

EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV 97/7/EF

af 20. maj 1997

om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg

EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN
EUROPÆISKE UNION HAR —under henvisning til traktaten om oprettelse af Det
Europæiske Fællesskab, særlig artikel 100 A,under henvisning til forslag fra Kommissionen⁽¹⁾,under henvisning til udtalelse fra Det Økonomiske og
Sociale Udvalg⁽²⁾,i henhold til fremgangsmåden i traktatens artikel 189
B⁽³⁾, på grundlag af Forligsudvalgets fælles udkast af 27.
november 1996, og

ud fra følgende betragtninger:

- (1) Der bør i forbindelse med gennemførelsen af målene
for det indre marked vedtages foranstaltninger med
henblik på dets gradvise konsolidering;
- (2) den frie bevægelighed for varer og tjenesteydelser
vedrører ikke kun de erhvervsdrivende, men også
privatpersoner; den indebærer, at forbrugerne i
Fællesskabet får adgang til varer og tjenesteydelser i
en anden medlemsstat på samme betingelser som
befolkningen i denne stat;
- (3) fjernsalg på tværs af grænserne kan være et af de
vigtigste konkrete resultater for forbrugerne af
gennemførelsen af det indre marked, som det bl.a.
fastslås i Kommissionens meddelelse til Rådet »På
vej mod et enhedsmarked inden for distribution«;
med henblik på at sikre, at det indre marked
fungerer efter hensigten, er det absolut nødvendigt, at
forbrugerne kan henvende sig til en virksomhed
uden for hjemlandet, selv om denne virksomhed har
et datterselskab i forbrugers bopælsland;
- (4) indførelsen af nye teknologier medfører en mange-
dobling af de midler, forbrugerne råder over til at

gøre sig bekendt med de kommercielle tilbud overalt
i Fællesskabet og til at afgive deres bestillinger; visse
medlemsstater har allerede fastsat forskellige eller
afvigende bestemmelser om forbrugerbeskyttelse i
forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg med
negative konsekvenser for konkurrencen mellem
virksomhederne på det indre marked; det er derfor
nødvendigt at indføre et minimum af fælles regler på
fællesskabsplan;

- (5) i punkt 18 og 19 i bilaget til Rådets resolution af 14.
april 1975 om Det Europæiske Økonomiske Fælles-
skabs første program for en politik vedrørende
forbrugerbeskyttelse og -oplysning⁽⁴⁾ nævnes nød-
vendigheden af at beskytte købere af varer eller tjene-
steydelser mod krav om betaling for ikke-bestilte
varer og aggressive salgsmetoder;
- (6) i Kommissionens meddelelse til Rådet med titlen
»Fremstød på det forbrugerpolitiske område«, der
blev godkendt ved Rådets resolution af 23. juni
1986⁽⁵⁾, bebudes det i punkt 33, at Kommissionen
vil forelægge forslag om anvendelse af nye informa-
tionsteknologier, der gør det muligt at transmittere
bestillinger fra forbrugers hjem til leverandøren;
- (7) i Rådets resolution af 9. november 1989 om de frem-
tidige prioriteter for en intensiveret forbrugerbeskyt-
telsespolitik⁽⁶⁾ opfordres Kommissionen til især at
sætte ind på de områder, der nævnes i bilaget til
denne resolution; i dette bilag nævnes ny teknologi,
der muliggør fjernsalg; Kommissionen har fulgt
denne resolution op med vedtagelsen af en »Treårig
handlingsplan for forbrugerpolitik i EF (1990-1992)«;
ifølge denne plan skal der vedtages et direktiv på
dette område;
- (8) valg af aftalesprog i forbindelse med fjernsalg
enhører under medlemsstaternes kompetence;
- (9) aftaler vedrørende fjernsalg er karakteriseret ved
anvendelsen af en eller flere teknikker til fjernkom-
munikation; disse forskellige teknikker anvendes
som led i et ordnet system med fjernsalg eller fjern-

⁽¹⁾ EFT nr. C 156 af 23. 6. 1992, s. 14 og EFT nr. C 308 af 15. 11.
1993, s. 18.

