

## II

(Valmistavat säädökset)

## KOMISSIO

**Ehdotus Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiiviksi rahoituspalveluiden etämyynnistä kuluttajalle ja neuvoston direktiivin 90/619/ETY ja direktiivien 97/7/EY ja 98/27/EY muuttamisesta**

(98/C 385/10)

(ETA:n kannalta merkityksellinen teksti)

KOM(1998) 468 lopull. — 98/0245(COD)

(Komission esittämä 19 päivänä marraskuuta 1998)

EUROOPAN PARLAMENTTI JA EUROOPAN UNIONIN NEUVOSTO, jotka

ottavat huomioon Euroopan yhteisön perustamissopimuksen, ja erityisesti sen 57 artiklan 2 kohdan, 66 artiklan ja 100 a artiklan,

ottavat huomioon komission ehdotuksen,

ottavat huomioon talous- ja sosiaalikomitean lausunnon,

noudattavat perustamissopimuksen 189 b artiklassa määrättyä menettelyä,

sekä katsovat, että

- (1) sisämarkkinoiden tavoitteiden toteuttamisen yhteydessä on säädettävä toimenpiteistä, joiden tarkoituksena on yhtenäistää näitä markkinoita vähitellen; näillä toimenpiteillä on erityisesti pyrittävä korkeatasoiseen kuluttajansuojaan perustamissopimuksen 129 a artiklan mukaisesti,
- (2) rahoituspalveluiden etämyynti saattaa olla kuluttajille ja rahoituspalveluiden tarjoajille sisämarkkinoiden toteutumisen tärkeimpiä konkreettisia ilmenemismuotoja,
- (3) sisämarkkinoilla on kuluttajien edun mukaista, että käytettävissä on mahdollisimman laaja valikoima yhteisössä saatavilla olevia rahoituspalveluita niin, että kuluttajat voivat valita tarpeisiinsa parhaiten soveltuvan palvelun; kuluttajille olennaisesti kuuluvan valinnanvapauden takaamiseksi tarvitaan tietyn asteista kuluttajansuojaa sen varmistamiseksi, että kuluttajien luottamus etämyyntiin kasvaa,

(4) sisämarkkinoiden moitteettoman toiminnan kannalta on olennaista, että kuluttajat voivat neuvotella ja tehdä sopimuksia oman maansa ulkopuolelle sijoittuneen palveluiden tarjoajan kanssa riippumatta siitä, onko palveluiden tarjoaja sijoittunut myös kuluttajan asuinmaahan,

(5) rahoituspalveluiden etäsopimuksiin sovellettavan lainsäädännön luominen edistää osaltaan tietoyhteiskunnan kehitystä ja elektronisen kaupankäynnin kehittymistä,

(6) kuluttajansuojasta etäsopimuksissa 20 päivänä toukokuuta 1997 annetussa Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivissä 97/7/EY<sup>(1)</sup> annetaan tärkeimmät säännökset, joita sovelletaan tavaroita tai palveluita koskeviin palveluiden tarjoajan ja kuluttajan välisiin etäsopimuksiin; kyseinen direktiivi ei kuitenkaan kata rahoituspalveluita,

(7) komissio teki tutkimuksen, jonka tarkoituksena oli määrittellä alan edellyttämät erityistoimet, ja pyysi kaikilta niiltä, joita asia koskee, lausunnot, jotka on esitetty komission vihreässä kirjassa ”Rahoituspalvelut: kuinka kuluttajien odotuksiin vastataan”<sup>(2)</sup>; tämän kuulemisen perusteella komissio totesi, että on tarpeen vahvistaa kuluttajansuojaa tällä alalla; komissio päätti tehdä rahoituspalveluiden etämyyntiä koskevan erityisen ehdotuksen,

<sup>(1)</sup> EYVL L 144, 4.6.1997, s. 19.

<sup>(2)</sup> KOM(96) 209 lopullinen, 22.5.1996.

