



EUROPÄISCHE UNION

DAS EUROPÄISCHE PARLAMENT

DER RAT

Straßburg, den 22. November 2023
(OR. en)

2022/0147 (COD)
LEX 2273

PE-CONS 37/1/23
REV 1

CONSUM 251
MI 561
COMPET 663
EF 190
ECOFIN 636
DIGIT 128
CYBER 169
CODEC 1197

RICHTLINIE DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES
ZUR ÄNDERUNG DER RICHTLINIE 2011/83/EU IN BEZUG AUF
IM FERNABSATZ GESCHLOSSENE FINANZDIENSTLEISTUNGSVERTRÄGE
UND ZUR AUFHEBUNG DER RICHTLINIE 2002/65/EG

RICHTLINIE (EU) 2023/...
DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES

vom 22. November 2023

**zur Änderung der Richtlinie 2011/83/EU in Bezug auf im Fernabsatz
geschlossene Finanzdienstleistungsverträge und zur Aufhebung der Richtlinie 2002/65/EG**

(Text von Bedeutung für den EWR)

DAS EUROPÄISCHE PARLAMENT UND DER RAT DER EUROPÄISCHEN UNION —

gestützt auf den Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union, insbesondere auf
Artikel 114,

auf Vorschlag der Europäischen Kommission,

nach Zuleitung des Entwurfs des Gesetzgebungsakts an die nationalen Parlamente,

nach Anhörung der Europäischen Zentralbank,

nach Stellungnahme des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses¹,

gemäß dem ordentlichen Gesetzgebungsverfahren²,

¹ ABl. C 486 vom 21.12.2022, S. 139.

² Standpunkt des Europäischen Parlaments vom 5. Oktober 2023 (noch nicht im Amtsblatt veröffentlicht) und Beschluss des Rates vom 23. Oktober 2023.

in Erwägung nachstehender Gründe:

- (1) Die Richtlinie 2002/65/EG des Europäischen Parlaments und des Rates¹ enthält Vorschriften auf Unionsebene über den Fernabsatz von Finanzdienstleistungen an Verbraucher. Gleichzeitig enthält die Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates² unter anderem Vorschriften für Fernabsatzverträge über den Verkauf von Waren und die Erbringung von Dienstleistungen, die zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher geschlossen werden.
- (2) Artikel 169 Absatz 1 und Artikel 169 Absatz 2 Buchstabe a des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union (AEUV) sehen vor, dass die Union durch Maßnahmen, die sie nach Artikel 114 AEUV erlässt, einen Beitrag zur Erreichung eines hohen Verbraucherschutzniveaus leistet. Nach Artikel 38 der Charta der Grundrechte der Europäischen Union (im Folgenden „Charta“) hat die Politik der Union ein hohes Verbraucherschutzniveau sicherzustellen.
- (3) Um den Verbrauchern die Freiheit der Wahl zu gewährleisten, ist im Rahmen des Binnenmarkts ein hohes Maß an Verbraucherschutz im Bereich der im Fernabsatz geschlossenen Finanzdienstleistungsverträge erforderlich, damit das Vertrauen der Verbraucher in den Fernabsatz wächst.

¹ Richtlinie 2002/65/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. September 2002 über den Fernabsatz von Finanzdienstleistungen an Verbraucher und zur Änderung der Richtlinie 90/619/EWG des Rates und der Richtlinien 97/7/EG und 98/27/EG (ABl. L 271 vom 9.10.2002, S. 16).

² Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2011 über die Rechte der Verbraucher, zur Abänderung der Richtlinie 93/13/EWG des Rates und der Richtlinie 1999/44/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie zur Aufhebung der Richtlinie 85/577/EWG des Rates und der Richtlinie 97/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates (ABl. L 304 vom 22.11.2011, S. 64).

- (4) Die Gewährleistung eines durchgehend hohen Verbraucherschutzniveaus im gesamten Binnenmarkt wird am besten durch eine vollständige Harmonisierung erreicht. Eine vollständige Harmonisierung ist notwendig, um allen Verbrauchern in der Union ein hohes und vergleichbares Maß an Schutz ihrer Interessen zu gewährleisten und um einen gut funktionierenden Binnenmarkt zu schaffen. Soweit in dieser Richtlinie nichts anderes bestimmt ist, sollte es den Mitgliedstaaten deshalb nicht erlaubt sein, in ihren nationalen Rechtsvorschriften hinsichtlich der unter diese Richtlinie fallenden Aspekte andere als die in dieser Richtlinie festgelegten Bestimmungen beizubehalten oder einzuführen. Soweit es keine solchen harmonisierten Bestimmungen gibt, sollte es den Mitgliedstaaten freigestellt bleiben, Bestimmungen in ihren nationalen Rechtsvorschriften beizubehalten oder einzuführen.
- (5) Die Richtlinie 2002/65/EG ist mehrmals überprüft worden. Diese Überprüfungen haben ergeben, dass die schrittweise Einführung sektorspezifischer Rechtsvorschriften der Union zu erheblichen Überschneidungen dieser Rechtsvorschriften mit der Richtlinie 2002/65/EG geführt hat und dass die Digitalisierung einige Aspekte, die in der Richtlinie nicht vollständig behandelt werden, verschärft hat.

- (6) Die Digitalisierung hat zu Entwicklungen auf dem Markt beigetragen, die zum Zeitpunkt des Erlasses der Richtlinie 2002/65/EG noch nicht absehbar waren. Die raschen technologischen Entwicklungen, die seitdem zu verzeichnen sind, haben den Markt für Finanzdienstleistungen erheblich verändert. Zwar wurden auf Unionsebene zahlreiche sektorspezifische Rechtsakte erlassen, jedoch hat sich das Angebot an Finanzdienstleistungen für Verbraucher erheblich weiterentwickelt und ist vielfältiger geworden. Neue Produkte sind auf den Markt gekommen, insbesondere im Online-Umfeld, und ihre Nutzung entwickelt sich fortlaufend weiter, häufig in einer schnellen und unvorhergesehenen Weise. In diesem Zusammenhang ist die horizontale Anwendung der Richtlinie 2002/65/EG nach wie vor von Belang. Die Anwendung der genannten Richtlinie auf Finanzdienstleistungen an Verbraucher, die nicht durch sektorspezifische Rechtsvorschriften der Union geregelt sind, hat dazu geführt, dass zum Nutzen von Verbrauchern und Unternehmern harmonisierte Vorschriften gelten. Dieses „Sicherheitsnetz“ trägt dazu bei, ein hohes Verbraucherschutzniveau zu gewährleisten, während gleichzeitig gleiche Wettbewerbsbedingungen für Unternehmer gewährleistet werden.
- (7) Um der Tatsache Rechnung zu tragen, dass die schrittweise Einführung sektorspezifischer Rechtsvorschriften der Union zu erheblichen Überschneidungen dieser Rechtsvorschriften mit der Richtlinie 2002/65/EG geführt hat und dass die Digitalisierung einige Aspekte, die in der genannten Richtlinie nicht vollständig behandelt werden (etwa die Frage, wie und wann dem Verbraucher Informationen zur Verfügung gestellt werden sollten), verschärft hat, ist es notwendig, die Vorschriften für Finanzdienstleistungsverträge, die im Fernabsatz zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer geschlossen werden, zu überarbeiten und gleichzeitig die Anwendung des „Sicherheitsnetzes“ auf jene Finanzdienstleistungen sicherzustellen, die entweder nicht unter die sektorspezifischen Rechtsvorschriften der Union fallen oder aus dem Anwendungsbereich von Unionsrechtsakten, die spezifische Finanzdienstleistungen regeln, ausgeschlossen sind.

- (8) Um unionsweit für ein einheitliches Verbraucherschutzniveau zu sorgen und um Divergenzen zu verhindern, die den Abschluss von Finanzdienstleistungsverträgen im Binnenmarkt behindern, sind Vorschriften notwendig, die Unternehmen, einschließlich Kleinstunternehmen sowie kleiner und mittlerer Unternehmen, Rechtssicherheit und Transparenz bieten und für Verbraucher in allen Mitgliedstaaten einklagbare Rechte und Pflichten vorsehen. Die Mitgliedstaaten werden dazu angehalten, den besonderen Bedürfnissen von Kleinstunternehmen sowie kleinen und mittleren Unternehmen bei der Anwendung der Rechtsvorschriften zur Umsetzung dieser Richtlinie Rechnung zu tragen. Der Begriff „Kleinstunternehmen sowie kleine und mittlere Unternehmen“ sollte im Sinne von Artikel 2 des Anhangs der Empfehlung 2003/361/EG der Kommission¹ verstanden werden.
- (9) In der Richtlinie 2011/83/EU ist ähnlich wie in der Richtlinie 2002/65/EG für bestimmte im Fernabsatz geschlossene Verbraucherverträge ein Recht auf vorvertragliche Informationen und ein Recht auf Widerruf vorgesehen. Die Komplementarität zwischen diesen Richtlinien ist jedoch begrenzt, da Finanzdienstleistungen, die in der Richtlinie 2011/83/EU als Bankdienstleistung sowie Dienstleistung im Zusammenhang mit einer Kreditgewährung, Versicherung, Altersversorgung von Einzelpersonen, Geldanlage oder Zahlung definiert werden, nicht unter die genannte Richtlinie fallen. In diesem Zusammenhang sollten Bausparverträge und Verbraucherkreditverträge als Finanzdienstleistungen gelten. Der Verkauf von Waren wie Edelmetallen, Diamanten, Wein oder Whisky sollte nicht für sich genommen als Finanzdienstleistung betrachtet werden.

¹ Empfehlung 2003/361/EG der Kommission vom 6. Mai 2003 betreffend die Definition der Kleinstunternehmen sowie der kleinen und mittleren Unternehmen (ABl. L 124 vom 20.5.2003, S. 36).

- (10) Die Ausdehnung des Anwendungsbereichs der Richtlinie 2011/83/EU auf im Fernabsatz geschlossene Finanzdienstleistungsverträge dürfte die notwendige Komplementarität gewährleisten. Wegen der Besonderheit von Finanzdienstleistungen an Verbraucher, insbesondere ihrer Komplexität, ist es nicht angebracht, alle Bestimmungen der Richtlinie 2011/83/EU auf im Fernabsatz geschlossene Verträge über Finanzdienstleistungen an Verbraucher anzuwenden. Indem in die Richtlinie 2011/83/EU ein eigenes Kapitel mit Vorschriften aufgenommen wird, die nur für im Fernabsatz geschlossene Verträge über Finanzdienstleistungen an Verbraucher gelten, kann für die erforderliche Klarheit und Rechtssicherheit gesorgt werden.
- (11) Finanzdienstleistungsverträge, die auf andere Weise als im Fernabsatz geschlossen werden, fallen nicht unter diese Richtlinie. Daher können die Mitgliedstaaten im Einklang mit dem Unionsrecht regeln, welche Vorschriften für solche Verträge gelten, auch indem die Anforderungen dieser Richtlinie auf Verträge, die nicht in ihren Anwendungsbereich fallen, angewendet werden.
- (12) Wenngleich wegen der Besonderheiten der betreffenden Dienstleistungen nicht alle Bestimmungen der Richtlinie 2011/83/EU für im Fernabsatz geschlossene Finanzdienstleistungsverträge gelten sollten, sollte eine Reihe von Bestimmungen der Richtlinie 2011/83/EU, etwa die einschlägigen Begriffsbestimmungen und die Vorschriften über zusätzliche Zahlungen, Rechtsdurchsetzung, unbestellte Waren und Dienstleistungen und Berichterstattung, auch für im Fernabsatz geschlossene Finanzdienstleistungsverträge gelten. Die Anwendung dieser Bestimmungen gewährleistet die Komplementarität zwischen den verschiedenen Arten von im Fernabsatz geschlossenen Verträgen.

