

Frumvarp til laga

um fjarsölu á fjármálaþjónustu.

(Lagt fyrir Alþingi á 131. löggjafarþingi 2004–2005.)

I. KAFLI

Gildissvið og orðskýringar.

1. gr.

Gildissvið.

Lög þessi gilda um fjarsölusamninga um fjármálaþjónustu og markaðssetningu sem miðar að slíkum samningum.

2. gr.

Takmörkun á gildissviði.

Nú eru framkvæmdar aðgerðir á grundvelli samnings um fjármálaþjónustu og í kjölfar hans og gilda þá lög þessi ekki um þær aðgerðir.

Ef sömu aðilar gera með sér samninga um sömu tegund fjármálaþjónustu með innan við árs millibili, er þjónustuveitanda einungis skylt að veita upplýsingar skv. 5.–10. gr. í tengslum við fyrsta samninginn.

3. gr.

Ófrávíkjanleiki.

Óheimilt er að víkja frá ákvæðum laga þessara með samningi ef það leiðir til lakari stöðu neytanda.

4. gr.

Orðskýringar.

Í lögum þessum er merking eftirfarandi hugtaka sem hér segir:

- Neytandi*: einstaklingur sem gerir samning um fjármálaþjónustu, enda sé samningurinn óviðkomandi starfi hans.
- Þjónustuveitandi*: einstaklingur eða lögaðili sem veitir fjármálaþjónustu í atvinnuskyni.
- Fjarskiptaaðferð*: samskiptaaðferð sem er nothæf til þess að markaðssetja fjármálaþjónustu eða stofna til fjarsölusamnings án þess að aðilar hans hittist.
- Fjármálaþjónusta*: móttaka endurgreiðanlegra fjármuna, útlánastarfsemi, greiðsluþjónusta, gjaldeyrisþjónusta, eignaleiga, útgáfa og umsýsla greiðslukorta, útgáfa og umsýsla rafeyris, viðskipti og þjónusta með fjármálagerninga, samningar um váttryggingar, samningar um lífeyri og önnur fjármálaþjónusta.

5. *Fjarsölusamningur*: samningur á milli neytanda og þjónustuveitanda um fjármálaþjónustu, sem er liður í skipulegri fjarsölu þjónustuveitanda og þar sem eingöngu er notuð fjarskiptaaðferð fram að og við stofnun samningsins.
6. *Varanlegur miðill*: tæki sem gerir neytanda kleift að geyma upplýsingar, sem beint er til hans, óbreyttar, þannig að hann geti afritað þær og flett upp í þeim í ákveðinn tíma.

II. KAFLI Upplýsingaskylda.

5. gr.

Upplýsingar um þjónustuveitanda.

Eftirfarandi upplýsingar skal veita neytanda með hæfilegum fyrirvara áður en hann er bundinn af fjarsölusamningi eða tilboði:

1. Nafn, kennitölu, aðalstarfsemi og heimilisfang þjónustuveitanda þar sem hann hefur staðfestu og hvert það heimilisfang annað sem máli skiptir varðandi tengsl viðskiptavinarins við þjónustuveitandann.
2. Nafn, kennitölu og heimilisfang fulltrúa þjónustuveitanda í því ríki sem neytandi hefur búsetu.
3. Nafn, kennitölu og heimilisfang miðlara, umboðsmanns eða annars milliliðar sem kemur fram fyrir hönd þjónustuveitanda og tengsl hans við þjónustuveitanda.
4. Þá opinberu skrá sem þjónustuveitandi er skráður í, svo sem hlutafélagaskrá, samvinnufélagaskrá, firmaskrá eða skrár Fjármálaeftirlitsins.
5. Eftirlitsstjórnvald, ef starfsemi þjónustuveitanda er háð leyfi.

6. gr.

Upplýsingar um fjármálaþjónustu.