- (8) jos jäsenvaltiot antavat rahoituspalveluiden etämyynnistä vastakkaisia tai erilaisia säännöksiä kuluttajien suojaksi, tämä vaikuttaa kielteisesti sisämarkkinoiden toimintaan ja niillä toimivien yritysten väliseen kilpailuun; tämän vuoksi on tarpeen ottaa käyttöön yhteisön tasoiset yhtenäiset säännöt tällä alalla,
- (9) tällä direktiivillä rahoituspalveluiden vapaan liikkuvuuden varmistamiseksi turvatun korkean kuluttajansuojan vuoksi jäsenvaltiot eivät voi antaa direktiivissä yhdenmukaistetuilla aloilla muita kuin tällä direktiivillä vahvistettuja säännöksiä,
- (10) tämä direktiivi kattaa kaikki rahoituspalvelut, joita voidaan tarjota etäpalveluna; tietyt rahoituspalveluita koskevat kuitenkin yhteisön lainsäädännön erityissäännökset; näitä erityissäännöksiä sovelletaan edelleen näihin rahoituspalveluihin; tämä koskee erityisesti kuluttajalle ennalta annettaviin tietoihin liittyviä säännöksiä; on kuitenkin suotavaa vahvistaa periaatteet, joita sovelletaan tällaisten palveluiden etämyyntiin,
- (11) perustamissopimuksen 3 b artiklassa vahvistettujen toissijaisuus- ja suhteellisuusperiaatteiden mukaisesti tämän direktiivin tavoitteita ei voida riittävästi saavuttaa jäsenvaltioiden tasolla, ja ne voidaan siten paremmin saavuttaa yhteisön tasolla; on tarpeen ja riittävää säätää toimenpiteistä, joilla annetaan kuluttajalle mahdollisuus saada tietoja sopimusehdoista ja harkita niitä, samoin kuin toimenpiteistä, joilla varmistetaan näiden oikeuksien noudattaminen; on myös säädettävä toimenpiteistä, jotka suojaavat kuluttajaa rahoituspalveluiden pakkomyynniltä ja etäviestintävälineiden ei-toivotulta käytöltä; kuluttajat eivät voi täysin käyttää tässä direktiivissä heille annettuja oikeuksia, ellei riita-asioiden ratkaisua varten anneta riittäviä säännöksiä,
- (12) etäsopimukseen liittyy etäviestintävälineiden käyttö; erilaisia viestintävälineitä käytetään osana etämyynti- tai etäpalveluiden tarjoamisjärjestelmiä, joissa palveluiden tarjoaja ja asiakas eivät ole yhtä aikaa läsnä; näiden viestintävälineiden jatkuva kehitys edellyttää periaatteiden määrittämistä myös niille välineille, jotka eivät vielä ole laajasti käytössä; näin ollen etäsopimuksia ovat sellaiset sopimukset, joita koskevat tarjoukset, neuvottelut ja päätökset tehdään etäältä,
- (13) sopimusta, johon sisältyy sarja peräkkäisiä toimituksia määrätyn ajan kuluessa, voidaan tulkita oikeudellisesti eri tavalla eri jäsenvaltioiden lain mukaan; on kuitenkin tärkeää, että tätä direktiiviä sovelletaan samalla tavalla kaikissa jäsenvaltioissa; tämän vuoksi tämän direktiivin säännöksiä on sovellettava ensimmäiseen näistä peräkkäisistä tai määrättyssä ajassa tehtävistä erillisistä toimituksista, jos niiden voidaan katsoa muodostavan kokonaisuuden; merkitystä ei ole sillä, onko toimituksesta tai toimitusten sarjasta tehty yksi sopimus vai erillisiä peräkkäisiä sopimuksia,
- (14) tämän direktiivin soveltamisalaan kuuluu rahoituspalveluiden tarjoajan hoitama palveluiden tarjoamisjärjestelmä, ja sen soveltamisalan ulkopuolelle pyritään jättämään palvelut, joita tarjotaan ainoastaan tilapäisesti, ja etäsopimusten tekemiseen tähtäävien kaupallisten rakenteiden ulkopuolella tarjotut palvelut,
- (15) palveluiden tarjoaja on etäpalveluita tarjoava henkilö; tätä direktiiviä pitäisi kuitenkin soveltaa myös tilanteisiin, joissa jokin tai jotkin sopimusvaiheista tapahtuu välittäjää käyttäen; välittäjän osuuden luonteen ja osallistumisasteen huomioon ottaen direktiivin asiaankuuluvia säännöksiä olisi sovellettava tällaiseen välittäjään tämän oikeudellisesta asemasta riippumatta,
- (16) etäviestintävälineiden käyttö ei saa perusteettomasti vähentää kuluttajalle annettavaa tietoa; avoimuuden varmistamiseksi tässä direktiivissä säädetään vähimmäisvaatimukset kuluttajalle annettavien tietojen riittävästä tasosta sekä ennen sopimuksen tekemistä että sen jälkeen; ennen sopimuksen tekemistä kuluttajan on saatava tietoja tarjotun palvelun keskeisistä seikoista voidakseen arvioida tarjousta asianmukaisesti ja voidakseen tehdä perustellun valinnan; sopimusehtoja ei voida muuttaa yksipuolisesti kuluttajalle annetun neljäntoista vuorokauden harkintajan aikana,
- (17) olisi säädettävä oikeudesta peruuttaa sopimus seuraamuksetta ja syytä ilmoittamatta ensinnäkin, jos kuluttaja on tehnyt sopimuksen saamatta sopimuksen tekohetken mennessä sopimukseen sovellettavista ehtojen ja toisaalta, jos kuluttaja on harhaanjohtavasti houkuteltu tekemään sopimus hänelle tämän direktiivin mukaisesti kuuluvana harkinta-aikana,
- (18) on vahvistettava kuluttajan peruuttamisoikeutta hypoteekkilainoja, henkivakuutuksia ja yksilöllisiä eläkejärjestelyitä koskevista sopimuksista,