- (13) Die Mitgliedstaaten sollten Vorschriften über Sanktionen, die bei Verstößen gegen die gemäß dieser Richtlinie erlassenen Bestimmungen in ihren nationalen Rechtsvorschriften zu verhängen sind, erlassen und alle für die Anwendung der Sanktionen erforderlichen Maßnahmen treffen. Die vorgesehenen Sanktionen sollten im Einklang mit Artikel 24 Absatz 1 der Richtlinie 2011/83/EU wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein. In diese Richtlinie sollten in Bezug auf Fernabsatzverträge über die Erbringung von Finanzdienstleistungen, die zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher geschlossen werden, auch spezifische Bestimmungen über die Verhängung von Sanktionen gemäß Artikel 21 der Verordnung (EU) 2017/2394 des Europäischen Parlaments und des Rates¹ aufgenommen werden. Die anderen, in Artikel 24 Absätze 2 bis 5 der Richtlinie 2011/83/EU festgelegten Bestimmungen über Sanktionen gelten nicht für Fernabsatzverträge über die Erbringung von Finanzdienstleistungen, die zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher geschlossen werden.
- (14) Ein eigenes Kapitel in der Richtlinie 2011/83/EU sollte die Vorschriften der Richtlinie 2002/65/EG enthalten, die nach wie vor relevant und notwendig sind, insbesondere jene in Bezug auf das Recht auf vorvertragliche Informationen und das Recht auf Widerruf, sowie Vorschriften zur Gewährleistung der Fairness im Internet beim Abschluss von Finanzdienstleistungsverträgen im Fernabsatz.

¹ Verordnung (EU) 2017/2394 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Dezember 2017 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden und zur Aufhebung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 (ABl. L 345 vom 27.12.2017, S. 1).

- (15) Da Finanzdienstleistungsverträge im Fernabsatz meistens auf elektronischem Wege geschlossen werden, dürften Vorschriften zur Gewährleistung der Fairness im Internet, wenn Finanzdienstleistungen im Fernabsatz erworben werden, zur Verwirklichung der Ziele beitragen, die in Artikel 114 AEUV und Artikel 38 der Charta festgelegt sind. Die Vorschrift über angemessene Erläuterungen sollte mehr Transparenz gewährleisten und dem Verbraucher das Recht einräumen, menschliches Eingreifen zu verlangen, wenn er mit dem Unternehmer über vollständig automatisierte Online-Benutzeroberflächen wie Chatbots, Robo-Advice, interaktive Tools oder ähnliche Mittel interagiert.

(16) Bestimmte Finanzdienstleistungen an Verbraucher sind in besonderen Unionsrechtsakten geregelt, die auch weiterhin für diese Finanzdienstleistungen gelten. Geltende sektorspezifische Unionsrechtsakte werden durch diese Richtlinie nicht geändert. Im Interesse der Rechtssicherheit und um sicherzustellen, dass es nicht zu Doppelungen oder Überschneidungen kommt, muss klargestellt werden, dass in Fällen, in denen andere Unionsrechtsakte, die spezifische Finanzdienstleistungen regeln, Vorschriften über vorvertragliche Informationen, über das Widerrufsrecht oder über angemessene Erläuterungen enthalten, und unabhängig von dem Detaillierungsgrad dieser Vorschriften, für diese spezifischen Finanzdienstleistungen an Verbraucher nur die entsprechenden Bestimmungen dieser anderen Unionsrechtsakte gelten sollten – einschließlich der ausdrücklichen Option der Mitgliedstaaten, die Anwendung dieser spezifischen Vorschriften auszuschließen – sofern in den genannten Rechtsakten nichts anderes bestimmt ist. In Fällen, in denen in einem spezifischen Unionsrechtsakt Vorschriften festgelegt sind, die es den Mitgliedstaaten ermöglichen, anstelle des genannten spezifischen Unionsrechtsakts einen anderen spezifischen Unionsrechtsakt anzuwenden – wie z. B. in Artikel 3 Absatz 3 Buchstabe a der Richtlinie 2014/17/EU des Europäischen Parlaments und des Rates¹ –, sollten die Vorschriften des genannten spezifischen Unionsrechtsakts in diesem Zusammenhang Vorrang haben und sollte die vorliegende Richtlinie nicht gelten. Ebenso sollten in Fällen, in denen in dem spezifischen Unionsrechtsakt Vorschriften über angemessene alternative Regelungen festgelegt sind, mit denen gewährleistet werden soll, dass die Verbraucher in der vorvertraglichen Phase rechtzeitig Informationen erhalten – wie z. B. in Artikel 3 Absatz 5 der Richtlinie 2014/17/EU –, die Vorschriften des genannten spezifischen Unionsrechtsakts Vorrang haben und sollte die vorliegende Richtlinie nicht gelten.

¹ Richtlinie 2014/17/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 4. Februar 2014 über Wohnimmobilienkreditverträge für Verbraucher und zur Änderung der Richtlinien 2008/48/EG und 2013/36/EU und der Verordnung (EU) Nr. 1093/2010 (ABl. L 60 vom 28.2.2014, S. 34).

(17) In Bezug auf vorvertragliche Informationen enthalten bestimmte Unionsrechtsakte, die spezifische Finanzdienstleistungen regeln, an diese spezifischen Finanzdienstleistungen angepasste Vorschriften, die gewährleisten sollen, dass die Verbraucher die wesentlichen Merkmale des angebotenen Vertrags verstehen können. So enthalten beispielsweise die Verordnung (EU) 2019/1238 des Europäischen Parlaments und des Rates¹, die Richtlinien 2014/92/EU², 2014/65/EU³ und (EU) 2016/97⁴ des Europäischen Parlaments und des Rates Bestimmungen über vorvertragliche Informationen im spezifischen Basisrechtsakt der Union, und ermächtigen die Kommission außerdem, delegierte Rechtsakte oder Durchführungsrechtsakte zu erlassen. Sofern in solchen Unionsrechtsakten nichts anderes bestimmt ist, sollten für diese spezifischen Finanzdienstleistungen an Verbraucher nur die in diesen Rechtsakten festgelegten vorvertraglichen Informationspflichten gelten. Dies sollte auch dann der Fall sein, wenn in dem Unionsrechtsakt, der spezifische Finanzdienstleistungen regelt, im Vergleich zu den in dieser Richtlinie festgelegten Vorschriften andere Vorschriften oder Mindestanforderungen für vorvertragliche Informationen vorgesehen sind.

¹ Verordnung (EU) 2019/1238 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Juni 2019 über ein Paneuropäisches Privates Pensionsprodukt (PEPP) (ABl. L 198 vom 25.7.2019, S. 1).

² Richtlinie 2014/92/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Juli 2014 über die Vergleichbarkeit von Zahlungskontoentgelten, den Wechsel von Zahlungskonten und den Zugang zu Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen (ABl. L 257 vom 28.8.2014, S. 214).

³ Richtlinie 2014/65/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 15. Mai 2014 über Märkte für Finanzinstrumente sowie zur Änderung der Richtlinien 2002/92/EG und 2011/61/EU (ABl. L 173 vom 12.6.2014, S. 349).

⁴ Richtlinie (EU) 2016/97 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Januar 2016 über Versicherungsvertrieb (ABl. L 26 vom 2.2.2016, S. 19).

- (18) In Bezug auf das Widerrufsrecht sollten, wenn der Unionsrechtsakt, der spezifische Finanzdienstleistungen regelt, den Verbrauchern Zeit für die Prüfung der Auswirkungen des unterzeichneten Vertrags gibt – unabhängig von der Bezeichnung in dem genannten Unionsrechtsakt –, ausschließlich die entsprechenden Bestimmungen des genannten Unionsrechtsakts für diese spezifischen Finanzdienstleistungen an Verbraucher gelten, sofern in jenem Rechtsakt nichts anderes bestimmt ist. Wenn zum Beispiel Artikel 186 der Richtlinie 2009/138/EG des Europäischen Parlaments und des Rates¹ Anwendung findet, gelten die in der Richtlinie 2009/138/EG festgelegten Vorschriften über den „Rücktrittszeitraum“ und nicht die in der vorliegenden Richtlinie festgelegten Vorschriften über das Widerrufsrecht, und wenn Artikel 14 Absatz 6 der Richtlinie 2014/17/EU Anwendung findet, gelten die in der Richtlinie 2014/17/EU festgelegten Vorschriften über die Möglichkeit, zwischen dem Widerrufsrecht und der Bedenkezeit zu wählen, und nicht die in der vorliegenden Richtlinie festgelegten Vorschriften über das Widerrufsrecht.

¹ Richtlinie 2009/138/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2009 betreffend die Aufnahme und Ausübung der Versicherungs- und der Rückversicherungstätigkeit (Solvabilität II) (Abl. L 335 vom 17.12.2009, S. 1).

- (19) Gemäß der Richtlinie 2014/17/EU und der Richtlinie (EU) 2023/2225 des Europäischen Parlaments und des Rates¹ können die Mitgliedstaaten diese Richtlinien im Einklang mit dem Unionsrecht auch auf Bereiche anwenden, die nicht in deren Anwendungsbereich fallen. Aus diesem Grund sollte klargestellt werden, dass die Mitgliedstaaten Artikel 14 Absatz 6 der Richtlinie 2014/17/EU auf Kreditverträge anwenden können, obwohl diese Verträge nach Artikel 3 Absatz 2 der genannten Richtlinie von deren Anwendungsbereich ausgeschlossen sind. Gleichermaßen sollte klargestellt werden, dass die Mitgliedstaaten die Artikel 26 und 27 der Richtlinie (EU) 2023/2225 auf Kreditverträge anwenden können, obwohl diese Verträge nach Artikel 2 Absatz 2 der genannten Richtlinie von deren Anwendungsbereich ausgeschlossen sind.
- (20) In Bezug auf Vorschriften über angemessene Erläuterungen sind in bestimmten Unionsrechtsakten, die spezifische Finanzdienstleistungen regeln, etwa in den Richtlinien 2014/17/EU, 2014/65/EU und (EU) 2016/97, bereits Vorschriften über angemessene Erläuterungen festgelegt, die Unternehmer Verbrauchern zu dem angebotenen Vertrag bereitstellen müssen. Im Interesse der Rechtssicherheit sollten die in der vorliegenden Richtlinie festgelegten Vorschriften über angemessene Erläuterungen nicht für Finanzdienstleistungen gelten, die unter Unionsrechtsakte fallen, die spezifische Finanzdienstleistungen regeln und Vorschriften über die dem Verbraucher vor Abschluss des Vertrags — zur Verfügung zu stellenden angemessenen Erläuterungen enthalten, unabhängig von der Bezeichnung in dem genannten Unionsrechtsakt.

¹ Richtlinie (EU) 2023/2225 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 18. Oktober 2023 über Verbraucherkreditverträge und zur Aufhebung der Richtlinie 2008/48/EG des Rates (ABl. L 2023/2225 vom 30.10.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj>).

- (21) Enthalten Unionsrechtsakte, die spezifische Finanzdienstleistungen regeln, Vorschriften über vorvertragliche Informationen, aber keine Vorschriften über das Widerrufsrecht, so sollten die in dieser Richtlinie vorgesehenen Bestimmungen über das Widerrufsrecht gelten. So sind beispielsweise in der Richtlinie 2009/138/EG Vorschriften über vorvertragliche Informationspflichten festgelegt, allerdings ist in Bezug auf Nichtlebensversicherungen kein Recht vorgesehen, mit dem den Verbrauchern Zeit für die Prüfung der Auswirkungen des unterzeichneten Vertrags gewährt wird. In diesem Fall sollten die Vorschriften über vorvertragliche Informationen, die in dem Unionsrechtsakt, der spezifische Finanzdienstleistungen regelt, festgelegt sind, und die in der vorliegenden Richtlinie festgelegten Vorschriften über das Widerrufsrecht gelten. Enthält ein Unionsrechtsakt, der spezifische Finanzdienstleistungen regelt, keine Bestimmungen über Informationen zum Widerrufsrecht, so sollte der Unternehmer diese Informationen im Einklang mit der vorliegenden Richtlinie bereitstellen, um zu gewährleisten, dass der Verbraucher angemessen Kenntnis von den einschlägigen Informationen hat.