Eftirfarandi upplýsingar og tilkynningar skal veita neytanda með hæfilegum fyrirvara áður en hann er bundinn af fjarsölusamningi eða tilboði:

1. Lýsing á helstu einkennum fjármálaþjónustunnar.
2. Tilkynningu um sérstaka áhættu sem tengist fjármálaþjónustunni, þar með talið að verð sé háð sveiflum á fjármálamörkuðum og að upplýsingar um fyrri verðþróun eða árangur gefi ekki vísbendingu um þróun til framtíðar.
3. Heildarverð sem neytanda ber að greiða fyrir fjármálaþjónustuna til þjónustuveitanda, að meðtöldum öllum tengdum þóknunum, kostnaði, útgjöldum og sköttum. Ef ekki er unnt að gefa upp nákvæmt verð, skal gefa upp grundvöll fyrir útreikningi verðs.
4. Tilkynningu um að mögulegt sé að neytandi þurfi að greiða aðra skatta og kostnað sem hvorki eru greiddir fyrir milligöngu þjónustuveitanda né lagðir á af honum.
5. Sérstakan viðbótarkostnað vegna notkunar fjarskiptaaðferðar.
6. Fyrirkomulag greiðslu og samningsefnda.
7. Takmarkanir á gildistíma veittra upplýsinga.

7. gr.

Upplýsingar um fjarsölusamning.

Eftirfarandi upplýsingar og tilkynningar skal veita neytanda með hæfilegum fyrirvara áður en hann er bundinn af fjarsölusamningi eða tilboði:

1. Hvort réttur til að falla frá samningi sé fyrir hendi.

2. Frest til að nýta sér rétt til að falla frá samningi, fjárhæðina sem neytandi getur þurft að greiða við nýtingu réttarins og önnur skilyrði fyrir að nýta sér réttinn, afleiðingar þess að rétturinn er ekki nýttur auk hagnýtra leiðbeininga um hvernig megi nýta rétt til að falla frá samningi.
3. Lágmarksgildistími fjarsölusamnings, þegar um er að ræða samning um fjármálaþjónustu sem veita á til frambúðar eða ítrekað.
4. Mögulegan rétt aðila til að segja upp samningum samkvæmt ákvæðum samningsins og afleiðingar uppsagnar.
5. Lög hvaða lands liggja til grundvallar tengslum þjónustuveitanda við neytanda.
6. Hvort og þá hvaða ákvæði eru fyrir hendi í samningnum um hvaða lög gilda um fjarsölusamninginn og varnarþing.
7. Á hvaða tungumáli upplýsingar og samningsskilmálar verða sendir á varanlegum miðli, sbr. 10. gr., og á hvaða tungumáli þjónustuveitandi mun hafa samskipti við neytanda.

8. gr.

Upplýsingar um réttarúrræði.

Eftirfarandi upplýsingar og tilkynningar skal veita neytanda með hæfilegum fyrirvara áður en hann er bundinn af fjarsölusamningi eða tilboði:

1. Hvort neytandi hafi aðgang að réttarúrræðum, öðrum en málshöfðun fyrir dómstólum, og þá hvernig neytandi getur nýtt sér þau.
2. Hvort fyrir hendi séu tryggingarkerfi til hagsbóta fyrir neytendur, önnur en tryggingasjóður innistæðueigenda og fjárfesta.

9. gr.

Upplýsingar við sölu eða markaðssetningu í síma.

Við sölu eða markaðssetningu í síma skal nafn þess sem hefur samband við neytanda koma skýrt fram í upphafi símtals, ásamt upplýsingum um hver þjónustuveitandi er og að tilgangur símtalsins sé viðskiptalegs eðlis.

Ef neytandi gefur skýrt samþykki sitt, þarf þjónustuveitandi einungis að veita eftirfarandi upplýsingar:

1. Nafn þess sem hefur samband við neytandann og tengsl hans við þjónustuveitanda.
2. Lýsing á helstu einkennum fjármálaþjónustunnar.
3. Heildarverð sem neytanda ber að greiða fyrir fjármálaþjónustuna til þjónustuveitanda, að meðtöldum öllum tengdum þóknunum, kostnaði, útgjöldum og sköttum. Ef ekki er unnt að gefa upp nákvæmt verð, skal gefa upp grundvöll fyrir útreikningi verðs.
4. Tilkynningu um að mögulegt sé að neytandi þurfi að greiða aðra skatta og kostnað sem hvorki eru greiddir fyrir milligöngu þjónustuveitanda né lagðir á af honum.
5. Rétt til að falla frá samningi, þ.e. frest til að nýta sér réttinn, fjárhæðina sem neytandi getur þurft að greiða við nýtingu réttarins, önnur skilyrði fyrir að nýta sér réttinn og leiðbeiningar um hvernig að því skuli staðið.