- (19) kuluttajaa on suojeltava ei-toivottua myyntiä vastaan; kuluttaja on vapautettava kaikista velvoitteista, kun on kyseessä toimitus, jota ei ole tilattu, eikä kuluttajan vastauksen puutetta pidä pitää tarjouksen hyväksymisenä; tätä sääntöä ei kuitenkaan sovelleta osapuolten välisiin sopimuksiin, joiden voimassaolo jatkuu ilman eri toimenpiteitä,
- (20) jäsenvaltioiden on toteutettava asianmukaisia toimenpiteitä suojellakseen tehokkaasti yhteydenotolta niitä kuluttajia, jotka eivät halua, että heihin otetaan yhteyttä tietyillä viestintävälineillä; tällä direktiivillä ei kuitenkaan rajoiteta kuluttajan mahdollisuutta turvautua erityisiin suojakeinoihin, jotka ovat hänen käytettävissään henkilötietoja ja yksityisyyden suojaa koskevan yhteisön lainsäädännön mukaisesti,
- (21) kuluttajien suojelemisen kannalta on tärkeää käsitellä riita-asioita koskevaa kysymystä; olisi säädettävä riittävästä ja tehokkaasta valitus- ja korvausmenettelystä jäsenvaltioissa mahdollisten kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisten riitojen selvittämiseksi, käyttäen tarvittaessa voimassa olevia menettelyjä,
- (22) käsiteltäessä kuluttajien oikeussuojakeinoja ja erityisesti kuluttajien oikeutta vedota tuomioistuimeen rajatylittävissä kiistoissa on otettava huomioon komission tiedonanto neuvostolle ja Euroopan parlamentille ”Kohti päätösten saamisen ja täytäntöönpanon tehostumista Euroopan unionissa”<sup>(1)</sup>.
- (23) jäsenvaltioiden olisi kannustettava tuomioistuinten ulkopuolisia julkisia tai yksityisiä sovitteluelimiä toimimaan yhteistyössä rajatylittävien kiistojen ratkaisemiseksi; tällä yhteistyöllä pitäisi pyrkiä siihen, että kuluttaja voisi osoittaa valitukset toiseen jäsenvaltioon sijoittunutta palveluiden tarjoajaa vastaan tuomioistuimen ulkopuoliseen sovitteluelimeen asuinvaltiossaan, ja
- (24) yhteisö ja jäsenvaltiot ovat sitoutuneet GATS-sopimuksen (palvelukaupasta tehty WTO:n yleissopimus) puitteissa antamaan kuluttajille mahdollisuuden hankkia pankki- ja investointipalveluita ulkomailta; GATS-sopimuksessa annetaan jäsenvaltioille mahdollisuus toteuttaa varotoimenpiteitä, esimerkiksi investoijien, talletusten tekijöiden, vakuutusentottajien tai sellaisten henkilöiden suojaamiseksi, joille rahoituspalvelun tarjoaja on velkaa rahoituspalvelun; näillä toimenpiteillä ei saa asettaa rajoituksia, jotka menevät pitemmälle kuin on perustelua kuluttajansuojan varmistamisen kannalta,
- (25) tämän vuoksi on tarpeen mukauttaa henkivakuutuksen ensivakuutusliikettä koskevien lakien, asetusten ja hallinnollisten määräysten yhteensovittamisesta, säännöksistä, joilla helpotetaan palveluiden tarjoamisen vapauden tehokasta käyttämistä, sekä direktiivin 79/267/ETY muuttamisesta 8 päivänä marraskuuta 1990 annettua toista neuvoston direktiiviä 90/619/ETY<sup>(2)</sup>, sellaisena kuin se on muutettuna direktiivillä 96/92/EY<sup>(3)</sup>;
- (26) tämän direktiivin antamisen vuoksi on syytä mukauttaa direktiivin 97/7EY ja kuluttajien etujen suojaamista tarkoittavista kieltokanteista 19 päivänä toukokuuta 1998 annettua Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 98/27/EY<sup>(4)</sup> soveltamisalaa,

OVAT ANTANEET TÄMÄN DIREKTIIVIN:

## I LUKU

### SOVELTAMISALA JA MÄÄRITELMÄT

#### 1 artikla

##### Soveltamisala

1. Tämän direktiivin tarkoituksena on lähentää rahoituspalveluiden etämyyntiä kuluttajille koskevia jäsenvaltioiden lakeja, asetuksia ja hallinnollisia määräyksiä.
2. Tämän direktiivin säännöksiä sovelletaan ainoastaan ensimmäiseen liiketoimeen rahoituspalveluja koskevien sellaisten sopimusten osalta, jotka koskevat peräkkäisiä tai määrättyssä ajassa tehtäviä erillisiä liiketoimia riippumatta siitä, katsotaanko näiden liiketoimien kansallisessa lainsäädännössä kuuluvan yhteen sopimukseen vai erillisiin yksittäisiin sopimuksiin.

#### 2 artikla

##### Määritelmät

Tässä direktiivissä tarkoitetaan

- a) ”etäsopimuksella” palveluiden tarjoajan ja kuluttajan välistä rahoituspalveluja koskevaa sopimusta, joka tehdään palveluiden tarjoajan hoitaman etämyynti- tai etäpalveluiden tarjoamisjärjestelmän mukaisesti ja jossa käytetään etäviestintävälinettä ennen sopimuksen tekemistä ja sopimuksen tekemisessä;

<sup>(1)</sup> EYVL C 33, 31.1.1998, s. 3.

<sup>(2)</sup> EYVL L 330, 29.11.1990, s. 50.

<sup>(3)</sup> EYVL L 360, 19.12.1992, s. 1.

<sup>(4)</sup> EYVL L 166, 11.6.1998, s. 51.

- b) ”rahoituspalveluilla” luotto-, vakuutus- ja investointilaitosten toiminta-alaan liittyviä palveluita, joita tarkoitetaan neuvoston direktiiveissä 89/646/ETY<sup>(1)</sup>, 93/22/ETY<sup>(2)</sup>, 73/239/ETY<sup>(3)</sup> sekä 79/267/ETY<sup>(4)</sup>; näistä palveluista on viitteellinen luettelo liitteessä;
- c) ”palveluiden tarjoajalla” luonnollista henkilöä tai oikeushenkilöä, joka elinkeino- tai ammattitoimintansa tarjoaa tämän direktiivin soveltamisalaan kuuluvien sopimusten alaisia palveluja tai toimii välittäjänä näiden palveluiden tarjoamisessa tai osapuolten välisen etäsopimusten tekemisessä;
- d) ”kuluttajalla” luonnollista henkilöä, joka asuu yhteisön alueella ja joka tämä direktiivin soveltamisalaan kuuluvissa sopimuksissa toimii tarkoituksessa, joka ei kuulu hänen elinkeino- tai ammattitoimintaansa;
- e) ”etäviestintävälineellä” välinettä, jota voidaan käyttää palveluiden tarjoajan ja kuluttajan väliseen palvelun myyntiin ilman, että nämä ovat samaan aikaan fyysisesti läsnä;
- f) ”pysyvällä välineellä” välinettä, joka mahdollistaa kuluttajan saaman tiedon tallentamisen ilman kuluttajan erityisiä toimenpiteitä, erityisesti tietokonelevykeitä, CD-ROMeja ja kuluttajan mikrotietokoneen kovalevyä, jolle kuluttaja tallettaa sähköpostiviestit;
- g) ”operaattorilla tai etäviestintäteknikan toimittajalla” julkista tai yksityistä luonnollista henkilöä tai oikeushenkilöä, jonka elinkeinotoimintaan kuuluu etäviestintävälineen tai -välineiden tarjoaminen palveluiden tarjoajille.

## II LUKU

### OSAPUOLTEN OIKEUDET JA VELVOITTEET

#### 3 artikla

#### Oikeus harkinta-aikaan ennen sopimuksen tekemistä

1. Ennen etäsopimuksen tekemistä palveluiden tarjoajan on ilmoitettava kuluttajalle kaikki sopimusehdot

(<sup>1</sup>) EYVL L 386, 30.12.1989, s. 1.

(<sup>2</sup>) EYVL L 141, 11.6.1993, s. 27.

(<sup>3</sup>) EYVL L 228, 16.8.1973, s. 3.

(<sup>4</sup>) EYVL L 63, 13.3.1979, s. 1.

kirjallisesti tai tämän saatavilla ja käytettävissä olevalla pysyvällä välineellä. Palveluiden tarjoaja ei voi muuttaa sopimusehtoja yksipuolisesti neljäntoista vuorokauden määräaikana.

Sopimuspuolet voivat sopia pidemmästä määräajasta.