- (22) Enthalten Unionsrechtsakte, die spezifische Finanzdienstleistungen regeln, Vorschriften über vorvertragliche Informationen, aber keine Vorschriften über das Widerrufsrecht, so sollte die in der vorliegenden Richtlinie festgelegte Widerrufsfrist gelten, und zwar entweder ab dem Tag des Abschlusses des Fernabsatzvertrags gemäß der vorliegenden Richtlinie oder ab dem Datum, an dem der Verbraucher die Vertragsbedingungen und die vorvertraglichen Informationen gemäß den Unionsrechtsakten, die diese spezifischen Finanzdienstleistungen regeln, erhält, wenn dieser Tag nach dem Tag des Abschlusses des Fernabsatzvertrags liegt. Enthält ein Unionsrechtsakt, der spezifische Finanzdienstleistungen regelt, keine Bestimmungen über die Informationen zum Widerrufsrecht, so sollte der Unternehmer zusätzlich zu den Vertragsbedingungen und den vorvertraglichen Informationen gemäß dem Unionsrechtsakt, der diese spezifischen Finanzdienstleistungen regelt, auch die in der vorliegenden Richtlinie vorgesehenen Informationen zum Widerrufsrecht bereitstellen, um den Beginn der Widerrufsfrist festzulegen.
- (23) Der Abschluss von Verträgen über Finanzdienstleistungen an Verbraucher im Fernabsatz setzt den Einsatz von Fernkommunikationsmitteln voraus, die im Rahmen eines für den Fernabsatz von Waren und Dienstleistungen organisierten Vertriebssystems eingesetzt werden, bei dem Unternehmer und Verbraucher nicht gleichzeitig anwesend sind. Als Reaktion auf die ständige Weiterentwicklung dieser Kommunikationsmittel sollten Grundsätze festgelegt werden, die auch für die Kommunikationsmittel Gültigkeit haben, die noch wenig verbreitet oder noch gar nicht bekannt sind.

- (24) Ein einzelner Finanzdienstleistungsvertrag, der aufeinanderfolgende Vorgänge oder getrennte Vorgänge der gleichen Art umfasst, die in einem zeitlichen Zusammenhang stehen, kann je nach Mitgliedstaat eine unterschiedliche rechtliche Behandlung erfahren; es ist jedoch wichtig, dass die Vorschriften in allen Mitgliedstaaten einheitlich angewendet werden. Daher ist es angezeigt vorzusehen, dass die Vorschriften für im Fernabsatz geschlossene Finanzdienstleistungsverträge für den ersten einer Reihe aufeinanderfolgender Vorgänge oder getrennter Vorgänge der gleichen Art gelten sollten, die in einem zeitlichen Zusammenhang stehen und als ein Ganzes betrachtet werden können, und zwar unabhängig davon, ob dieser Vorgang oder diese Reihe von Vorgängen Gegenstand eines einzigen Vertrags oder mehrerer aufeinanderfolgender Verträge ist. Liegt keine erstmalige Vereinbarung vor, so sollten die Vorschriften für im Fernabsatz geschlossene Finanzdienstleistungsverträge für alle aufeinanderfolgenden oder getrennten Vorgänge gelten, mit Ausnahme der Vorschriften für vorvertragliche Informationen, die nur für den ersten Vorgang gelten sollten. Zum Beispiel kann als „erstmalige Dienstleistungsvereinbarung“ die Eröffnung eines Bankkontos und können als „Vorgänge“ Einzahlungen auf das Bankkonto oder Abhebungen von dem Bankkonto angesehen werden. Die Erweiterung einer erstmaligen Dienstleistungsvereinbarung um neue Elemente, z. B. um die Möglichkeit, ein elektronisches Zahlungsinstrument zusammen mit dem vorhandenen Bankkonto zu benutzen, stellt keinen „Vorgang“ dar, sondern einen Zusatzvertrag.
- (25) Um den Anwendungsbereich dieser Richtlinie abzugrenzen, sollten die Vorschriften für im Fernabsatz geschlossene Verträge über Finanzdienstleistungen an Verbraucher nicht für Dienstleistungen gelten, die auf gelegentlicher Basis und außerhalb einer Absatzstruktur, deren Zweck der Abschluss von Fernabsatzverträgen ist, erbracht werden.

- (26) Der Einsatz von Fernkommunikationsmitteln bietet gute Möglichkeiten zur Informationsbeschaffung und darf nicht zu einer ungerechtfertigten Beschränkung der dem Verbraucher zur Verfügung gestellten Informationen führen. Wenn über Sprachtelefondienste kommuniziert wird, hat der Unternehmer die Möglichkeit, dem Verbraucher mit dessen ausdrücklicher Zustimmung lediglich eine begrenzte Auswahl vorvertraglicher Informationen bereitzustellen, bevor dieser durch den Fernabsatzvertrag gebunden ist. Der Unternehmer sollte die übrigen Informationen unmittelbar nach Vertragsabschluss bereitstellen. Im Interesse der Transparenz sollten Anforderungen in Bezug darauf festgelegt werden, wann die Informationen dem Verbraucher vor Abschluss des Fernabsatzvertrags zur Verfügung gestellt werden sollten und wie diese Informationen den Verbraucher erreichen sollten. Damit der Verbraucher in voller Kenntnis der Sachlage entscheiden kann, sollte er alle vorvertraglichen Informationen rechtzeitig vor und nicht erst bei Abschluss des Fernabsatzvertrags oder Annahme eines entsprechenden Angebots erhalten. Damit soll sichergestellt werden, dass der Verbraucher ausreichend Zeit hat, die vorvertraglichen Informationen zu lesen und nachzuvollziehen, Angebote zu vergleichen und eine fundierte Entscheidung zu treffen. Werden die Informationen weniger als einen Tag vor Abschluss des Fernabsatzvertrags über Finanzdienstleistungen bereitgestellt, so sollte der Unternehmer verpflichtet sein, den Verbraucher innerhalb der festgelegten Frist auf einem dauerhaften Datenträger an die Möglichkeit zu erinnern, den Fernabsatzvertrag über Finanzdienstleistungen zu widerrufen. Werden die vorvertraglichen Informationen weniger als einen Tag, bevor der Verbraucher durch einen Fernabsatzvertrag gebunden ist, bereitgestellt, so sollte der Unternehmer den Verbraucher zwischen einem und sieben Tagen nach Abschluss des Vertrags auf einem dauerhaften Datenträger an die Möglichkeit erinnern, den Fernabsatzvertrag zu widerrufen.

- (27) Die Informationspflichten sollten modernisiert und zukunftssicher gestaltet werden. Daher sollte der Unternehmer dem Verbraucher seine Telefonnummer sowie seine E-Mail-Adresse oder Angaben zu anderen Kommunikationsmitteln unterschiedlicher Art sowie Informationen darüber, wohin Beschwerden zu richten sind, mitteilen. Die Anforderungen an die Verfahren zum Umgang mit Beschwerden können von den Mitgliedstaaten festgelegt werden. Verbraucher sollten über die genauen Zusatzkosten informiert werden, die mit der Nutzung der Fernkommunikationsmittel verbunden sind. Einige Unternehmer nutzen zur Preisdifferenzierung zwischen verschiedenen Verbrauchergruppen eine automatisierte Entscheidungsfindung, und in bestimmten Fällen werden Preise an die individuelle Preissensibilität der Verbraucher angepasst. Deshalb sollten Verbraucher, bevor sie durch einen Fernabsatzvertrag gebunden sind, davon in Kenntnis gesetzt werden, dass der Preis der Finanzdienstleistung auf der Grundlage einer automatisierten Entscheidungsfindung personalisiert wurde.
- (28) Im Rahmen der Richtlinie 2002/65/EG konnten die Mitgliedstaaten strengere Bestimmungen an vorherige Informationspflichten beibehalten oder erlassen, sofern diese Bestimmungen mit dem Unionsrecht vereinbar waren. In diesem Zusammenhang haben mehrere Mitgliedstaaten strengere Informationspflichten beibehalten oder erlassen. Die Möglichkeit, bezüglich der Vorschriften über vorvertragliche Informationen für ein höheres Verbraucherschutzniveau zu sorgen, sollte erhalten bleiben. Dies sollte sowohl für die Informationen selbst als auch für die Darstellung der Informationen gelten. Die Anwendung strengerer Vorschriften kann auch bedeuten, dass die in Unionsrechtsakten, die spezifische Finanzdienstleistungen regeln, festgelegten Anforderungen auf Finanzdienstleistungen angewendet werden, die nicht unter diese sektorspezifischen Unionsrechtsakte fallen.

- (29) Bei bestimmten Finanzdienstleistungen könnten ökologische oder soziale Faktoren in die Anlagestrategie eingebunden werden. Damit der Verbraucher eine fundierte Entscheidung treffen kann, sollte er auch über die besonderen ökologischen oder sozialen Ziele informiert werden, die mit der Finanzdienstleistung verfolgt werden.
- (30) Alle vorvertraglichen Informationen sollten auf einem dauerhaften Datenträger in einem lesbaren Format zur Verfügung gestellt werden und für den Verbraucher leicht verständlich sein. Ein Format gilt als lesbar, wenn Schriftzeichen in lesbarer Größe und in Farben verwendet werden, die die Verständlichkeit der Informationen nicht beeinträchtigen, auch wenn das Dokument in Schwarz-Weiß vorgelegt, gedruckt oder fotokopiert wird. Außerdem sollten übermäßig lange und komplizierte Beschreibungen, Kleindruck und eine übermäßige Verwendung von Hyperlinks so weit wie möglich vermieden werden, da sie Verbrauchern das Verständnis erschweren. Können die Informationen aufgrund des vom Verbraucher gewählten Mediums nicht vor Abschluss des Vertrags auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung gestellt werden, so sollten sie unverzüglich nach Vertragsabschluss bereitgestellt werden.

(31) Die Informationspflichten sollten so angepasst werden, dass den technischen Beschränkungen, denen bestimmte Medien unterworfen sind, Rechnung getragen werden kann, zum Beispiel der beschränkten Zahl der Zeichen auf bestimmten Bildschirmen von Mobiltelefonen. Im Falle von Mobiltelefon-Bildschirmen sollten – wenn der Unternehmer Inhalt und Darstellung der Online-Benutzeroberfläche für solche Geräte angepasst hat – die folgenden Informationen an vorderster Stelle bereitgestellt und möglichst besonders hervorgehoben werden: Informationen über die Identität des Unternehmers, die wesentlichen Merkmale der Finanzdienstleistung an Verbraucher, der Gesamtpreis, den der Verbraucher dem Unternehmer für die Finanzdienstleistung an Verbraucher zahlen muss, einschließlich aller über den Unternehmer abgeführten Steuern, oder, wenn kein genauer Preis angegeben werden kann, die Grundlage für seine Berechnung, die dem Verbraucher eine Überprüfung des Preises ermöglicht, sowie das Bestehen oder Nichtbestehen des Widerrufsrechts, einschließlich der Modalitäten, Fristen und Verfahren für die Ausübung dieses Rechts. Die übrigen Informationen könnten geschichtet werden. Alle Informationen sollten jedoch vor Abschluss des Fernabsatzvertrags auf einem dauerhaften Datenträger bereitgestellt werden.