Þjónustuveitandi skal tilkynna neytanda að frekari upplýsingar séu fyrirliggjandi sé um þær beðið og hvers eðlis þær upplýsingar eru.

10. gr.

Hvernig upplýsingar eru veittar.

Þjónustuveitandi skal veita neytanda upplýsingar um samningsskilmála, ásamt upplýsingum skv. 5.–9. gr., á pappír eða öðrum varanlegum miðli með hæfilegum fyrirvara áður en neytandi er bundinn af samningi eða tilboði.

Ef neytandi hefur óskað eftir að fjarsölusamningur sé gerður með fjarskiptaaðferð sem veitir ekki möguleika á að láta upplýsingar skv. 1. mgr. í té á varnalegum miðli, skal þjónustuveitandi uppfylla upplýsingaskyldu sína skv. 1. mgr. þegar í stað eftir gerð samnings.

Neytandi á rétt á að fá, ef hann fer fram á það, samningsskilmála í pappírformi hvenær sem er á samningstíma fjarsölusamnings. Enn fremur á neytandi rétt á að breyta um fjar-skiptaaðferð á samningstíma, nema breytingin samræmist ekki fjarsölusamningi eða eðli fjármálaþjónustunnar.

III. KAFLI

Réttur til að falla frá fjarsölusamningi.

11. gr.

Almenn regla.

Neytandi hefur rétt til að falla frá fjarsölusamningi, án greiðslu viðurlaga og án þess að tilgreina nokkra ástæðu, enda sendi hann tilkynningu þar að lútandi til þjónustuveitanda innan 14 daga frá þeim degi sem fjarsölusamningur er gerður eða frá þeim degi þegar neytanda berast upplýsingar í samræmi við 1. og 2. mgr. 10. gr. ef þær upplýsingar berast eftir að fjarsölusamningur var gerður. Ef um er að ræða fjarsölusamning um kaup á líftryggingu hefur neytandi 30 daga frest til að falla frá samningnum.

Ef neytandi nýtir rétt sinn til að falla frá samningi skal hann innan frestsins og með sannanlegum aðferðum, tilkynna þjónustuveitanda um það. Tilkynningin skal vera í samræmi við þær leiðbeiningar sem þjónustuveitanda ber að veita neytanda á grundvelli 2. tölul. 7. gr. Neytandi telst hafa virt frestinn samkvæmt grein þessari ef tilkynning á pappír eða öðrum varanlegum miðli er send áður en fresturinn rennur út.

12. gr.

Takmörkun.

Rétturinn til að falla frá fjarsölusamningi gildir ekki um:

- a. þá fjármálaþjónustu sem getur sveiflast í verði innan frestsins skv. 10. gr., eftir verðbreytingum á fjármálamörkuðum, án þess að þjónustuveitandi hafi stjórn þar á,
- b. ferða- og farangurstryggingar eða aðrar sambærilegar váttryggingar, sem hafa skemmri gildisstíma en einn mánuð,
- c. þá samninga sem hafa verið efndir að fullu af báðum samningsaðilum að ósk neytanda.

13. gr.

Tengdir samningar.

Nú er fjarsölusamningur tengdur öðrum fjarsölusamningi um vöru eða þjónustu á milli neytanda og þjónustuveitanda og fellur þá síðarnefndi samningurinn úr gildi án nokkurra afleiðinga fyrir neytanda, ef hann nýtir sér rétt til að falla frá fyrrnefnda fjarsölusamningnum. Sama gildir ef fjarsölusamningur er tengdur öðrum fjarsölusamningi um vöru eða þjónustu á milli neytanda og þriðja manns, sem þriðji maður er aðili að á grundvelli samnings á milli hans og þjónustuveitanda.