Kuluttaja voi tehdä sopimuksen ennen ensimmäisessä alakohdassa säädetyn määräajan tai sovitun määräajan päättymistä.

Jos kuluttaja ei ota yhteyttä palveluiden tarjoajaan harkinta-ajan päätyttyä, tätä ei voida tulkita kuluttajan suostumukseksi.

2. Edellä 1 kohdassa säädetty määräajat lasketaan siitä päivästä alkaen, jona kuluttaja saa sopimusehdot kirjallisina tai hänen saatavillaan ja käytettävissään olevalla pysyvällä välineellä.

3. Jos palveluiden tarjoaja ilmoittaa kuluttajalle sopimusehdot liitteessä olevassa 5 ja 7 kohdassa tarkoitettuja rahoituspalveluita koskevista sopimuksista ennen sopimuksen tekemistä, niiden hinta, joka riippuu rahoitusmarkkinoilla vaihtuvista noteerauksista, joihin palveluiden tarjoaja ei voi vaikuttaa, vahvistetaan kuluttajan nimenomaisella suostumuksella sopimusta tehtäessä, sanotun kuitenkin rajoittamatta 1 kohdan säännöksiä soveltamista.

4. Edellä 1 ja 2 kohdan säännökset eivät kuitenkaan estä soveltamasta jäsenvaltioiden sääntöjä, jotka liittyvät sopimusten valmisteluun ja erityisesti tapaan, jolla sopimuspuolet ilmaisevat hyväksyvänsä sopimuksen.

#### 4 artikla

#### Peruuttamisoikeus sopimuksen tekemisen jälkeen

1. Jos sopimus on tehty kuluttajan pyynnöstä ennen kuin palveluiden tarjoaja on toimittanut hänelle sopimusehdot, palveluiden tarjoaja toimittaa kuluttajalle sopimuksen kirjallisena tai kuluttajan saatavilla ja käytettävissä olevalla pysyvällä välineellä, kun sopimus on tehty.

Kuluttajalla on peruuttamisoikeus neljäntoista vuorokauden ajan ilman seuraamuksia ja perusteluita. Määräaika pidennetään 30 vuorokauden hypoteekkilainoja, henkilövakuutuksia ja yksilöllisiä eläkejärjestelyitä koskevissa sopimuksissa.

Peruuttamisoikeuden määräaika lasketaan siitä päivästä alkaen, jona kuluttaja saa sopimusehdot.

Peruuttamisoikeutta ei sovelleta sopimuksiin

a) jotka liittyvät sellaisiin rahoituspalveluihin, jotka mainitaan liitteessä olevassa 5 ja 7 kohdassa ja joiden hintaan vaikuttaa rahoitusmarkkinoiden vaihtelu, johon elinkeinonharjoittaja ei voi vaikuttaa

b) vahinkovakuutuksista, jotka ovat voimassa alle 1 kuukautta.

2. Jos kuluttaja on tehnyt sopimuksen 3 artiklassa säädetyn harkinta-ajan kuluessa ja jos palveluiden tarjoaja on houkuttellut kuluttajan tekemään sopimuksen antamalla harhaanjohtavia tietoja, kuluttajalla on 14 vuorokauden peruuttamisoikeus ilman kustannuksia ja seuraamuksia, ja hänellä on myös oikeus saada vahingonkorvauksia kärsimistään vahingoista.

Jos palveluiden tarjoaja ilmoittaa kuluttajalle puolueettomia tietoja, jotka liittyvät markkinoiden vaihteluista riippuvien rahoituspalveluiden hintoihin, sitä ei pidetä tässä säännöksessä tarkoitettuna harhaanjohtavana sopimuksen tekoon houkutteluna.

Peruuttamisoikeuden määräaika alkaa sopimuksen teko-päivästä.

3. Kuluttajan on ilmoitettava peruuttamisoikeuden käytöstään palveluiden tarjoajalle kirjallisesti tai tämän saatavilla ja käytettävissä olevalla pysyvällä välineellä.

4. Jäsenvaltioiden on säädettävä, että jos rahoituspalveluiden hinnan kattaa kokonaan tai osittain palveluiden tarjoajan taikka palveluiden tarjoajan ja kolmannen osapuolen välisen sopimuksen perusteella kolmannen osapuolen kuluttajalle myöntämä luotto, luottosopimus irtisanotaan ilman, että siitä aiheutuu kuluttajalle seuraamuksia, jos kuluttaja käyttää 1 kohdan mukaista oikeuttaan.

5. Muita peruuttamisen oikeudellisia vaikutuksia ja sitä koskevia ehtoja käsitellään sopimukseen sovellettavan lainsäädännön mukaisesti.