(32) Wenn vorvertragliche Informationen auf elektronischem Wege bereitgestellt werden, sollten diese Informationen klar und verständlich dargestellt werden. Zu diesem Zweck könnten die Informationen auf dem Bildschirm wirksam hervorgehoben, eingerahmt und kontextualisiert werden. Die Technik des Schichtens wurde geprüft und hat sich für bestimmte Finanzdienstleistungen als nützlich erwiesen; bei dieser Technik gelten bestimmte vorgeschriebene vorvertragliche Informationen als wesentliche Angaben und werden daher in der ersten Schicht hervorgehoben, während andere detaillierte Teile der vorvertraglichen Informationen in weiteren Schichten enthalten sind. Wird die Technik des Schichtens gemäß dieser Richtlinie angewendet, so sollte der Unternehmer in der ersten Schicht des elektronischen Kommunikationsmittels mindestens folgende Informationen bereitstellen: die Identität und die Hauptgeschäftstätigkeit des Unternehmers, die wesentlichen Merkmale der Finanzdienstleistung, den vom Verbraucher zu zahlenden Gesamtpreis, einen Hinweis auf mögliche weitere Steuern oder Kosten und eine Angabe zum Bestehen oder Nichtbestehen eines Widerrufsrechts. Die übrigen vorgeschriebenen vorvertraglichen Informationen könnten in weiteren Schichten angezeigt werden. Bei Anwendung der Technik des Schichtens sollten alle Informationen für den Verbraucher leicht zugänglich sein, die Verwendung weiterer Schichten sollte nicht die Aufmerksamkeit des Verbrauchers vom Inhalt des Dokuments ablenken, und es sollten keine wesentlichen Angaben verschleiert werden. Es sollte möglich sein, alle Teile der vorvertraglichen Informationen in einem einzigen Dokument auszudrucken.

- (33) Eine weitere Möglichkeit, vorvertragliche Informationen auf elektronischem Wege bereitzustellen, ist das Konzept des „Inhaltsverzeichnisses“ mit erweiterbaren Überschriften. Auf der obersten Ebene könnten die Verbraucher die Hauptthemen finden, von denen jedes durch Anklicken erweitert werden kann, sodass die Verbraucher zu einer detaillierteren Darstellung der relevanten Informationen geleitet werden. Auf diese Weise findet der Verbraucher alle erforderlichen Informationen an einem Ort und behält gleichzeitig die Kontrolle darüber, was er wann überprüft. Der Verbraucher sollte die Möglichkeit haben, das gesamte vorvertragliche Informationsdokument herunterzuladen und es als eigenständiges Dokument zu speichern.
- (34) Verbraucher sollten ein Recht auf Widerruf haben, das ohne Angabe von Gründen in Anspruch genommen werden kann und keine Vertragsstrafe nach sich zieht. Wenn kein Widerrufsrecht besteht, weil der Verbraucher die Erfüllung eines Fernabsatzvertrags vor Ablauf der Widerrufsfrist ausdrücklich verlangt hat, sollte der Unternehmer den Verbraucher vor Beginn der Erfüllung des Vertrags darüber unterrichten.

- (35) Die Widerrufsfrist sollte 14 Kalendertage nach Abschluss des Fernabsatzvertrags bzw. 14 Kalendertage nach dem Tag, an dem der Verbraucher die vorvertraglichen Informationen und die Vertragsbedingungen erhält, enden, wenn dieser Tag nach dem Tag des Abschlusses des Fernabsatzvertrags liegt. Bei Fernabsatzverträgen über die Altersversorgung von Einzelpersonen sollte diese Frist auf 30 Kalendertage verlängert werden. Um die Rechtssicherheit zu erhöhen, sollte die Widerrufsfrist, wenn der Verbraucher die vorvertraglichen Informationen und die Vertragsbedingungen nicht erhalten hat, spätestens zwölf Monate und 14 Kalendertage nach Abschluss des Fernabsatzvertrags enden. Die Widerrufsfrist sollte nicht ablaufen, wenn der Verbraucher nicht auf einem dauerhaften Datenträger über das Widerrufsrecht belehrt wurde.
- (36) Damit die wirksame Ausübung des Widerrufsrechts gewährleistet ist, sollte das Verfahren für die Ausübung dieses Rechts nicht aufwendiger sein als das Verfahren für den Abschluss des Fernabsatzvertrags.

- (37) Wenn der Unternehmer die Möglichkeit anbietet, Fernabsatzverträge über eine Online-Benutzeroberfläche - wie eine Website oder eine Anwendung - zu schließen, sollte der Unternehmer dazu verpflichtet sein, für den Verbraucher neben anderen vorhandenen Widerrufsoptionen - wie das Formular in Anhang I Teil B der Richtlinie 2011/83/EU - auch die Möglichkeit vorzusehen, den Vertrag über eine Funktion zu widerrufen. Dadurch sollte sichergestellt werden, dass Verbraucher einen Vertrag ebenso leicht widerrufen können, wie sie ihn abschließen können. Damit das möglich ist, sollte der Unternehmer für den Verbraucher eine Widerrufsfunktion vorsehen, die dieser ohne Weiteres findet und die während der gesamten Widerrufsfrist gut sichtbar und durchgehend verfügbar ist. Die Funktion sollte für den Verbraucher einfach und leicht auffindbar und zugänglich sein. So sollte der Verbraucher nicht erst ein Verfahren durchführen müssen, um die Funktion zu finden oder darauf zuzugreifen, wie beispielsweise das Herunterladen einer Anwendung, wenn der Vertrag nicht über diese Anwendung geschlossen wurde. Um das Verfahren zu vereinfachen, könnte der Unternehmer beispielsweise Hyperlinks bereitstellen, über die der Verbraucher zur Widerrufsfunktion gelangt. Der Verbraucher sollte die Möglichkeit haben, eine Widerrufserklärung abzugeben und die zur Identifizierung des Vertrags erforderlichen Angaben zu machen oder diese zu bestätigen. So sollte ein Verbraucher, der sich bereits (etwa durch Einloggen) identifiziert hat, den Vertrag widerrufen können, ohne sich oder gegebenenfalls den Vertrag, den er widerrufen möchte, erneut identifizieren zu müssen. Damit der Verbraucher sein Widerrufsrecht nicht versehentlich ausübt, sollte der Unternehmer vom Verbraucher verlangen, dass er seine Widerrufsentscheidung auf eine Weise bestätigt, die die Widerrufsabsicht des Verbrauchers bestätigt. Wenn der Verbraucher im Rahmen desselben Fernabsatzvertrags mehrere Waren oder Dienstleistungen bestellt hat, kann der Unternehmer dem Verbraucher die Möglichkeit einräumen, statt des gesamten Vertrags nur einen Teil des Vertrags zu widerrufen. Wenn der Verbraucher zur Ausübung des Widerrufsrechts die Funktion benutzt, sollte der Unternehmer dem Verbraucher auf einem dauerhaften Datenträger unverzüglich eine Eingangsbestätigung für diesen Widerruf übermitteln. Diese Verpflichtung sollte nicht nur für Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen, sondern für sämtliche Fernabsatzverträge gelten, für die in der Richtlinie 2011/83/EU ein Widerrufsrecht vorgesehen ist. Die Widerrufsfunktion dient dazu, Verbraucher stärker für ihr Recht auf Widerruf zu sensibilisieren und die Möglichkeit der Inanspruchnahme dieses Rechts zu vereinfachen, da Verbraucher beim Fernabsatz sowohl von Finanzprodukten oder -dienstleistungen als auch von nichtfinanziellen Produkten oder Dienstleistungen nicht die Möglichkeit haben, persönliche Erläuterungen zu erhalten oder persönlich zu erfahren, wie komplex oder umfangreich ein Produkt oder eine Dienstleistung möglicherweise ist. Diese Verpflichtung sollte daher nicht nur für Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen gelten, sondern auch für Fernabsatzverträge über andere Waren und Dienstleistungen, für die im Unionsrecht ein Widerrufsrecht vorgesehen ist, um die Möglichkeiten der Verbraucher, sich durch Widerruf von einem Vertragsverhältnis zu lösen, zu verbessern.

- (38) Verbraucher benötigen über die vom Unternehmer zur Verfügung gestellten vorvertraglichen Informationen hinaus möglicherweise weitere Unterstützung, um entscheiden zu können, welche Finanzdienstleistung für ihre Bedürfnisse und ihre finanzielle Situation am besten geeignet ist. Mit der Bereitstellung angemessener Erläuterungen soll vor allem sichergestellt werden, dass der Verbraucher die vom Unternehmer angebotene Finanzdienstleistung versteht, bevor er den Vertrag unterzeichnet. Damit dies gewährleistet ist, sollten die angemessenen Erläuterungen rechtzeitig bereitgestellt werden, damit der Verbraucher ausreichend Zeit hat, sie vor Vertragsabschluss zu prüfen. Eine bloße Wiederholung der vorvertraglichen Informationen ist dafür möglicherweise nicht ausreichend und sollte daher vermieden werden. Deshalb sollten die Mitgliedstaaten sicherstellen, dass Unternehmer vor Abschluss eines Finanzdienstleistungsvertrags im Fernabsatz eine solche Unterstützung in Bezug auf die Finanzdienstleistungen, die sie dem Verbraucher anbieten, bereitstellen, indem sie die wesentlichen Merkmale des Vertrags, einschließlich möglicher Nebenleistungen, und die spezifischen Auswirkungen, die der Vertrag auf den Verbraucher haben kann, angemessen erläutern. In Bezug auf die wesentlichen Merkmale des Vertrags sollte der Unternehmer die Hauptmerkmale des Angebots, etwa den vom Verbraucher an den Unternehmer zu zahlenden Gesamtpreis und die Beschreibung der wichtigsten Merkmale der Finanzdienstleistung, und die Auswirkungen des Vertrags auf den Verbraucher erläutern, gegebenenfalls einschließlich der Frage, ob die Nebenleistungen einzeln beendet werden können oder nicht und welche Folgen eine solche Beendigung hätte. Was die spezifischen Auswirkungen des angebotenen Vertrags angeht, sollte der Unternehmer ferner die wichtigsten Folgen einer Nichterfüllung der vertraglichen Verpflichtungen erläutern.

- (39) Unter die vorliegende Richtlinie fallende Verträge können in finanzieller Hinsicht unterschiedlich ausgestaltet sein und sich daher stark voneinander unterscheiden. Daher könnten die Mitgliedstaaten die Art und Weise, wie diese Erläuterungen bereitzustellen sind, an die Umstände, unter denen die Finanzdienstleistung angeboten wird, und an den Bedarf des Verbrauchers an Unterstützung anpassen, wobei dem Kenntnisstand und den Erfahrungen des Verbrauchers in Bezug auf die Finanzdienstleistung und ihre Ausgestaltung Rechnung zu tragen ist. Um sicherzustellen, dass der Verbraucher angemessene Erläuterungen erhält, sollten Unternehmer von den Mitgliedstaaten dazu angehalten werden, dem Verbraucher in dessen Interesse solche Erläuterungen auf einfache und unkomplizierte Weise zukommen zu lassen.
- (40) Die Verpflichtung zu angemessenen Erläuterungen ist besonders wichtig, wenn Verbraucher beabsichtigen, einen Finanzdienstleistungsvertrag im Fernabsatz zu schließen, und der Unternehmer Erläuterungen über vollständig automatisierte Online-Tools wie Chatbots, Robo-Advice, interaktive Tools oder ähnliche Mittel bereitstellt. Damit gewährleistet ist, dass der Verbraucher die Folgen, die sich aus dem Vertrag für seine wirtschaftliche Situation ergeben können, versteht, sollte der Verbraucher im Vorfeld des Vertragsabschlusses während der Geschäftszeiten des Unternehmers stets kostenfrei menschliches Eingreifen im Namen des Unternehmers erwirken können. Der Verbraucher sollte zudem das Recht haben, nach Abschluss des Fernabsatzvertrags in begründeten Fällen und ohne übermäßigen Aufwand zulasten des Unternehmers das Eingreifen einer Person zu verlangen. Dies könnte das Recht auf menschliches Eingreifen einschließen, wenn ein Vertrag verlängert wird, dem Verbraucher erhebliche Schwierigkeiten entstehen oder im Hinblick auf die Vertragsbedingungen weitere Erläuterungen benötigt werden.