14. gr.

Greiðsla fyrir veitta þjónustu.

Ef neytandi nýtir sér rétt sinn til að falla frá samningi getur þjónustuveitandi krafist neytanda um greiðslu fyrir þá þjónustu sem þegar hefur verið innt af hendi, enda hafi hún verið innt af hendi að ósk neytanda áður en liðinn var frestur til að nýta rétt til að falla frá samningi og neytandi hefur sannanlega fengið í hendur upplýsingar um fjárhæðina sem hann gæti þurft að greiða við að nýta sér réttinn, sbr. 2. tölul. 7. gr.

Fjárhæðin sem krafist er skv. 1. mgr. skal vera í samngjörmu hlutfalli við þá þjónustu sem innt er af hendi, miðað við heildarfjárhæð fjarsölusamningsins.

15. gr.

Endurgreiðsla.

Nú nýtir neytandi sér rétt til að falla frá samningi og skal hann þá, án tafar og eigi síðar en 30 dögum eftir að hann sendi tilkynningu þar að lútandi, endurgreiða þjónustuveitanda allt það fé og framselja öll þau eignarréttindi sem hann hefur fengið frá þjónustuveitanda á grundvelli fjarsölusamnings.

Nú hefur neytandi greitt þjónustuveitanda á grundvelli fjarsölusamnings og nýtir sér rétt til að falla frá samningi og skal þá þjónustuveitandi endurgreiða honum að frádreginni fjárhæð skv. 14. gr. Endurgreiðslan skal fara fram án tafar og eigi síðar en 30 dögum frá því að tilkynning um að réttur til að falla frá samningi verði nýttur er komin til þjónustuveitanda.

IV. KAFLI

Ýmis ákvæði.

16. gr.

Greiðsla með greiðslukorti.

Fyrirtæki sem gefa út greiðslukort skulu setja skýrar reglur um það hvernig neytandi getur óskað eftir afturköllun á greiðslu hafi greiðslukort hans verið misnotað við gerð fjarsölusamnings sem ákvæði þessara laga taka til. Jafnframt skal þar kveðið á um hvernig endurgreiða skuli neytanda vegna ólögmætrar misnotkunar á greiðslukorti hans.

17. gr.

Óumbeðin þjónusta.

Nú veitir þjónustuveitandi neytanda fjármálaþjónustu án beiðni þar að lútandi frá neytanda og er neytanda þá ekki skylt að greiða fyrir þjónustuna. Tómlæti neytanda verður ekki túlkað sem samþykki fyrir þjónustu.

18. gr.

Bann við notkun tiltekinnna fjarskiptaáðferða.

Þjónustuveitanda er óheimilt að nota símbref eða sjálfvirk upphringitæki við þá starfsemi sem lög þessi taka til, nema neytandi hafi sérstaklega veitt samþykki sitt fyrir notkun slíkra fjarskiptaáðferða.

19. gr.

Ákvæði um val á löggjöf í samningum.

Ekki er heimilt að semja um að lög ríkis sem er utan Evrópska efnahagssvæðisins gildi um fjarsölusamning sem er nátengdur yfirráðasvæði ríkja innan Evrópska efnahagssvæðisins ef það leiðir til kjara sem eru neytandanum óhagstæðari en leiða mundi af lögum þessum.

V. KAFLI

Eftirlit og viðurlög.

20. gr.

Eftirlit.

Fjármálaeftirlitið hefur eftirlit með framkvæmd laga þessara. Um eftirlitið gilda ákvæði laga um opinbert eftirlit með fjármálastarfsemi.

21. gr.

Viðurlög.

Það varðar sektum, liggi þyngri refsing ekki við broti samkvæmt öðrum lögum, að brjóta gróflega eða ítrekað gegn ákvæðum laga þessara um upplýsingaskyldu skv. II. kafla, greiðslu með korti skv. 16. gr. og bann við notkun tiltekinna fjarskiptaáðferða skv. 18. gr.