⁽²⁾ EFT nr. C 19 af 25. 1. 1993, s. 111.

⁽³⁾ Europa-Parlamentets udtalelse af 26. maj 1993 (EFT nr. C 176
af 28. 6. 1993, s. 95). Rådets fælles holdning af 29. juni 1995
(EFT nr. C 288 af 30. 10. 1995, s. 1). Europa-Parlamentets af-
gørelse af 13. december 1995 (EFT nr. C 17 af 22. 1. 1996, s.
51). Europa-Parlamentets afgørelse af 16. januar 1997 og Rå-
dets afgørelse af 20. januar 1997.

⁽⁴⁾ EFT nr. C 92 af 25. 4. 1975, s. 1.

⁽⁵⁾ EFT nr. C 167 af 5. 7. 1986, s. 1.

⁽⁶⁾ EFT nr. C 294 af 22. 11. 1989, s. 1.

ydelse, uden at leverandøren og forbrugeren er til stede samtidig; den konstante udvikling af disse teknikker gør det umuligt at udarbejde en udtømmende fortegnelse; det er følgelig nødvendigt at fastsætte de principper, der skal gælde på dette område selv for nye teknikker, som endnu kun anvendes i begrænset omfang;

- (10) den samme transaktion, der omfatter flere på hinanden følgende operationer eller en række enkeltoperationer over en vis periode, kan give anledning til forskellige juridiske beskrivelser afhængigt af lovgivningen i de enkelte medlemsstater; bestemmelserne i dette direktiv kan ikke anvendes forskelligt afhængigt af lovgivningen i de enkelte medlemsstater, med forbehold af medlemsstaternes anvendelse af artikel 14; det må derfor anses, at bestemmelserne i dette direktiv mindst skal være opfyldt ved den første af flere på hinanden følgende operationer eller den første af en række enkeltoperationer over en vis periode, som kan betragtes som udgørende et hele, hvad enten denne operation eller rækken af operationer er omfattet af en enkelt aftale eller flere på hinanden følgende særskilte aftaler;
- (11) anvendelsen af fjernkommunikationsteknikker bør ikke medføre en begrænsning af den information, der gives forbrugeren; der bør derfor fastsættes bestemmelser om, hvilke informationer der obligatorisk skal meddeles forbrugeren, uanset hvilken kommunikationsteknik der anvendes; formidlingen af information skal endvidere opfylde de øvrige relevante fællesskabsregler og navnlig Rådets direktiv 84/450/EØF af 10. september 1984 om indbyrdes tilnærmelse af medlemsstaternes love og administrative bestemmelser om vildledende reklame⁽¹⁾; hvis kravet om information fraviges, er det forbrugeren, der på grundlag af et skøn skal anmode om visse grundlæggende oplysninger, såsom leverandørens navn, varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber og pris;
- (12) i tilfælde af kommunikation pr. telefon bør forbrugeren have tilstrækkelige oplysninger i begyndelsen af samtalen til at afgøre, hvorvidt han ønsker at fortsætte;
- (13) den information, der formidles via visse elektroniske teknologier, har ofte en flygtig karakter, da den ikke modtages på et varigt medium; det er derfor påkrævet, at forbrugeren skriftligt i god tid modtager de informationer, der er nødvendige for at opfylde aftalens bestemmelser korrekt;
- (14) forbrugeren har i praksis ikke mulighed for at se varen eller få kendskab til tjenesteydelsens egenska-

ber, før aftalen indgås; der bør derfor indføres en fortrydelsesret, når andet ikke er fastsat i dette direktiv; for at denne ret ikke skal forblive rent formel, må forbrugeren eventuelle udgifter i denne forbindelse begrænses til de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varen; fortrydelsesretten berører ikke forbrugeren rettigheder i henhold til national lovgivning, særlig ved modtagelsen af mangelfulde varer og tjenesteydelser eller varer og tjenesteydelser, som ikke svarer til beskrivelsen i tilbuddet; det er medlemsstaterne, der skal fastsætte de øvrige nærmere regler og betingelser for udøvelse af fortrydelsesretten;