(41) „Dark Patterns“ auf Online-Benutzeroberflächen von Unternehmen sind Praktiken, die darauf abzielen oder tatsächlich bewirken, dass Verbraucher, die Empfänger der Finanzdienstleistung sind, in ihrer Fähigkeit, eine unabhängige und informierte Auswahl oder Entscheidung zu treffen, maßgeblich beeinflusst oder beeinträchtigt werden. Dies gilt in besonderem Maße für im Fernabsatz geschlossene Finanzdienstleistungsverträge. Diese Praktiken können von Unternehmen eingesetzt werden, um die Verbraucher, die Empfänger ihrer Dienstleistung sind, zu unerwünschten Verhaltensweisen oder Entscheidungen zu bewegen, die für sie von Nachteil sein können. Unternehmen sollte es daher untersagt sein, die Verbraucher, die Empfänger der Dienstleistung sind, durch den Aufbau, die Gestaltung oder die Funktionen einer Online-Benutzeroberfläche oder eines Teils davon in die Irre zu führen oder zu etwas zu verleiten und ihre Autonomie, ihre Entscheidungsfreiheit oder ihre Auswahlmöglichkeiten zu beeinflussen oder zu beeinträchtigen. Dazu können unter anderem ausbeuterische Gestaltungsmuster zählen, mit denen der Verbraucher zu Entscheidungen oder Handlungen verleitet wird, die vorteilhaft für den Unternehmer, aber möglicherweise nicht im Interesse des Verbrauchers sind, indem Auswahlmöglichkeiten in einer nicht neutralen Weise präsentiert werden, etwa durch die stärkere Hervorhebung bestimmter Auswahlmöglichkeiten durch visuelle, akustische oder sonstige Elemente, wenn der Verbraucher aufgefordert wird, eine Entscheidung zu treffen. Während es Anbietern von Vermittlungsdiensten, die Online-Plattformen betreiben, nach Maßgabe der Verordnung (EU) 2022/2065 des Europäischen Parlaments und des Rates¹ untersagt ist, im Rahmen der Gestaltung und des Aufbaus ihrer Online-Benutzeroberflächen Dark Patterns zu verwenden, sollten die Mitgliedstaaten durch die vorliegende Richtlinie dazu verpflichtet werden, zu verhindern, dass Unternehmer, die Finanzdienstleistungsverträge im Fernabsatz anbieten, derartige Praktiken beim Abschluss von Verträgen über solche Dienstleistungen einsetzen. Die Bestimmungen der genannten Verordnung und der vorliegenden Richtlinie ergänzen demnach einander, da sie für in unterschiedlicher Eigenschaft handelnde Unternehmer gelten. Da für Finanzdienstleistungen aufgrund ihrer Komplexität und der ihnen inhärenten ernsthaften Risiken möglicherweise weitere detaillierte Anforderungen bezüglich Dark Patterns vorgesehen werden müssen, sollten die Mitgliedstaaten in Abweichung von einer vollständigen Harmonisierung die Möglichkeit haben, strengere Bestimmungen beizubehalten oder einzuführen, sofern diese

¹ Verordnung (EU) 2022/2065 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 19. Oktober 2022 über einen Binnenmarkt für digitale Dienste und zur Änderung der Richtlinie 2000/31/EG (Gesetz über digitale Dienste) (ABl. L 277 vom 27.10.2022, S. 1).

Bestimmungen mit dem Unionsrecht vereinbar sind. Diese Möglichkeit steht im Hinblick auf unlautere Geschäftspraktiken im Zusammenhang mit Finanzdienstleistungen im Einklang mit Artikel 3 Absatz 9 der Richtlinie 2005/29/EG des Europäischen Parlaments und des Rates¹, wonach Mitgliedstaaten im Zusammenhang mit Finanzdienstleistungen auch Anforderungen stellen können, die restriktiver und strenger sind.

¹ Richtlinie 2005/29/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Mai 2005 über unlautere Geschäftspraktiken im binnenmarktinternen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern und zur Änderung der Richtlinie 84/450/EWG des Rates, der Richtlinien 97/7/EG, 98/27/EG und 2002/65/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates (Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken) (ABl. L 149 vom 11.6.2005, S. 22).

- (42) Im Fernabsatz geschlossene Finanzdienstleistungen können über die sozialen Medien, beispielsweise durch Influencer, vermarktet werden. Verbraucher könnten darin bestärkt werden, Entscheidungen zu treffen, ohne über die damit verbundenen Folgen und Risiken nachzudenken, und sie könnten Finanzdienstleistungen erwerben, die nicht ihrem Bedarf entsprechen. Die Kommission sollte die Vermarktungspraktiken, mit denen Unternehmer in den sozialen Medien für im Fernabsatz geschlossene Finanzdienstleistungen werben, und den etwaigen diesbezüglichen Handlungsbedarf bewerten. Diese Bewertung sollte beispielsweise angesichts der Anwendung der Richtlinie 2005/29/EG und anderer einschlägiger Rechtsakte der Union auf solche Praktiken erfolgen. Es hat bereits Fälle in Mitgliedstaaten gegeben, in denen Verbraucher durch die Vermarktungspraktiken von Influencern in die Irre geführt wurden, indem auf Plattformen der sozialen Medien für bestimmte Finanzdienstleistungen geworben wurde, ohne die Verbraucher über das hohe Verlustrisiko zu informieren. Die Richtlinie 2005/29/EG enthält Bestimmungen, mit denen sichergestellt werden soll, dass irreführende Praktiken, die den durchschnittlichen Verbraucher täuschen oder zu täuschen geeignet sind, verboten sind und dass wesentliche Informationen, die der durchschnittliche Verbraucher für eine fundierte geschäftliche Entscheidung benötigt, nicht vorenthalten werden können. Bei diesen Bestimmungen kann davon ausgegangen werden, dass sie sich auch auf die Vermarktungspraktiken von Influencern auf Plattformen der sozialen Medien erstrecken.
- (43) Die Richtlinie 2011/83/EU sollte daher entsprechend geändert werden.
- (44) Die Richtlinie 2002/65/EG sollte daher aufgehoben werden.

- (45) Da das Ziel dieser Richtlinie, nämlich durch Erreichen eines hohen Verbraucherschutzniveaus zum ordnungsgemäßen Funktionieren des Binnenmarkts beizutragen, von den Mitgliedstaaten nicht ausreichend verwirklicht werden kann, sondern vielmehr auf Unionsebene besser zu verwirklichen ist, kann die Union im Einklang mit dem in Artikel 5 des Vertrags über die Europäische Union verankerten Subsidiaritätsprinzip tätig werden. Entsprechend dem in demselben Artikel genannten Grundsatz der Verhältnismäßigkeit geht diese Richtlinie nicht über das für die Verwirklichung dieses Ziels erforderliche Maß hinaus.
- (46) Gemäß der Gemeinsamen Politischen Erklärung vom 28. September 2011 der Mitgliedstaaten und der Kommission zu erläuternden Dokumenten¹ haben sich die Mitgliedstaaten verpflichtet, in begründeten Fällen zusätzlich zur Mitteilung ihrer Umsetzungsmaßnahmen ein oder mehrere Dokumente zu übermitteln, in denen der Zusammenhang zwischen den Bestandteilen einer Richtlinie und den entsprechenden Teilen nationaler Umsetzungsinstrumente erläutert wird. Bei dieser Richtlinie hält der Gesetzgeber die Übermittlung derartiger Dokumente für gerechtfertigt —

HABEN FOLGENDE RICHTLINIE ERLASSEN:

¹ ABl. C 369 vom 17.12.2011, S. 14.

Artikel 1
Änderung der Richtlinie 2011/83/EU

Die Richtlinie 2011/83/EU wird wie folgt geändert:

1. Artikel 3 wird wie folgt geändert:

a) Folgender Absatz wird eingefügt:

„(1b) Für Fernabsatzverträge über die Erbringung von Finanzdienstleistungen, die zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher geschlossen werden, gelten nur die Artikel 1 und 2, Artikel 3 Absätze 2, 5 und 6, Artikel 4, Artikel 6a, Artikel 8 Absatz 6, Artikel 11a, die Artikel 16a bis 16e, Artikel 19, die Artikel 21 bis 23, Artikel 24 Absätze 1 und 6, die Artikel 25 bis 27 und Artikel 29.

Umfassen in Unterabsatz 1 genannte Verträge eine erstmalige Dienstleistungsvereinbarung mit daran anschließenden aufeinanderfolgenden Vorgängen oder einer daran anschließenden Reihe getrennter Vorgänge der gleichen Art, die in einem zeitlichen Zusammenhang stehen, so gelten die in Unterabsatz 1 genannten Bestimmungen mit Ausnahme von Artikel 21 nur für die erste Vereinbarung.

Für den Fall, dass es keine erstmalige Dienstleistungsvereinbarung gibt, aber die aufeinander folgenden oder getrennten Vorgänge der gleichen Art, die in einem zeitlichen Zusammenhang stehen, zwischen den gleichen Vertragsparteien abgewickelt werden, gelten die Artikel 16a und 16d nur für den ersten Vorgang.

Findet jedoch länger als ein Jahr kein Vorgang der gleichen Art mehr statt, so gilt der nächste Vorgang als der erste einer neuen Reihe von Vorgängen, sodass die Artikel 16a und 16d Anwendung finden.“

b) Absatz 3 Buchstabe d erhält folgende Fassung:

„d) über Finanzdienstleistungen, die nicht unter Artikel 3 Absatz 1b fallen;“

2. Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe h erhält folgende Fassung:

„h) im Falle des Bestehens eines Widerrufsrechts die Bedingungen, Fristen und Verfahren für die Ausübung dieses Rechts gemäß Artikel 11 Absatz 1 sowie das Muster-Widerrufsformular gemäß Anhang I Teil B und gegebenenfalls Informationen über das Bestehen und die Platzierung der Widerrufsfunktion nach Artikel 11a;“

3. Folgender Artikel wird eingefügt:

„Artikel 11a

Ausübung des Widerrufsrechts bei Fernabsatzverträgen, die über eine Online-Benutzeroberfläche geschlossen werden

- (1) Bei Fernabsatzverträgen, die über eine Online-Benutzeroberfläche geschlossen werden, stellt der Unternehmer sicher, dass der Verbraucher den Vertrag auch widerrufen kann, indem er eine Widerruffunktion benutzt.

Die Widerruffunktion wird gut lesbar mit den Worten „Vertrag widerrufen“ oder einer entsprechenden eindeutigen Formulierung gekennzeichnet. Die Widerruffunktion ist während der gesamten Widerrufsfrist durchgehend verfügbar. Sie ist auf der Online-Benutzeroberfläche hervorgehoben platziert und für den Verbraucher leicht zugänglich.