#### 5 artikla

##### Ennen peruuttamista toimitetun palvelun maksaminen

1. Jos kuluttaja käyttää 4 artiklan 1 kohdan mukaista peruuttamisoikeuttaan, häntä voidaan vaatia maksamaan viipymättä ainoastaan

a) palveluiden tarjoajan tosiasiallisesti toimittaman rahoituspalvelun hinta, jos palveluiden tarjoaja on määrittänyt tämän hinnan ennen sopimuksen tekemistä;

b) osa sopimuksen kohteena olevan rahoituspalvelun kokonaishinnasta suhteutettuna sopimuksen tekopäivän ja peruuttamispäivän väliseen ajanjaksoon, jos palveluiden tarjoaja ei ole määrittänyt hintaa ennen sopimuksen tekemistä.

2. Palveluiden tarjoajan on ilmoitettava kuluttajalle millä tahansa käytettyyn etäviestintävälineeseen sopivalla keinolla ennen sopimuksen tekemistä hinta tai hinnan laskentaperusteena oleva summa, joka kuluttajan on maksettava palveluiden tarjoajalle 1 kohdan mukaisesti, jos kuluttaja käyttää peruuttamisoikeuttaan.

Jos palveluiden tarjoaja ei pysty osoittamaan mitään todistetta siitä, että kuluttajalle on asianmukaisesti ilmoitettu hinta, hän ei voi vaatia kuluttajalta mitään maksua, jos tämä käyttää peruuttamisoikeuttaan.

3. Palveluiden tarjoajan on korvattava mahdollisimman nopeasti kuluttajalle kaikki maksut, jotka tältä on peritty etäsopimuksen teko hetkellä, 1 kohdassa tarkoitettuja summia lukuun ottamatta.

#### 6 artikla

##### Kuluttajalle annettavat tiedot

Palveluiden tarjoajan on ilmoitettava kuluttajalle ennen sopimuksen tekemistä selvästi ja ymmärrettävästi tälle 3 ja 4 artiklan mukaisesti kuuluvista oikeuksista millä tahansa käytettyyn etäviestintävälineeseen sopivalla keinolla.

#### 7 artikla

##### Tiedottaminen pysyvällä välineellä

Edellä 3 ja 4 artiklassa säädetty sopimusehdoista ilmoittaminen voi tapahtua kirjallisesti tai kuluttajan saatavilla ja käytettävissä olevalla pysyvällä välineellä, vaikka muualla säädettäisiin, että ilmoittaminen on tehtävä ainoastaan kirjallisesti.

#### 8 artikla

##### Palvelu, jota ei ole saatavissa

1. Jos sopimuksen kohteena olevaa rahoituspalvelua ei ole osittain tai lainkaan saatavissa, palveluiden tarjoajan on ilmoitettava tästä kuluttajalle mahdollisimman pian.

2. Jos rahoituspalvelua ei ole lainkaan saatavissa, palveluiden tarjoajan on korvattava kuluttajalle mahdollisimman nopeasti tämän suorittamat maksut.

3. Jos rahoituspalvelu on saatavissa vain osittain, sopimus voidaan toteuttaa vain kuluttajan ja palveluiden tarjoajan nimenomaisella sopimuksella.

Jos sopimusta ei tehdä, palveluiden tarjoajan on palautettava kuluttajalle tämän jo suorittamat maksut.

Jos palvelu suoritetaan vain osittain, palveluiden tarjoajan on korvattava kuluttajalle maksut, jotka liittyvät suorittamatta jääneeseen palvelun osaan.

#### 9 artikla

##### Palvelu, jota ei ole tilattu

1. Kuluttajalle ilman hänen tilaustaan tapahtuva rahoituspalveluiden etätoimitus on kielletty, sanotun kuitenkaan rajoittamatta sopimusten automaattista jatkumista koskevien jäsenvaltioiden lainsäädännön säännösten soveltamista.

2. Kuluttaja vapautetaan kaikista sitoumuksista sellaisen toimituksen osalta, jota ei ole tilattu; kuluttajan vastaamatta jättäminen ei merkitse tarjouksen hyväksymistä.

#### 10 artikla

##### Yhteydenotto, jota ei ole haluttu

1. Rahoituspalveluiden etämyyntiin ei saa käyttää automaattisia soittojärjestelmiä, joissa ei tarvita ihmistä välittäjänä, tai telekopiolaitteita (fakseja) ilman kuluttajan ennakolta antamaa suostumusta.