- (15) det er endvidere nødvendigt at fastsætte en frist for opfyldelse af aftalen, hvis dette ikke sker, når bestillingen afgives;
- (16) salgsfremmende teknikker, der går ud på at tilsende forbrugeren en vare eller levere ham en tjenesteydelse mod betaling uden forudgående bestilling eller udtrykkelig aftale herom, er uacceptable, medmindre der er tale om en erstatningsleverance;
- (17) artikel 8 og 10 i den europæiske konvention til beskyttelse af menneskerettigheder og grundlæggende frihedsrettigheder af 4. november 1950 bør tages i betragtning; det er nødvendigt at anerkende forbrugernes ret til privatlivets fred, navnlig med hensyn til visse særligt aggressive kommunikationsteknikker; der bør derfor fastsættes specifikke begrænsninger for anvendelsen af sådanne teknikker; medlemsstaterne bør træffe passende foranstaltninger for effektivt at beskytte de forbrugere, der ikke ønsker at blive kontaktet gennem visse former for kommunikation, mod sådanne henvendelser, uden at dette berører de særlige beskyttelsesforanstaltninger, forbrugeren har krav på ifølge fællesskabslovgivningen om beskyttelse af personoplysninger og privatlivets fred;
- (18) det er vigtigt, at de grundlæggende bindende bestemmelser i dette direktiv, hvor det er hensigtsmæssigt, suppleres med frivillige aftaler mellem de berørte erhvervsdrivende i overensstemmelse med Kommissionens henstilling 92/295/EØF af 7. april 1992 vedrørende kutymeregler for forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg⁽²⁾;
- (19) af hensyn til den bedst mulige forbrugerbeskyttelse er det vigtigt, at forbrugerne bliver fyldestgørende orienteret om dette direktivs bestemmelser og om eventuelle kutymeregler på dette område;

⁽¹⁾ EFT nr. L 250 af 19. 9. 1984, s. 17.

⁽²⁾ EFT nr. L 156 af 10. 6. 1992, s. 21.

- (20) manglende overholdelse af bestemmelserne i dette direktiv kan påføre både forbrugerne og konkurrerende virksomheder skade; der kan derfor fastsættes bestemmelser, der gør det muligt for offentlige organer eller deres repræsentanter eller for forbrugerorganisationer, der ifølge den nationale lovgivning har en berettiget interesse i at beskytte forbrugerne, eller for erhvervsorganisationer, der har en berettiget interesse i at gribe ind, at overvåge anvendelsen af dette direktiv;
- (21) af hensyn til forbrugerbeskyttelse er det vigtigt at tage spørgsmålet om klager på tværs af grænserne op til behandling, så snart det er muligt; Kommissionen offentliggjorde den 14. februar 1996 en handlingsplan vedrørende forbrugernes klagemuligheder og bilæggelse af tvister på forbrugerområdet i det indre marked; denne plan indeholder specifikke initiativer til fremme af udenretslige former for sagsbehandling; der foreslås objektive kriterier (bilag II), der skal sikre en pålidelig sagsbehandling, og der fastsættes bestemmelser for anvendelsen af standardiserede reklamationer (bilag III);
- (22) forbrugeren behersker ikke teknikken i forbindelse med anvendelsen af ny teknologi; der skal derfor være mulighed for, at bevisbyrden kan påhvile leverandøren;
- (23) i visse tilfælde er der risiko for, at forbrugeren berøves den beskyttelse, der gives i medfør af dette direktiv, ved at et tredjelands lovgivning vælges som retsgrundlag for aftalen; der bør derfor i dette direktiv fastsættes regler, der tager sigte på at undgå denne risiko;
- (24) medlemsstaterne kan af hensyn til almenvellet indføre forbud mod markedsføring af visse varer og tjenesteydelser på deres område gennem aftaler vedrørende fjernsalg; dette forbud bør tage hensyn til de gældende fællesskabsregler; sådanne forbud gælder allerede bl.a. med hensyn til lægemidler efter Rådets direktiv 89/552/EØF af 3. oktober 1989 om samordning af visse love og administrative bestemmelser i medlemsstaterne vedrørende udøvelse af tv-radiospredningsvirksomhed⁽¹⁾ og Rådets direktiv 92/28/EØF af 31. marts 1992 om reklame for humanmedicinske lægemidler⁽²⁾ —

UDSTEDT FØLGENDE DIREKTIV:

Artikel 1

Formål

Formålet med dette direktiv er at tilnærme medlemsstaternes love og administrative bestemmelser om aftaler

vedrørende fjernsalg indgået mellem en forbruger og en leverandør.