- (2) Die Widerruffunktion ermöglicht es dem Verbraucher, eine Online-Widerrufserklärung zu versenden, mit der der Unternehmer von der Entscheidung des Verbrauchers, den Vertrag zu widerrufen, in Kenntnis gesetzt wird. Über diese Online-Widerrufserklärung kann der Verbraucher ohne Weiteres die folgenden Informationen bereitstellen oder bestätigen:

- a) seinen Namen;

- b) Angaben zur Identifizierung des Vertrags, den der Verbraucher widerrufen möchte;
 - c) Angaben zu dem elektronischen Kommunikationsmittel, mit dem dem Verbraucher die Eingangsbestätigung für den Widerruf übermittelt werden wird.
- (3) Sobald der Verbraucher die Online-Widerrufserklärung gemäß Absatz 2 ausgefüllt hat, ermöglicht der Unternehmer dem Verbraucher, ihm diese Erklärung mittels einer Bestätigungsfunktion zu übermitteln.
- Diese Bestätigungsfunktion wird gut lesbar und ausschließlich mit den Worten „Widerruf bestätigen“ oder einer entsprechenden eindeutigen Formulierung gekennzeichnet.
- (4) Sobald der Verbraucher die Bestätigungsfunktion aktiviert hat, übermittelt der Unternehmer dem Verbraucher auf einem dauerhaften Datenträger unverzüglich eine Eingangsbestätigung, die unter anderem den Inhalt der Widerrufserklärung sowie das Datum und die Uhrzeit ihres Eingangs enthält.
 - (5) Das Widerrufsrecht des Verbrauchers gilt als innerhalb der einschlägigen Widerrufsfrist ausgeübt, wenn der Verbraucher die Online-Widerrufserklärung im Sinne dieses Artikels vor Ablauf dieser Frist abgegeben hat.“

4. Folgendes Kapitel wird eingefügt:

„Kapitel IIIa

Vorschriften für im Fernabsatz geschlossene Finanzdienstleistungsverträge

Artikel 16a

Informationspflichten bei Fernabsatzverträgen über Finanzdienstleistungen an Verbraucher

- (1) Rechtzeitig bevor der Verbraucher durch einen Fernabsatzvertrag oder ein entsprechendes Vertragsangebot gebunden ist, informiert der Unternehmer den Verbraucher in klarer und verständlicher Weise über Folgendes:
 - a) die Identität und die Hauptgeschäftstätigkeit des Unternehmers und gegebenenfalls die Identität und die Hauptgeschäftstätigkeit des Unternehmers, in dessen Auftrag er handelt;
 - b) die Anschrift des Ortes, an dem der Unternehmer niedergelassen ist, sowie seine Telefonnummer und E-Mail-Adresse oder Angaben zu anderen Kommunikationsmitteln, die der Unternehmer bzw. gegebenenfalls der Unternehmer, in dessen Auftrag er handelt, anbietet; all diese Kommunikationsmittel ermöglichen es dem Verbraucher, schnell Kontakt zum Unternehmer aufzunehmen und effizient mit ihm zu kommunizieren, und stellen sicher, dass der Verbraucher etwaige schriftliche Korrespondenz mit dem Unternehmer auf einem dauerhaften Datenträger speichern kann;

- c) einschlägige Kontaktangaben, die es dem Verbraucher ermöglichen, Beschwerden an den Unternehmer sowie gegebenenfalls an den Unternehmer, in dessen Auftrag er handelt, zu richten;
- d) wenn der Unternehmer in ein Handelsregister oder ein vergleichbares öffentliches Register eingetragen ist, das Register, in das er eingetragen ist, und die Registernummer oder eine gleichwertige in diesem Register verwendete Kennung;
- e) soweit für die Tätigkeit des Unternehmers eine Zulassung erforderlich ist, den Namen, die Anschrift, die Website und etwaige andere Kontaktangaben der zuständigen Aufsichtsbehörde;
- f) eine Beschreibung der wesentlichen Merkmale der Finanzdienstleistung;
- g) den Gesamtpreis, den der Verbraucher dem Unternehmer für die Finanzdienstleistung schuldet, einschließlich aller damit verbundenen Provisionen, Gebühren, und Abgaben sowie aller über den Unternehmer abgeführten Steuern, oder, wenn kein genauer Preis angegeben werden kann, die Grundlage für seine Berechnung, die dem Verbraucher eine Überprüfung des Preises ermöglicht;
- h) gegebenenfalls Informationen zu den Konsequenzen bei Zahlungsverzug oder Zahlungsausfall;
- i) gegebenenfalls den Hinweis, dass der Preis auf der Grundlage einer automatisierten Entscheidungsfindung personalisiert worden ist;

- j) gegebenenfalls einen Hinweis, dass sich die Finanzdienstleistung auf Finanzinstrumente bezieht, die wegen ihrer spezifischen Merkmale oder der durchzuführenden Vorgänge mit speziellen Risiken behaftet sind oder deren Preis Schwankungen auf dem Finanzmarkt unterliegt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat, und einen Hinweis, dass in der Vergangenheit erwirtschaftete Erträge kein Indikator für künftige Erträge sind;
- k) einen Hinweis auf mögliche weitere Steuern und/oder Kosten, die nicht über den Unternehmer abgeführt oder von ihm in Rechnung gestellt werden;
- l) etwaige Beschränkungen des Zeitraums, während dessen die gemäß diesem Absatz zur Verfügung gestellten Informationen gültig sind;
- m) Einzelheiten hinsichtlich der Zahlung und der Erfüllung;
- n) etwaige spezifische zusätzliche Kosten, die der Verbraucher für die Benutzung des Fernkommunikationsmittels zu tragen hat, wenn solche zusätzlichen Kosten in Rechnung gestellt werden;
- o) wenn ökologische oder soziale Faktoren in die Anlagestrategie der Finanzdienstleistung eingebunden werden, Informationen über ökologische oder soziale Ziele, die mit der Finanzdienstleistung verfolgt werden;

- p) das Bestehen oder Nichtbestehen eines Widerrufsrechts und für den Fall, dass ein Widerrufsrecht besteht, Angaben zur Widerrufsfrist und zu den Modalitäten für die Ausübung des Widerrufsrechts, einschließlich des Betrags, den der Verbraucher gegebenenfalls zu entrichten hat, sowie die Folgen der Nichtausübung dieses Rechts;
- q) die Mindestlaufzeit des Fernabsatzvertrags, wenn dieser die Erbringung einer dauerhaften oder regelmäßig wiederkehrenden Finanzdienstleistung zum Inhalt hat;
- r) Angaben zum Recht der Parteien, den Fernabsatzvertrag vorzeitig oder einseitig aufgrund der Vertragsbedingungen zu kündigen, einschließlich aller Vertragsstrafen, die in einem solchen Fall auferlegt werden;
- s) praktische Hinweise und Verfahren zur Ausübung des Widerrufsrechts nach Artikel 16b Absatz 1, darunter Telefonnummer und E-Mail-Adresse des Unternehmers oder Angaben zu anderen einschlägigen Kommunikationsmitteln für die Übermittlung der Widerrufserklärung, und bei über eine Online-Benutzeroberfläche geschlossenen Finanzdienstleistungsverträgen Informationen über das Bestehen und die Platzierung der Widerrufsfunktion nach Artikel 11a;
- t) etwaige Vertragsklauseln, die das auf den Fernabsatzvertrag anwendbare Recht und/oder das zuständige Gericht bestimmen;

- u) in welcher Sprache oder in welchen Sprachen die Vertragsbedingungen und die in diesem Artikel genannten Vorabinformationen mitgeteilt werden, sowie über die Sprache oder die Sprachen, zu deren Benutzung sich der Unternehmer mit Zustimmung des Verbrauchers für die Kommunikation während der Laufzeit des Fernabsatzvertrags verpflichtet;
 - v) gegebenenfalls die Möglichkeit des Zugangs zu einem außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren, dem der Unternehmer unterworfen ist, und die Voraussetzungen für diesen Zugang;
 - w) das Bestehen eines Garantiefonds oder anderer Entschädigungsregelungen, die nicht unter die Richtlinien 2014/49/EU* und 97/9/EG** des Europäischen Parlaments und des Rates fallen.
- (2) Die Mitgliedstaaten können Anforderungen hinsichtlich der zu verwendenden Sprache in Bezug auf die Informationen gemäß Absatz 1 in ihrem nationalen Recht beibehalten oder einführen, um sicherzustellen, dass diese Informationen vom Verbraucher ohne Weiteres verstanden werden.
- (3) Bei der fernmündlichen Kommunikation werden die Identität des Unternehmers und der geschäftliche Zweck des vom Unternehmer initiierten Anrufs zu Beginn eines jeden Anrufs mit dem Verbraucher ausdrücklich klargestellt. Wenn ein Anruf aufgezeichnet wird oder aufgezeichnet werden könnte, wird der Verbraucher vom Unternehmer entsprechend in Kenntnis gesetzt.

- (4) Abweichend von Absatz 1 gilt im Falle der fernmündlichen Kommunikation gemäß Absatz 3, dass der Unternehmer, sofern der Verbraucher ausdrücklich zustimmt, nur die in Absatz 1 Buchstaben a, f, g, k und p genannten Informationen bereitstellen kann, bevor der Verbraucher durch den Fernabsatzvertrag gebunden ist. In diesem Fall unterrichtet der Unternehmer den Verbraucher über Art und Verfügbarkeit der übrigen in Absatz 1 genannten Informationen. Der Unternehmer stellt diese übrigen gemäß Absatz 1 geforderten Informationen nach Abschluss des Fernabsatzvertrags unverzüglich auf einem dauerhaften Datenträger bereit.
- (5) Für den Fall, dass die in Absatz 1 genannten Informationen weniger als einen Tag vor dem Zeitpunkt, zu dem der Verbraucher durch den Fernabsatzvertrag gebunden ist, bereitgestellt werden, schreiben die Mitgliedstaaten vor, dass der Unternehmer den Verbraucher an die Möglichkeit des Widerrufs des Fernabsatzvertrags nach Artikel 16b sowie an das Verfahren für den Widerruf erinnert. Diese Erinnerung wird dem Verbraucher zwischen einem und sieben Tagen nach Abschluss des Fernabsatzvertrags auf einem dauerhaften Datenträger übermittelt.
- (6) Die in Absatz 1 genannten Informationen werden dem Verbraucher auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung gestellt und sind leicht lesbar.

Die in Absatz 1 genannten Informationen werden Verbrauchern mit Behinderungen, einschließlich Verbrauchern mit einer Sehbehinderung, auf Verlangen in einem geeigneten und barrierefreien Format zur Verfügung gestellt.

- (7) Mit Ausnahme der in Absatz 1 Buchstaben a, f, g, k und p genannten Informationen ist es dem Unternehmer erlaubt, die Informationen zu schichten, wenn sie auf elektronischem Wege bereitgestellt werden.

Werden die Informationen geschichtet, so muss es möglich sein, die in Absatz 1 genannten Informationen in einem einzigen Dokument einzusehen, zu speichern und auszudrucken.

In diesem Fall stellt der Unternehmer sicher, dass dem Verbraucher vor Abschluss des Fernabsatzvertrags alle in Absatz 1 genannten vorvertraglichen Informationen zur Verfügung gestellt werden.

- (8) Die Beweislast für die Erfüllung der in diesem Artikel genannten Informationspflichten obliegt dem Unternehmer.
- (9) Die Mitgliedstaaten können strengere als die im vorliegenden Artikel genannten Bestimmungen über vorvertragliche Informationspflichten einführen oder beibehalten, sofern diese mit dem Unionsrecht vereinbar sind.
- (10) Enthält ein anderer Unionsrechtsakt, der spezifische Finanzdienstleistungen regelt, Vorschriften über die Informationen, die dem Verbraucher vor Abschluss des Vertrags zur Verfügung zu stellen sind, so gelten – unabhängig von ihrem Detaillierungsgrad – nur die Vorschriften des genannten Unionsrechtsakts für diese spezifischen Finanzdienstleistungen, sofern in diesem Unionsrechtsakt nichts anderes bestimmt ist.

Enthält dieser andere Unionsrechtsakt keine Vorschriften über Informationen zum Widerrufsrecht, so unterrichtet der Unternehmer den Verbraucher im Einklang mit Absatz 1 Buchstabe p über das Bestehen oder Nichtbestehen eines solchen Rechts.

Artikel 16b

Widerrufsrecht bei Fernabsatzverträgen über Finanzdienstleistungen

- (1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass der Verbraucher den Vertrag innerhalb einer Frist von 14 Kalendertagen widerrufen kann, ohne eine Vertragsstrafe zahlen oder Gründe nennen zu müssen. Bei Fernabsatzverträgen über die Altersversorgung von Einzelpersonen wird diese Frist auf 30 Kalendertage verlängert.

Die in Unterabsatz 1 genannte Widerrufsfrist beginnt entweder

- a) am Tag des Abschlusses des Fernabsatzvertrags oder
- b) an dem Tag, an dem der Verbraucher die Vertragsbedingungen und die Informationen nach Artikel 16a erhält, sofern dieser nach dem unter Buchstabe a dieses Unterabsatzes genannten Tag liegt.

Hat der Verbraucher die Vertragsbedingungen und die Informationen gemäß Artikel 16a nicht erhalten, so endet die Widerrufsfrist auf jeden Fall zwölf Monate und 14 Tage nach Abschluss des Fernabsatzvertrags. Dies gilt nicht, wenn der Verbraucher nicht über sein Widerrufsrecht gemäß Artikel 16a Absatz 1 Buchstabe p belehrt wurde.

