuze te maken, wordt verstoord of beperkt.”.

Artikel 2

Omzetting

1. Uiterlijk op [24 maanden vanaf de vaststelling] stellen de lidstaten de nodige wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen vast om aan deze richtlijn te voldoen en maken deze bekend. Zij delen de Commissie de tekst van die bepalingen onmiddellijk mee.

Zij passen die bepalingen toe vanaf [de datum na 24 maanden vanaf de vaststelling].

Wanneer de lidstaten die bepalingen aannemen, wordt in die bepalingen zelf of bij de officiële bekendmaking ervan naar deze richtlijn verwezen. De regels voor de verwijzing worden vastgesteld door de lidstaten.

2. De lidstaten delen de Commissie de tekst van de belangrijkste bepalingen van intern recht mee die zij op het onder deze richtlijn vallende gebied vaststellen.

Artikel 3

Intrekking

Richtlijn 2002/65/EG wordt met ingang van [24 maanden vanaf de vaststelling] ingetrokken.

Verwijzingen naar de ingetrokken richtlijn gelden als verwijzingen naar Richtlijn 2011/83/EU, zoals gewijzigd bij deze richtlijn, en worden gelezen volgens de concordantietabel in de bijlage bij deze richtlijn.

Artikel 4

Inwerkingtreding

Deze richtlijn treedt in werking op de twintigste dag na die van de bekendmaking ervan in het *Publicatieblad van de Europese Unie*.

²⁴ Richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad van 11 mei 2005 betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt en tot wijziging van Richtlijn 84/450/EEG van de Raad, Richtlijnen 97/7/EG, 98/27/EG en 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad en van Verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad (“richtlijn oneerlijke handelspraktijken”) (PB L 149 van 11.6.2005, blz. 22).

²⁵ Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten (PB L 95 van 21.4.1993, blz. 29).

Artikel 5

Adressaten

Deze richtlijn is gericht tot de lidstaten.

Gedaan te Brussel,

Voor het Europees Parlement
De voorzitter

Voor de Raad
De voorzitter