Artikel 2

Definitioner

I dette direktiv forstås ved

- 1) *aftale vedrørende fjernsalg*: enhver aftale mellem en leverandør og en forbruger vedrørende varer eller tjenesteydelser, der er indgået som led i et system for varesalg eller levering af tjenesteydelser organiseret af leverandøren, som for den pågældende aftales vedkommende udelukkende anvender en eller flere former for fjernkommunikationsteknik frem til og inklusive selve indgåelsen af aftalen
- 2) *forbruger*: enhver fysisk person, der i forbindelse med de af dette direktiv omfattede aftaler ikke handler som led i sit erhverv
- 3) *leverandør*: enhver fysisk eller juridisk person, der i forbindelse med de af dette direktiv omfattede aftaler handler som led i sit erhverv
- 4) *fjernkommunikationsteknik*: ethvert middel, som uden leverandørens og forbrugers samtidige tilstedeværelse kan anvendes med henblik på indgåelse af en aftale mellem disse parter. En vejledende fortegnelse over de teknikker, der er omfattet af dette direktiv, findes i bilag I
- 5) *formidler af kommunikationsteknik*: enhver fysisk eller juridisk person, offentlig eller privat, hvis erhverv består i at stille en eller flere former for fjernkommunikationsteknik til rådighed for leverandørerne.

Artikel 3

Undtagelser

1. Dette direktiv finder ikke anvendelse på aftaler
 - der vedrører de finansielle tjenesteydelser, der er opført på en ikke-udtømmende liste i bilag II
 - der indgås ved hjælp af vareautomater eller automatiserede forretningslokaler
 - der indgås med formidlere af telekommunikation ved brug af offentlige telefonbokse
 - der indgås med henblik på opførelse og salg af fast ejendom, samt aftaler om andre rettigheder i forbindelse med fast ejendom bortset fra udlejning
 - der indgås på en auktion.
2. Artikel 4, 5 og 6 samt artikel 7, stk. 1, finder ikke anvendelse på:
 - aftaler om levering af fødevarer, drikkevarer eller andre dagligvarer til husholdningen, der udbringes til en forbruger på dennes bopæl eller arbejdsplads af handlende som led i hyppige og regelmæssige vareudbringningsrunder

⁽¹⁾ EFT nr. L 298 af 17. 10. 1989, s. 23.

⁽²⁾ EFT nr. L 113 af 30. 4. 1992, s. 13.

— aftaler om levering af tjenesteydelser i form af logi, transport, forplejning og fritidstilbud, når leverandøren ved aftalens indgåelse påtager sig at levere sådanne ydelser på en forud fastlagt dato eller i et nærmere bestemt tidsrum; i tilfælde af udendørs fritidsbegivenheder kan leverandøren undtagelsesvis forbeholde sig ret til ikke at anvende artikel 7, stk. 2, under særlige omstændigheder.

Artikel 4

Forudgående oplysninger

1. I god tid inden indgåelsen af enhver aftale vedrørende fjernsalg skal forbrugeren have følgende oplysninger:

- a) leverandørens navn og, i tilfælde af aftaler hvor der kræves forudbetaling, tillige hans adresse
- b) varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber
- c) varens eller tjenesteydelsens pris inkl. alle afgifter
- d) eventuelle leveringsomkostninger
- e) betalings- eller leveringsbetingelser eller betingelserne for opfyldelse af aftalen
- f) eventuel fortrydelsesret, undtagen i de i artikel 6, stk. 3, nævnte tilfælde
- g) omkostningerne ved anvendelse af fjernkommunikationsteknikken, når de beregnes efter anden tarif end grundtariffen
- h) det tidsrum, i hvilket tilbuddet eller prisen er gyldig
- i) i givet fald aftalens korteste gyldighedsperiode i forbindelse med aftaler om varige eller regelmæssige vareleverancer eller tjenesteydelser.