(2) Das Widerrufsrecht gilt nicht für Folgendes:

- a) Finanzdienstleistungen an Verbraucher, deren Preis auf dem Finanzmarkt Schwankungen unterliegt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat und die innerhalb der Widerrufsfrist auftreten könnten, zum Beispiel Dienstleistungen im Zusammenhang mit
 - Devisen;
 - Geldmarktinstrumenten;
 - handelbaren Wertpapieren;
 - Anteilen an Anlagegesellschaften;
 - Finanztermingeschäften (Futures) einschließlich gleichwertiger Instrumente mit Barzahlung;
 - Zinstermingeschäften (FRAs);
 - Zins- und Devisenswaps sowie Swaps auf Aktien- oder Aktienindexbasis („equity swaps“);
 - Kauf- oder Verkaufsoptionen auf alle unter diesem Buchstaben genannten Instrumente, einschließlich gleichwertiger Instrumente mit Barzahlung. Zu dieser Kategorie gehören insbesondere die Devisen- und die Zinsoptionen;

- b) Reise- und Gepäckversicherungspolicen oder ähnliche kurzfristige Versicherungspolicen mit einer Laufzeit von weniger als einem Monat;
 - c) Verträge, die auf ausdrückliches Verlangen des Verbrauchers von beiden Seiten bereits voll erfüllt sind, bevor der Verbraucher sein Widerrufsrecht ausübt.
- (3) Das Widerrufsrecht des Verbrauchers gilt als innerhalb der in Absatz 1 genannten Widerrufsfrist ausgeübt, wenn er die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf dieser Frist abgesandt hat.
- (4) Erbringt der Unternehmer oder ein Dritter aufgrund einer Vereinbarung zwischen diesem Dritten und dem Unternehmer eine Nebenleistung im Zusammenhang mit dem Fernabsatzvertrag über Finanzdienstleistungen, so ist der Verbraucher durch diesen Vertrag über Nebenleistungen nicht gebunden, wenn er sein Widerrufsrecht gemäß diesem Artikel ausübt. Entscheidet der Verbraucher, den Vertrag über Nebenleistungen zu beenden, ist dies für den Verbraucher nicht mit Kosten verbunden.
- (5) Dieser Artikel gilt unbeschadet nationaler Rechtsvorschriften, die eine Frist vorsehen, innerhalb derer die Ausführung des Vertrags nicht beginnen darf.

- (6) Enthält ein anderer Unionsrechtsakt, der spezifische Finanzdienstleistungen regelt, Vorschriften über das Widerrufsrecht, so gelten für diese spezifischen Finanzdienstleistungen nur die Vorschriften über das Widerrufsrecht in dem genannten Unionsrechtsakt, sofern in dem anderen Unionsrechtsakt nichts anderes bestimmt ist. Dürfen die Mitgliedstaaten nach diesem anderen Unionsrechtsakt zwischen dem Widerrufsrecht und einer Alternative, beispielsweise einer Bedenkzeit, wählen, so gelten für diese spezifischen Finanzdienstleistungen nur die entsprechenden Vorschriften dieses Unionsrechtsakts, sofern in dem anderen Unionsrechtsakt nichts anderes bestimmt ist.
- (7) Abweichend von diesem Artikel können die Mitgliedstaaten stattdessen in Bezug auf das Widerrufsrecht oder eine Bedenkzeit beschließen, die folgenden Bestimmungen auf die nachstehend genannten Finanzdienstleistungen anzuwenden:
- a) Artikel 14 Absatz 6 der Richtlinie 2014/17/EU des Europäischen Parlaments und des Rates*** auf Kreditverträge, die nach Artikel 3 Absatz 2 der genannten Richtlinie von deren Anwendungsbereich ausgenommen sind, und
 - b) die Artikel 26 und 27 der Richtlinie (EU) 2023/2225 des Europäischen Parlaments und des Rates**** auf Kreditverträge, die nach Artikel 2 Absatz 2 der genannten Richtlinie von deren Anwendungsbereich ausgenommen sind.

Artikel 16c

Zahlung für die vor Widerruf des Vertrags erbrachte Dienstleistung

- (1) Übt der Verbraucher das Widerrufsrecht nach Artikel 16b aus, so darf von ihm lediglich die Zahlung für die vom Unternehmer nach dem Fernabsatzvertrag tatsächlich erbrachten Dienstleistungen verlangt werden. Der Verbraucher bezahlt diese Dienstleistungen unverzüglich. Der zu zahlende Betrag darf
 - a) einen Betrag nicht überschreiten, der dem Anteil der bereits erbrachten Dienstleistungen am Gesamtumfang der im Fernabsatzvertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht;
 - b) in keinem Fall so bemessen sein, dass er als Vertragsstrafe ausgelegt werden könnte.
- (2) Die Mitgliedstaaten können bestimmen, dass Verbraucher keinen Betrag schulden, wenn sie einen Versicherungsvertrag widerrufen.
- (3) Der Unternehmer darf vom Verbraucher nur dann eine Zahlung nach Absatz 1 dieses Artikels verlangen, wenn der Unternehmer nachweisen kann, dass der Verbraucher über den zu zahlenden Betrag nach Artikel 16a Absatz 1 Buchstabe p ordnungsgemäß unterrichtet worden ist. Der Unternehmer kann eine solche Zahlung jedoch nicht verlangen, wenn er vor Ende der Widerrufsfrist nach Artikel 16b Absatz 1 ohne vorheriges Verlangen des Verbrauchers mit der Vertragsausführung begonnen hat.

- (4) Der Unternehmer erstattet dem Verbraucher unverzüglich, spätestens aber innerhalb von 30 Kalendertagen ab dem Tag, an dem der Unternehmer die Mitteilung über den Widerruf erhält, jeden Betrag, den der Unternehmer vom Verbraucher nach dem Fernabsatzvertrag erhalten hat, mit Ausnahme des in Absatz 1 genannten Betrags.
- (5) Der Verbraucher erstattet dem Unternehmer unverzüglich, spätestens aber innerhalb von 30 Kalendertagen ab dem Tag, an dem der Verbraucher den Vertrag widerruft, jeden Betrag, den er vom Unternehmer erhalten hat.

Artikel 16d

Angemessene Erläuterungen

- (1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass Unternehmer verpflichtet sind, dem Verbraucher angemessene Erläuterungen zu den angebotenen Finanzdienstleistungsverträgen zu geben, damit der Verbraucher beurteilen kann, ob der angebotene Vertrag und die Nebenleistungen seinen Bedürfnissen und seiner finanziellen Situation entsprechen. Diese Erläuterungen werden dem Verbraucher vor Vertragsabschluss und kostenlos zur Verfügung gestellt. Die Erläuterungen müssen Folgendes umfassen:
 - a) die erforderlichen vorvertraglichen Informationen;
 - b) die Hauptmerkmale des angebotenen Vertrags, einschließlich möglicher Nebenleistungen;

- c) die besonderen Folgen, die sich aus dem angebotenen Vertrag für den Verbraucher ergeben können, gegebenenfalls einschließlich der Konsequenzen bei Zahlungsausfall oder Zahlungsverzug des Verbrauchers.
- (2) Die Mitgliedstaaten können festlegen, auf welche Art und Weise und in welchem Umfang die in Absatz 1 genannten Erläuterungen bereitgestellt werden. Die Mitgliedstaaten können die Art und Weise an die Umstände, unter denen die Finanzdienstleistung angeboten wird, an die Person, der sie angeboten wird, und an die Art der angebotenen Finanzdienstleistung anpassen.
- (3) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass der Verbraucher, falls der Unternehmer Online-Tools verwendet, in der vorvertraglichen Phase sowie in begründeten Fällen auch nach Abschluss des Fernabsatzvertrags das Recht hat, in der Sprache der vorvertraglichen Informationen nach Artikel 16a Absatz 1 menschliches Eingreifen zu verlangen und zu erwirken.
- (4) Die Beweislast für die Erfüllung der in diesem Artikel genannten Anforderungen bezüglich angemessener Erläuterungen obliegt dem Unternehmer.
- (5) Enthält ein anderer Unionsrechtsakt, der spezifische Finanzdienstleistungen regelt, Vorschriften über angemessene Erläuterungen, die dem Verbraucher zur Verfügung zu stellen sind, so gelten für diese spezifischen Finanzdienstleistungen nur die Vorschriften über angemessene Erläuterungen in diesem Unionsrechtsakt, sofern darin nichts anderes bestimmt ist.

Artikel 16e

Zusätzlicher Schutz in Bezug auf Online-Benutzeroberflächen

- (1) Unbeschadet der Richtlinie 2005/29/EG und der Verordnung (EU) 2016/679 stellen die Mitgliedstaaten sicher, dass Unternehmer beim Abschluss von Finanzdienstleistungsverträgen im Fernabsatz ihre Online-Benutzeroberfläche im Sinne von Artikel 3 Buchstabe m der Verordnung (EU) 2022/2065 des Europäischen Parlaments und des Rates***** nicht so konzipieren, organisieren oder betreiben, dass Verbraucher, die Empfänger ihrer Dienstleistungen sind, manipuliert oder anderweitig in ihrer Fähigkeit, freie und informierte Entscheidungen zu treffen, maßgeblich beeinträchtigt oder behindert werden. Insbesondere erlassen die Mitgliedstaaten Maßnahmen, die sich im Einklang mit dem Unionsrecht mit mindestens einer der folgenden Praktiken von Unternehmern befassen:
- a) stärkere Hervorhebung bestimmter Auswahlmöglichkeiten, wenn Verbraucher, die Empfänger der Dienstleistungen sind, aufgefordert werden, eine Entscheidung zu treffen,
 - b) wiederholte Aufforderung an Verbraucher, die Empfänger der Dienstleistung sind, eine Auswahl zu treffen, wenn eine solche Auswahl bereits getroffen wurde, insbesondere durch die Einblendung eines Pop-up-Fensters, mit der die Nutzererfahrung beeinträchtigt wird, oder
 - c) Erschwerung des Verfahrens zur Beendigung eines Dienstes im Vergleich zur Anmeldung bei diesem Dienst.

- (2) Die Mitgliedstaaten können strengere als die in Absatz 1 genannten Bestimmungen über Pflichten für Unternehmer einführen oder beibehalten, sofern die Bestimmungen mit dem Unionsrecht vereinbar sind.“
-

- * Richtlinie 2014/49/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. April 2014 über Einlagensicherungssysteme (ABl. L 173 vom 12.6.2014, S. 149).
- ** Richtlinie 97/9/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 3. März 1997 über Systeme für die Entschädigung der Anleger (ABl. L 84 vom 26.3.1997, S. 22).
- *** Richtlinie 2014/17/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 4. Februar 2014 über Wohnimmobilienkreditverträge für Verbraucher und zur Änderung der Richtlinien 2008/48/EG und 2013/36/EU und der Verordnung (EU) Nr. 1093/2010 (ABl. L 60 vom 28.2.2014, S. 34).
- **** Richtlinie (EU) 2023/2225 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 18. Oktober 2023 über Wohnimmobilienkreditverträge für Verbraucher und zur Aufhebung der Richtlinie 2008/48/EG (ABl. L 2023/2225 vom 30.10.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj>).
- ***** Verordnung (EU) 2022/2065 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 19. Oktober 2022 über einen Binnenmarkt für digitale Dienste und zur Änderung der Richtlinie 2000/31/EG (Gesetz über digitale Dienste) (ABl. L 277 vom 27.10.2022, S. 1).