VI. KAFLI

Innleiðing, gildistaka og breyting á öðrum lögum.

22. gr.

Innleiðing.

Lög þessi eru sett með hliðsjón af ákvörðun sameiginlegu EES-nefndarinnar nr. 47/2003 um breytingu á IX. viðauka og XIX. viðauka við EES-samninginn frá 16. maí 2003 og til þess að taka upp í innlandan rétt ákvæði tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 2002/65/EB frá 23. september 2002 varðandi fjarsölu á fjármálaþjónustu fyrir neytendur og um breytingu á tilskipun ráðsins 90/619/EBE og á tilskipunum 97/7/EB og 98/27/EB.

23. gr.

Gildistaka.

Lög þessi öðlast þegar gildi.

24. gr.

Breyting á lögum um lögbann og dómsmál til að vernda heildarhagsmunum neytenda, nr. 141/2001.

Við 1. gr. laganna bætist nýr töluliður, sem verður 12. tölul., svohljóðandi: Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2002/65/EB frá 23. september 2002 varðandi fjarsölu á fjármálaþjónustu fyrir neytendur og um breytingu á tilskipun ráðsins 90/619/EBE og á tilskipunum 97/7/EB og 98/27/EB.

Athugasemdir við lagafrumvarp þetta.

Frumvarp þetta er samið til þess að innleiða í íslensk lög ákvæði tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins nr. 2002/65/EB frá 23. september 2002 um fjarsölu á fjármálaþjónustu fyrir neytendur og um breytingu á tilskipun ráðsins 90/619/EBE og á tilskipunum 97/7/EB og 98/27/EB. Tilskipunin var tekin upp í EES-samninginn með ákvörðun sameiginlegu EES-

nefndarinnar nr. 47/2003, þann 16. maí 2003, um breytingu á IX. viðauka og XIX. viðauka við EES-samninginn.

Hinn 25. febrúar 2004 skipaði viðskiptaráðherra nefnd um innleiðingu á tilskipun um fjarsölu á fjármálaþjónustu. Í nefndina voru skipuð Jónína S. Lárusdóttir f.h. viðskiptaráðuneytis, formaður, Íris Ösp Ingjaldsdóttir, f.h. Neytendasamtakanna, Andrés Magnússon, f.h. hóps váttryggingamiðlara innan Félags íslenskra stórkaupmanna, Sigmar Ármannsson, f.h. Sambands íslenskra tryggingafélaga, og Hermann Jónasson, f.h. Samtaka banka og verðbréfafyrirtækja. Í forföllum formanns sumarið 2004 komu Þóra Margrét Hjaltsted og Áslaug Árnadóttir, lögfræðingar í viðskiptaráðuneyti, að starfi nefndarinnar og unnu með nefndinni að lokagerð frumvarpsins.

Viðskiptaráðuneytið tók einnig þátt í norrænu samstarfi ráðuneyta um lögleiðingu tilskipunarinnar, en það miðaði að því að reyna að komast að sameiginlegri niðurstöðu um túlkun tilskipunarinnar og hvernig innleiðingu hennar yrði best háttáð. Við samningu frumvarpsins hefur einnig verið höfð hliðsjón af skýrslu norrænu ráðherranefndarinnar „Konsumentkrav på genomförande av EU:s direktiv om distansavtal för finansiella tjänster“ (TemaNord 2203:544).

Fjármálaþjónusta og neytendavernd.

Þróunin á fjármálasviðinu hefur verið hröð á undanförunum árum og hafa lög og reglur á sviðinu tekið miklum breytingum. Breytingarnar hafa m.a. aukið valfrelsi neytenda auk þess sem þær hafa leitt til aukinnar samkeppni milli fjármálafyrirtækja og oft á tíðum betri kjara fyrir neytendur. Fjarskiptatæknin auðveldar neytendum enn frekar aðgang að fjármálaþjónustu og geta neytendur nú á auðveldan hátt kynnt sér framboð á fjármálaþjónustu án tillits til landfræðilegra takmarkanna og fengið þjónustu með aðstoð t.d. internets og síma.