2. De i stk. 1 nævnte oplysninger, hvis kommercielle sigte skal fremgå utvetydigt, skal gives på en klar og forståelig måde under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte fjernkommunikationsteknik, idet navnlig principperne om redelig forretningspraksis og beskyttelse af personer, såsom mindreårige, der i henhold til deres nationale lovgivning er umyndige, skal overholdes.

3. I forbindelse med telefonisk kommunikation skal endvidere leverandørens navn og opringningens kommercielle sigte udtrykkeligt opgives ved begyndelsen af enhver samtale med forbrugeren.

Artikel 5

Skriftlig bekræftelse af oplysningerne

1. Forbrugeren skal modtage bekræftelse skriftligt eller på et andet varigt medium, som er til hans rådighed og

tilgængeligt for ham, af de i artikel 4, stk. 1, litra a)-f), nævnte oplysninger i god tid under aftalens opfyldelse, og senest ved leveringen, når der er tale om varer, som ikke skal leveres til tredjemand, medmindre oplysningerne allerede er givet forbrugeren forud for aftalens indgåelse skriftligt eller på et andet varigt medium, som er til hans rådighed og tilgængeligt for ham.

Der skal under alle omstændigheder forelægges:

- skriftlig oplysning om betingelserne og de nærmere regler for udøvelsen af den i artikel 6 nævnte fortrydelsesret, herunder de i artikel 6, stk. 3, første led, nævnte tilfælde
- den fysiske adresse på leverandørens forretningssted, hvortil forbrugeren kan indgive eventuelle klager
- oplysninger om foreliggende eftersalgsservice og garantibetingelser
- betingelserne for ophævelse af aftalen, hvis denne er af ubestemt varighed eller af mere end ét års varighed.

2. Stk. 1 finder ikke anvendelse på tjenesteydelser, hvor selve opfyldelsen sker ved anvendelse af fjernkommunikationsteknik, når disse tjenesteydelser leveres samlet på en gang, og hvor faktureringen foretages af formidleren af fjernkommunikationsteknikken. Forbrugeren skal dog under alle omstændigheder kunne få oplyst den fysiske adresse på leverandørens forretningssted, hvortil han kan indgive eventuelle klager.

Artikel 6

Fortrydelsesret

1. Ved enhver aftale vedrørende fjernsalg har forbrugeren en frist på mindst syv hverdage til at fortryde aftalen, uden at der kan kræves bod, og uden angivelse af årsag. De eneste omkostninger, der kan pålægges forbrugeren, når denne gør sin fortrydelsesret gældende, er de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varen.

Fristen løber:

- for varers vedkommende fra den dato, hvor forbrugeren modtager dem, når forpligtelserne i artikel 5 er opfyldt
- for tjenesteydelsers vedkommende fra den dato, hvor aftalen indgås, eller fra den dato, hvor forpligtelserne i artikel 5 er opfyldt, hvis de opfyldes efter aftalens indgåelse, forudsat at fristen ikke overskrider den nedenfor nævnte frist på tre måneder.

Hvis leverandøren ikke har opfyldt de i artikel 5 nævnte forpligtelser, er fristen på tre måneder. Den løber:

- for varers vedkommende fra den dato, hvor forbrugeren modtager dem
- for tjensteydelsers vedkommende fra den dato, hvor aftalen indgås.

Hvis de i artikel 5 nævnte oplysninger forelægges inden for denne tre måneders frist, løber den i første afsnit nævnte frist på mindst syv hverdage fra dette tidspunkt.