2. Jäsenvaltioiden on toteutettava tarvittavat toimenpiteet sen varmistamiseksi että eitoivot yhteydenotot kuluttajiin ja muut kuin 1 kohdassa mainitut rahoituspalveluiden etämyyntiin tarkoitetut etäviestintävälineet

a) ovat kiellettyjä, jos kuluttajalta ei ole saatu suostumusta

tai

b) ovat sallittuja ainoastaan, jos kuluttaja ei ole niitä nimenomaisesti kieltänyt;

Ensimmäisessä alakohdassa tarkoitetuista toimenpiteistä ei saa aiheutua kuluja kuluttajalle.

#### 11 artikla

##### Direktiivin säännösten pakottavuus

1. Kuluttajat eivät voi luopua heille tällä direktiivillä myönnettyistä oikeuksista.

2. Jäsenvaltioiden on säädettävä riittävästä seuraamuksesta, jos palveluiden tarjoaja ei noudata tämän direktiivin 6 ja 10 artiklan säännöksiä.

Tällöin jäsenvaltioiden on varmistettava, että kuluttajilla on mahdollisuus purkaa sopimus milloin tahansa ilman kustannuksia ja seuraamuksia ja että kuluttajat saavat korvauksen kärsimistään vahingoista mahdollisimman nopeasti. Tähän korvaukseen voi erityisesti sisältyä niiden maksujen palauttaminen, jotka kuluttaja on suorittanut palveluiden tarjoajalle sopimuksen toteuttamiseksi.

3. Kuluttajan on saatava tämän direktiivin tarjoama suoja, vaikka sopimukseen sovellettaisiin muun kuin yhteisön jäsenvaltion lainsäädäntöä, jos kuluttaja asuu josakin jäsenvaltiossa ja jos sopimuksella on kiinteä yhteys yhteisöön.

#### III LUKU

##### RIITA-ASIAT

#### 12 artikla

##### Riita-asioiden ratkaiseminen

1. Jäsenvaltioiden on huolehdittava siitä, että kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisten riita-asioiden ratkaisemiseksi on olemassa riittävät ja tehokkaat valitus- ja korvausmenettelyt; tarvittaessa käytetään voimassa olevia menettelyitä.

2. Edellä 1 kohdassa tarkoitettuihin keinoihin kuuluvat säännökset, joiden nojalla yhdellä tai useammalla seuraavista kansallisessa lainsäädännössä määritellyistä toimielimistä on mahdollisuus viedä asia kansallisen oikeuden mukaisesti tuomioistuimen tai toimivaltaisen hallinnollisen viranomaisen käsiteltäväksi sen varmistamiseksi, että tämän direktiivin täytäntöönpanemiseksi annettuja kansallisia säännöksiä noudatetaan:

a) julkiset toimielimet tai niiden edustajat

b) kuluttajajärjestöt, joilla on laillinen oikeus suojella kuluttajia

c) elinkeinoelämän järjestöt, joilla on laillinen oikeus toimia.

3. Jäsenvaltioiden on kannustettava kuluttajavalitusten käsittelemiseksi tuomioistuinten ulkopuolella perustettujen julkisten tai yksityisten elinten yhteistyötä kansainvälisten riita-asioiden ratkaisemisessa.

4. Jäsenvaltioiden on toteutettava tarvittavat toimenpiteet sen varmistamiseksi, että operaattorit ja viestintävälineiden toimittajat estävät mahdollisuuksiensa mukaan tässä direktiivissä säädettyjen toimenpiteiden vastaisen toiminnan niille tiedoksiannetun tuomioistuimen päätöksen, hallinnollisen määräyksen tai valvontaviranomaisen antaman määräyksen perusteella.

### 13 artikla

#### Todistustaakka

Palveluiden tarjoajalla on todistustaakka tietojen antamista kuluttajalle sekä kuluttajan antamaa sopimuksen hyväksymistä ja tarvittaessa sopimuksen täyttämistä koskevien velvoitteiden noudattamisessa.

Neuvoston direktiivin 93/13/ETY<sup>(1)</sup> mukaisesti sopimuslauseke, jonka mukaan palveluiden tarjoajalle tämän direktiivin mukaisesti kuuluvien velvoitteiden noudattamisen todistustaakka on kuluttajalla, on kohtuuton ehto.

## IV LUKU

### DIREKTIIVIEN MUUTOKSET

#### 14 artikla

#### Direktiivi 90/619/ETY

Muutetaan direktiivin 90/619/ETY 15 artikla seuraavasti:

1. Korvataan 1 kohdan ensimmäinen alakohta seuraavasti:

”Jäsenvaltioiden on säädettävä, että vakuutusentottajalla, joka tekee yksilöllisen henkivakuutus sopimuksen, on oikeus peruuttaa sopimus määräajassa, joka on 14–30 päivää siitä, kun hän sai tiedon sopimuksen tekemisestä. Tätä määräaikaa pidennetään 30 päivään Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin .../.../EY (\*) 4 artiklan 1 ja 2 kohdassa tarkoitetuissa tapauksissa.