5. In Artikel 24 wird folgender Absatz angefügt:

- „(6) In Bezug auf Verstöße gegen die nach den in Artikel 3 Absatz 1b genannten Bestimmungen erlassenen, für Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen an Verbraucher geltenden Maßnahmen stellen die Mitgliedstaaten sicher, dass im Rahmen der Verhängung von Sanktionen nach Artikel 21 der Verordnung (EU) 2017/2394 entweder Geldbußen im Verwaltungsverfahren verhängt werden können oder gerichtliche Verfahren zur Verhängung von Geldbußen eingeleitet werden können oder beides erfolgen kann.“

6. Artikel 29 Absatz 1 erhält folgende Fassung:

„(1) Macht ein Mitgliedstaat von einer Regelungsmöglichkeit nach Artikel 3 Absatz 4, Artikel 6 Absätze 7 und 8, Artikel 7 Absatz 4, Artikel 8 Absatz 6, Artikel 9 Absätze 1a und 3, Artikel 16 Absätze 2 und 3, Artikel 16a Absätze 2 und 9, Artikel 16b Absatz 7 sowie Artikel 16e Gebrauch, so setzt er die Kommission hierüber bis zum ... [24 Monate nach dem Datum des Inkrafttretens dieser Richtlinie] sowie über etwaige spätere Änderungen in Kenntnis.“

7. Anhang I wird gemäß Anhang I der vorliegenden Richtlinie geändert.

Artikel 2

Umsetzung und Überprüfung

(1) Die Mitgliedstaaten erlassen und veröffentlichen bis zum ... [24 Monate nach dem Datum des Inkrafttretens dieser Richtlinie] die erforderlichen Rechts- und Verwaltungsvorschriften, um dieser Richtlinie nachzukommen. Sie teilen der Kommission unverzüglich den Wortlaut dieser Vorschriften mit.

Sie wenden diese Vorschriften ab dem ... [30 Monate nach dem Datum des Inkrafttretens dieser Richtlinie] an.

Bei Erlass dieser Vorschriften nehmen die Mitgliedstaaten in den Vorschriften selbst oder durch einen Hinweis bei der amtlichen Veröffentlichung auf die vorliegende Richtlinie Bezug. In diese Vorschriften fügen sie die Erklärung ein, dass Bezugnahmen in den geltenden Rechts- und Verwaltungsvorschriften auf die durch die vorliegende Richtlinie aufgehobene Richtlinie als Bezugnahmen auf die vorliegende Richtlinie gelten. Die Mitgliedstaaten regeln die Einzelheiten dieser Bezugnahme.

- (2) Die Mitgliedstaaten teilen der Kommission den Wortlaut der wichtigsten nationalen Rechtsvorschriften mit, die sie auf dem unter diese Richtlinie fallenden Gebiet erlassen.
- (3) Bis zum 31. Juli 2030 legt die Kommission dem Europäischen Parlament und dem Rat einen Bericht über die Anwendung dieser Richtlinie, einschließlich der Widerrufsfunktion, vor. Dieser Bericht enthält eine Bewertung der Funktionsweise des Binnenmarktes für im Fernabsatz geschlossene Finanzdienstleistungen in der Union und der Auswirkungen dieser Richtlinie auf andere einschlägige Rechtsvorschriften der Union.

Artikel 3

Aufhebung

Die Richtlinie 2002/65/EG wird mit Wirkung vom ... [30 Monate nach dem Datum des Inkrafttretens dieser Richtlinie] aufgehoben.

Bezugnahmen auf die aufgehobene Richtlinie gelten als Bezugnahmen auf die Richtlinie 2011/83/EU in der durch die vorliegende Richtlinie geänderten Fassung und sind nach Maßgabe der Entsprechungstabelle im Anhang der vorliegenden Richtlinie zu lesen.

Artikel 4

Inkrafttreten

Diese Richtlinie tritt am zwanzigsten Tag nach ihrer Veröffentlichung im *Amtsblatt der Europäischen Union* in Kraft.

Artikel 5

Adressaten

Diese Richtlinie ist an die Mitgliedstaaten gerichtet.

Geschehen zu Straßburg,

Im Namen des Europäischen Parlaments
Die Präsidentin

Im Namen des Rates
Der Präsident/Die Präsidentin

ANHANG I

Anhang I der Richtlinie 2011/83/EU wird wie folgt geändert:

Unter der Überschrift „Informationen zur Ausübung des Widerrufsrechts“ erhält der Hinweis 3 unter „A. Muster-Widerrufsbelehrung“ die folgende Fassung:

- „3. Wenn Sie dazu verpflichtet sind, eine Funktion bereitzustellen, mit der der Verbraucher den online geschlossenen Vertrag widerrufen kann, fügen Sie Folgendes ein: „Sie können Ihr Widerrufsrecht auch online unter [Internetadresse oder anderen geeigneten Hinweis darüber eingeben, wo die Widerrufsfunktion verfügbar ist] ausüben. Wenn Sie diese Online-Funktion nutzen, übermitteln wir Ihnen auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. durch eine E-Mail) unverzüglich eine Eingangsbestätigung mit Informationen zum Inhalt der Widerrufserklärung sowie dem Datum und der Uhrzeit ihres Eingangs.“ Wenn Sie dem Verbraucher die Wahl einräumen, die Information über seinen Widerruf des Vertrags auf Ihrer Webseite elektronisch auszufüllen und zu übermitteln, fügen Sie Folgendes ein: „Sie können das Muster-Widerrufsformular oder eine andere eindeutige Erklärung auch auf unserer Webseite [Internet-Adresse einfügen] elektronisch ausfüllen und übermitteln. Machen Sie von dieser Möglichkeit Gebrauch, so werden wir Ihnen unverzüglich (z. B. per E-Mail) eine Bestätigung über den Eingang eines solchen Widerrufs übermitteln.“.

ANHANG II

Entsprechungstabelle

Richtlinie 2002/65/EG	Richtlinie 2011/83/EU in der durch die vorliegende Richtlinie geänderten Fassung
Artikel 1 Absatz 1	–
Artikel 1 Absatz 2 Unterabsatz 1	Artikel 3 Absatz 1b Unterabsatz 2
Artikel 1 Absatz 2 Unterabsatz 2	Artikel 3 Absatz 1b Unterabsätze 3 und 4
Artikel 2 Buchstabe a	Artikel 2 Nummer 7
Artikel 2 Buchstabe b	Artikel 2 Nummer 12
Artikel 2 Buchstabe c	Artikel 2 Nummer 2
Artikel 2 Buchstabe d	Artikel 2 Nummer 1
Artikel 2 Buchstabe e	Artikel 2 Nummer 7
Artikel 2 Buchstabe f	Artikel 2 Nummer 10
Artikel 2 Buchstabe g	–
Artikel 3 Absatz 1	Artikel 16a Absatz 1
Artikel 3 Absatz 1 Nummer 1 Buchstaben a, b und c	Artikel 16a Absatz 1 Buchstaben a und b
Artikel 3 Absatz 1 Nummer 1 Buchstabe d	Artikel 16a Absatz 1 Buchstabe d
Artikel 3 Absatz 1 Nummer 1 Buchstabe e	Artikel 16a Absatz 1 Buchstabe e
Artikel 3 Absatz 1 Nummer 2 Buchstabe a	Artikel 16a Absatz 1 Buchstabe f
Artikel 3 Absatz 1 Nummer 2 Buchstabe b	Artikel 16a Absatz 1 Buchstabe g
Artikel 3 Absatz 1 Nummer 2 Buchstabe c	Artikel 16a Absatz 1 Buchstabe j
Artikel 3 Absatz 1 Nummer 2 Buchstabe d	Artikel 16a Absatz 1 Buchstabe k
Artikel 3 Absatz 1 Nummer 2 Buchstabe e	Artikel 16a Absatz 1 Buchstabe l
Artikel 3 Absatz 1 Nummer 2 Buchstabe f	Artikel 16a Absatz 1 Buchstabe m
Artikel 3 Absatz 1 Nummer 2 Buchstabe g	Artikel 16a Absatz 1 Buchstabe n
Artikel 3 Absatz 1 Nummer 3 Buchstabe a	Artikel 16a Absatz 1 Buchstabe p
Artikel 3 Absatz 1 Nummer 3 Buchstabe b	Artikel 16a Absatz 1 Buchstabe q

Richtlinie 2002/65/EG	Richtlinie 2011/83/EU in der durch die vorliegende Richtlinie geänderten Fassung
Artikel 3 Absatz 1 Nummer 3 Buchstabe c	Artikel 16a Absatz 1 Buchstabe r
Artikel 3 Absatz 1 Nummer 3 Buchstabe d	Artikel 16a Absatz 1 Buchstabe s
Artikel 3 Absatz 1 Nummer 3 Buchstabe e	–
Artikel 3 Absatz 1 Nummer 3 Buchstabe f	Artikel 16a Absatz 1 Buchstabe t
Artikel 3 Absatz 1 Nummer 3 Buchstabe g	Artikel 16a Absatz 1 Buchstabe u
Artikel 3 Absatz 1 Nummer 4 Buchstabe a	Artikel 16a Absatz 1 Buchstabe v
Artikel 3 Absatz 1 Nummer 4 Buchstabe b	Artikel 16a Absatz 1 Buchstabe w
Artikel 3 Absatz 2	–
Artikel 3 Absatz 3 Unterabsatz 1 Buchstabe a	Artikel 16a Absatz 3
Artikel 3 Absatz 3 Unterabsatz 1 Buchstabe b und Unterabsatz 2	Artikel 16a Absatz 4
Artikel 3 Absatz 4	–
Artikel 4 Absätze 1 und 5	Artikel 16a Absatz 10
Artikel 4 Absatz 2	Artikel 16a Absatz 9
Artikel 4 Absätze 3 und 4	–
Artikel 5 Absatz 1	Artikel 16a Absatz 1 Unterabsatz 1, Absatz 5 und Absatz 6 Unterabsatz 1
Artikel 5 Absatz 2	–
Artikel 5 Absatz 3	–
Artikel 6 Absatz 1 Unterabsatz 1 erster Satz	Artikel 16b Absatz 1 Unterabsatz 1
Artikel 6 Absatz 1 Unterabsatz 1 zweiter Satz	–
Artikel 6 Absatz 1 Unterabsatz 2 erster Gedankenstrich	Artikel 16b Absatz 1 Unterabsatz 2 Buchstabe a
Artikel 6 Absatz 1 Unterabsatz 2 zweiter Gedankenstrich	Artikel 16b Absatz 1 Unterabsatz 2 Buchstabe b
Artikel 6 Absatz 1 Unterabsatz 3	–
Artikel 6 Absatz 2 Buchstabe a	Artikel 16b Absatz 2 Buchstabe a
Artikel 6 Absatz 2 Buchstabe b	Artikel 16b Absatz 2 Buchstabe b
Artikel 6 Absatz 2 Buchstabe c	Artikel 16b Absatz 2 Buchstabe c

Richtlinie 2002/65/EG	Richtlinie 2011/83/EU in der durch die vorliegende Richtlinie geänderten Fassung
Artikel 6 Absätze 3, 4, 5, 6, 7 und 8	–
Artikel 7 Absatz 1 Einleitung	Artikel 16c Absatz 1 Einleitung
Artikel 7 Absatz 1 erster Gedankenstrich	Artikel 16c Absatz 1 Buchstabe a
Artikel 7 Absatz 1 zweiter Gedankenstrich	Artikel 16c Absatz 1 Buchstabe b
Artikel 7 Absatz 2	Artikel 16c Absatz 2
Artikel 7 Absatz 3	Artikel 16c Absatz 3
Artikel 7 Absatz 4	Artikel 16c Absatz 4
Artikel 7 Absatz 5	Artikel 16c Absatz 5
Artikel 9	–
Artikel 10	–
Artikel 11 Absätze 1 und 3	Artikel 24 Absatz 1
Artikel 11 Absatz 2	–
Artikel 12 Absatz 1	Artikel 25 Absatz 1
Artikel 12 Absatz 2	–
Artikel 13 Absatz 1	Artikel 23 Absatz 1
Artikel 13 Absatz 2	Artikel 23 Absatz 2
Artikel 13 Absatz 3	–
Artikel 14	–
Artikel 15	–
Artikel 16	–
Artikel 17	–
Artikel 18	–
Artikel 19	–
Artikel 20	–
Artikel 21	–
Artikel 22	–
Artikel 23	–