2. Hvis forbrugeren gør fortrydelsesretten i medfør af denne artikel gældende, skal leverandøren vederlagsfrit tilbagebetale de beløb, som forbrugeren har indbetalt. De eneste omkostninger, der kan pålægges forbrugeren, når denne gør sin fortrydelsesret gældende, er de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varen. Tilbagebetalingen skal ske snarest muligt og senest inden 30 dage.

3. Medmindre parterne har aftalt andet, kan forbrugeren ikke gøre den i stk. 1 fastsatte fortrydelsesret gældende i forbindelse med aftaler:

- om tjensteydelser, hvor udførelsen er påbegyndt med forbrugerens samtykke inden udløbet af den i stk. 1 fastsatte frist på syv hverdage
- om varer eller tjensteydelser, hvis pris er afhængig af svingninger på kapitalmarkedet, som leverandøren ikke har indflydelse på
- om levering af varer, som er fremstillet efter forbrugers specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg, eller som på grund af deres beskaffenhed ikke kan tilbagesendes eller må antages at ville blive forringet eller forældet hurtigt
- om levering af lyd- eller billedoptagelser eller edb-programmer, som forbrugeren har brudt plomberingen på
- om levering af aviser, tidsskrifter og magasiner
- om tips- og lotteriydelser.

4. Medlemsstaterne fastsætter i deres lovgivning, at:

- hvis prisen på en vare eller en tjensteydelse helt eller delvis er dækket af en kredit, der ydes af leverandøren, eller
- hvis denne pris helt eller delvis er dækket af en kredit, som tredjemand yder forbrugeren på grundlag af en aftale mellem tredjemanden og leverandøren

ophæves kreditaftalen, uden at der kan kræves bod, hvis forbrugeren benytter den i stk. 1 fastsatte fortrydelsesret.

Medlemsstaterne fastlægger de nærmere regler for kredit-aftalens ophævelse.

Artikel 7

Opfyldelse

1. Medmindre parterne har aftalt andet, skal leverandøren effektivere bestillingen senest 30 dage regnet fra dagen efter, at forbrugeren har afgivet sin bestilling til leverandøren.

2. Misligholder leverandøren aftalen, fordi den bestilte vare eller tjensteydelse er indisponibel, skal forbrugeren underrettes herom, og han skal kunne få eventuelt indbetalte beløb tilbagebetalt snarest muligt og senest inden 30 dage.

3. Medlemsstaterne kan dog fastsætte, at leverandøren kan levere forbrugeren en vare eller tjensteydelse af samme kvalitet og til samme pris, hvis der er fastsat mulighed herfor forud for aftalens indgåelse eller i aftalen. Forbrugeren skal underrettes herom på en klar og forståelig måde. Udgifter til tilbagelevering i forbindelse med anvendelse af fortrydelsesretten afholdes i et sådant tilfælde af leverandøren, og forbrugeren skal underrettes herom. I sådanne tilfælde kan levering af en vare eller tjensteydelse ikke sidestilles med levering uden forudgående anmodning som omhandlet i artikel 9.

Artikel 8

Betaling med kort

Medlemsstaterne sørger for at fastsætte passende regler om, at en forbruger:

- kan anmode om annullering af en betaling, hvis et betalingskort er blevet anvendt svigagtigt i forbindelse med en aftale om fjernsalg, som omfattes af dette direktiv
- i tilfælde af svigagtig anvendelse får krediteret eller refunderet de foretagne indbetalinger.

Artikel 9

Levering uden forudgående anmodning

Medlemsstaterne træffer de nødvendige foranstaltninger til at

- forbyde levering af varer eller tjensteydelser til en forbruger uden forudgående bestilling fra denne, hvis leverancen indeholder en anmodning om betaling
- fritage forbrugeren for enhver modydelse i tilfælde af levering uden forudgående anmodning, da manglende svar ikke er ensbetydende med samtykke.

*Artikel 10***Begrænsninger i anvendelsen af visse fjernkommunikationsteknikker**

1. En leverandørs anvendelse af følgende teknikker kræver forudgående samtykke fra forbrugeren:

— et automatisk opkaldssystem uden menneskelig medvirken (opkaldsautomat)

— telefax.