\_\_\_\_\_

(\*) EYVL L ...”

(<sup>1</sup>) EYVL L 95, 21.4.1993, s. 29.

2. Korvataan 2 kohta seuraavasti:

”2. Jäsenvaltioiden ei tarvitse soveltaa 1 kohtaa sopimuksiin, jotka on tehty enintään kuudeksi kuukaudeksi eikä silloin, jos vakuutusentottajan tilanne tai sopimuksen teko-olosuhteet ovat sellaiset, että vakuutusentottaja ei ole tämän erityissuojan tarpeessa. Jäsenvaltioiden on ilmoitettava lainsäädännössään tapaukset, joissa 1 kohtaa ei sovelleta. Jos sopimus on kuitenkin tehty Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin .../.../EY (\*) 4 artiklan 1 ja 2 kohdassa tarkoitetuissa olosuhteissa, vakuutusentottajalla on 14 päivän peruuttamisaika.

\_\_\_\_\_

(\*) EYVL L ...”

#### 15 artikla

#### Direktiivi 97/7/EY

Muutetaan direktiivi 97/7/EY seuraavasti:

1. Korvataan 3 artiklan 1 kohdan ensimmäinen luetelmakohta seuraavasti:

”— koskevat Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin .../.../EY (\*) soveltamisalaan kuuluvia rahoituspalveluja,

\_\_\_\_\_

(\*) EYVL L ...”

2. Poistetaan liite II.

#### 16 artikla

#### Direktiivi 98/27/EY

Lisätään direktiivin 98/27/EY liitteeseen 10 kohta seuraavasti:

”10. rahoituspalveluiden etämyynnistä kuluttajalle Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin .../.../EY (\*).

\_\_\_\_\_

(\*) EYVL L ...”

V LUKU  
LOPPUMÄÄRITELMÄT

17 artikla

**Täytäntöönpano**

1. Jäsenvaltioiden on saatettava tämän direktiivin noudattamisen edellyttämät lait, asetukset ja hallinnolliset määräykset voimaan viimeistään 30 päivänä kesäkuuta 2002 tämän direktiivin voimaantulosta. Niiden on ilmoitettava tästä komissiolle viipymättä.

Näissä jäsenvaltioiden antamissa säädöksissä on viitattava tähän direktiiviin tai niitä virallisesti julkaistaessa niihin on liitettävä tällainen viittaus. Jäsenvaltioiden on säädettävä siitä, miten viittaus tehdään.

2. Jäsenvaltioiden on toimitettava tässä direktiivissä tarkoitetuista kysymyksistä antamansa tärkeimmät lait,

asetukset ja hallinnolliset määräykset kirjallisina komissiolle. Samalla jäsenvaltioiden on toimitettava vastaavuustaulukko, josta näkyvät tämän direktiivin kutakin artiklaa vastaavat kansalliset säännökset.

18 artikla

**Voimaantulo**

Tämä direktiivi tulee voimaan voimaantulo kahdentenkymmenentenä päivänä sen jälkeen kun se on julkaistu *Euroopan yhteisöjen virallisessa lehdessä*.

19 artikla

**Osoitus**

Tämä direktiivi on osoitettu kaikille jäsenvaltioille.

LIITE

**VIITTEELLINEN LUETTELO RAHOITUSPALVELUISTA**

1. Talletusten ja muiden takaisinmaksettavien varojen vastaanottaminen
2. Luotonanto, erityisesti kulutusluotot ja kiinnitysluotot
3. Rahoitusleasing
4. Maksujen välityspalvelut, maksuvälineiden liikkeeseenlasku ja hoitaminen
5. Valuuttapalvelut
6. Takaukset ja sitoumukset
7. Seuraavia rahoitusmarkkinavälineitä koskevien määräysten vastaanottaminen, välittäminen ja/tai toimeenpano ja niitä koskevat tai niihin liittyvät palvelut:
  - a) rahamarkkinavälineet
  - b) siirtokelpoiset arvopaperit
  - c) sijoitusrahastot ja muut yhteissijoitusjärjestelyt
  - d) rahoitusfutuurit ja -optiot
  - e) valuutta- ja korkovälineet
8. Arvopaperisalkun hoito ja 7 kohdassa mainittuja välineitä koskeva sijoitusneuvonta
9. Arvopapereiden säilytys ja hoito
10. Säilytyspalvelut
11. Vahinkovakuutus
12. Henkivakuutus
13. Sijoitusrahastoihin liittyvä henkivakuutus
14. Pysyvä sairausvakuutus
15. Pääoman hyvitystoimet
16. Henkilökohtaiset eläkejärjestelyt