2. Medlemsstaterne sørger for, at andre fjernkommunikationsteknikker end de i stk. 1 nævnte, og som tillader individuel kommunikation, kun kan anvendes, hvis forbrugeren ikke klart modsætter sig det.

*Artikel 11***Søgsmål eller klage**

1. Medlemsstaterne sørger for, at der i forbrugernes interesse findes tilstrækkelige og effektive midler til kontrol med overholdelsen af bestemmelserne i dette direktiv.

2. De i stk. 1 nævnte midler omfatter bestemmelser, i henhold til hvilke et eller flere af nedennævnte organer efter national ret kan indbringe en sag for domstolene eller for de kompetente administrative myndigheder med henblik på overholdelse af de nationale gennemførelsesbestemmelser til dette direktiv:

a) offentlige organer eller deres repræsentanter

b) forbrugerorganisationer, der har en legitim interesse i at beskytte forbrugerne

c) faglige organisationer, der har en legitim interesse i at handle.

3. a) Medlemsstaterne kan fastsætte, at leverandøren kan pålægges bevisbyrden for, at en forbruger har modtaget forudgående oplysninger eller skriftlig bekræftelse, eller at fristerne er blevet overholdt, eller at forbrugeren har givet sit samtykke.

b) Medlemsstaterne træffer de nødvendige foranstaltninger til at sikre, at leverandørerne samt, når det er muligt, formidlerne af fjernkommunikationsteknik ophører med enhver fremgangsmåde, der ikke er i overensstemmelse med de bestemmelser, der er fastsat i medfør af dette direktiv.

4. Medlemsstaterne kan fastsætte, at den frivillige kontrol med overholdelsen af direktivets bestemmelser, som selvstændige organer kan foretage, og muligheden for at indbringe tvister for sådanne organer supplerer de

foranstaltninger, som medlemsstaterne skal iværksætte for at sikre, at dette direktiv overholdes.

*Artikel 12***Bestemmelsernes ufravigelige karakter**

1. Forbrugeren kan ikke give afkald på de rettigheder, som tilkommer ham i medfør af dette direktivs transformation til national ret.

2. Medlemsstaterne træffer de nødvendige foranstaltninger til at sikre, at forbrugeren ikke berøves den beskyttelse, som dette direktiv giver, ved at et tredjelandts lovgivning vælges som gældende lov for salget, når aftalen har nær tilknytning til en eller flere af medlemsstaternes områder.

*Artikel 13***Fællesskabsregler**

1. Dette direktiv finder anvendelse, medmindre der foreligger fællesskabsforskrifter med særlige bestemmelser om visse typer af aftaler om fjernsalg som helhed.

2. Når specifikke fællesskabsforskrifter indeholder bestemmelser, der kun regulerer visse aspekter af leveringen af varer eller tjenesteydelser, har disse bestemmelser forrang for dette direktivs bestemmelser vedrørende disse særlige aspekter af aftaler vedrørende fjernsalg.

*Artikel 14***Minimumsbestemmelser**

Medlemsstaterne kan inden for det område, der omfattes af dette direktiv, vedtage eller bevare strengere bestemmelser, der er forenelige med traktaten, for at sikre et højere forbrugerbeskyttelsesniveau. Disse bestemmelser omfatter eventuelt forbud af hensyn til almenvellet mod fjernsalg af visse varer eller tjenesteydelser, navnlig lægemidler, på deres område under overholdelse af traktaten.

*Artikel 15***Gennemførelse**

1. Medlemsstaterne sætter de nødvendige love og administrative bestemmelser i kraft for at efterkomme dette direktiv senest tre år efter dets ikrafttrædelse. De underretter straks Kommissionen herom.

2. De i stk. 1 nævnte love og bestemmelser skal ved vedtagelsen indeholde en henvisning til dette direktiv eller skal ved offentliggørelsen være ledsaget af en sådan henvisning. De nærmere regler for henvisningen fastsættes af medlemsstaterne.

3. Medlemsstaterne meddeler Kommissionen teksten til de interne retsfor skrifter, som de udsteder på det område, der er omfattet af dette direktiv.

4. Senest fire år efter ikrafttrædelsen af dette direktiv forelægger Kommissionen Europa-Parlamentet og Rådet en rapport om anvendelsen af dette direktiv tillige med et eventuelt forslag til revision deraf.

Artikel 16

Orientering af forbrugerne

Medlemsstaterne træffer passende foranstaltninger med henblik på at informere forbrugerne om national gennemførelseslovgivning til dette direktiv og tilskynder, hvor det er relevant, erhvervsorganisationerne til at oplyse forbrugerne om deres kutymeregler.

Artikel 17

Klageordning

Kommissionen undersøger muligheden af at indføre effektive foranstaltninger til behandling af klager fra

forbrugerne vedrørende fjernsalg. Senest to år efter direktivets ikrafttræden forelægger Kommissionen Europa-Parlamentet og Rådet en rapport om resultaterne af denne undersøgelse eventuelt ledsaget af forslag.

Artikel 18

Dette direktiv træder i kraft på dagen for offentliggørelsen i *De Europæiske Fællesskabers Tidende*.

Artikel 19

Dette direktiv er rettet til medlemsstaterne.

Udfærdiget i Bruxelles, den 20. maj 1997.

På Europa-Parlamentets vegne

J.M. GIL-ROBLES

Formand

På Rådets vegne

J. VAN AARTSEN

Formand

*BILAG I***Kommunikationsteknikker, jf. artikel 2, nr. 4**

- uadresserede tryksager
 - adresserede tryksager
 - standardskrivelser
 - reklamer i tidsskrifter med bestillingsseddel
 - kataloger
 - menneskelig betjent telefon
 - automatisk telefon (opkaldsautomat, audiotekster)
 - radio
 - visiofon (telefon med billede)
 - videotekst (mikrocomputer, fjernsynsskærm) med tastatur eller sensorskærm
 - elektronisk post
 - telefax
 - fjernsyn (telekøb, telesalg).
-

*BILAG II***Finansielle tjenesteydelser, jf. artikel 3, stk. 1**

- investeringsservice
- forsikrings- og genforsikringstransaktioner
- bankforretninger
- transaktioner vedrørende pensionsfonde
- tjenesteydelser vedrørende termins- og optionsforretninger.

Disse tjenesteydelser omfatter navnlig:

- investeringstjenesteydelser omhandlet i bilaget til direktiv 93/22/EØF ⁽¹⁾; investeringsinstitutters tjenesteydelser
- tjenesteydelser henhørende under aktiviteter, som er omfattet af gensidig anerkendelse og anført i bilaget til direktiv 89/646/EØF ⁽²⁾
- transaktioner inden for forsikring og genforsikring omhandlet i:
 - artikel 1 i direktiv 73/239/EØF ⁽³⁾
 - bilaget til direktiv 79/267/EØF ⁽⁴⁾
 - direktiv 64/225/EØF ⁽⁵⁾
 - direktiv 92/49/EØF ⁽⁶⁾ og 92/96/EØF ⁽⁷⁾.

⁽¹⁾ EFT nr. L 141 af 11. 6. 1993, s. 27.

⁽²⁾ EFT nr. L 386 af 30. 12. 1989, s. 1. Direktivet er ændret ved direktiv 92/30/EØF (EFT nr. L 110 af 28. 4. 1992, s. 52).

⁽³⁾ EFT nr. L 228 af 16. 8. 1973, s. 3. Direktivet er senest ændret ved direktiv 92/49/EØF (EFT nr. L 228 af 11. 8. 1992, s. 1).

⁽⁴⁾ EFT nr. L 63 af 13. 3. 1979, s. 1. Direktivet er senest ændret ved direktiv 90/619/EØF (EFT nr. L 330 af 29. 11. 1990, s. 50).

⁽⁵⁾ EFT nr. 56 af 4. 4. 1964, s. 878/64. Direktivet er ændret ved tiltrædelsesakten af 1973.

⁽⁶⁾ EFT nr. L 228 af 11. 8. 1992, s. 1.

⁽⁷⁾ EFT nr. L 360 af 9. 12. 1992, s. 1.