Út frá neytendaverndarsjónarmiðum hafa breytingarnar sem hafa orðið á fjármálasviðinu einnig neikvæðar hliðar. Neytendum getur reynst erfitt að hafa yfirsýn yfir fjármálamarkaðinn og ekki er alltaf auðvelt fyrir hinn almenna neytanda að skilja samningsskilmála og áhættu sem ákveðin viðskipti geta haft í för með sér. Því kallar þróunin á fjármálasviðinu á nýjar reglur um neytendavernd.

Tilskipuninni um fjarsölu á fjármálaþjónustu er ætlað að fylla í tómarúm í regluverki Evrópusambandsins sem hefur orðið vegna þess að fjármálaþjónusta fellur ekki innan gildisviðs tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins nr. 97/7 frá 20. maí 1997, um neytendavernd að því er varðar fjarsölusamninga. EES-ríkin eru skyldug til að innleiða tilskipunina í innlendan rétt sinn. Tilskipunin er ekki svokölluð lágmarkstilskipun, sem heimilar það að þau ríki sem innleiða hana setji strangari reglur um efnið, heldur stefnir tilskipunin að mestu leyti að algjörrri samræmingu á reglum um fjarsölu á fjármálaþjónustu.

Í tilskipuninni koma fram reglur um neytendavernd við fjarsölu á fjármálaþjónustu, þ.e. þegar neytandi og söluaðili hittast ekki þegar fjármálaþjónusta er markaðssett og gengið er frá samningum. Fjarsala getur t.d. farið fram í síma, með bréfaskiptum, símbréfum, tölvu- pósti, á netinu og með aðstoð útvarps og sjónvarps.

Helstu ákvæði tilskipunar um fjarsölu á fjármálaþjónustu.

Tilgangurinn með tilskipuninni um fjarsölu á fjármálaþjónustu er að samræma löggjöf og reglur um fjarsölu á fjármálaþjónustu til neytenda. Þá er tilskipuninni ætlað að styrkja innri markaðinn og auka neytendavernd.

Ákvæði tilskipunarinnar gilda um fjarsölusamninga um fjármálaþjónustu sem gerðir eru á milli þjónustuveitanda og neytanda og markaðssetningu sem ætlað er að leiða til slíkra samninga. Með fjármálaþjónustu er í tilskipuninni átt við alla bankaþjónustu og lánveitingar, váttryggingar, lífeyri, fjárfestingar og greiðslur. Gildissviðið er því rúmt og ætlað að ná til allra tegunda af fjármálaþjónustu sem unnt er að veita með fjarsölu. Samkvæmt 2. mgr. 1. gr. er gildissviðið þó takmarkað því að ákvæðin gilda ekki um samninga um fjármálaþjónustu sem fela í sér upphaflega þjónustusamninga og aðgerðir sem koma í kjölfarið, t.d. samninga um stofnun bankareiknings og samninga um greiðsluþjónustu. Í slíkum tilvikum er ákvæðum tilskipunarinnar einungis ætlað að ná til upphaflega samningsins.

Samkvæmt tilskipuninni hvílir upplýsingaskylda á þjónustuveitandanum gagnvart neytandanum. Upplýsingaskyldan samkvæmt tilskipuninni er víðtækari en samkvæmt almennu tilskipuninni um fjarsölu. Munurinn felst einnig í að veita skal upplýsingarnar áður en gengið er frá samningi. Þannig ber þjónustuveitanda að upplýsa neytanda um ýmis atriði áður en hann verður bundinn af samningnum. Nokkrar formkröfur eru gerðar til upplýsinganna. Í þeim skal m.a. greina nafn og heimilisfang þjónustuveitanda, lýsa helstu einkennum fjármálaþjónustunnar sem veita á, verð, möguleika á að falla frá samningi, skilyrði fyrir því og upphæð sem neytandi gæti þurft að greiða ef hann nýtir sér rétt sinn til að falla frá samningi.

Tilskipunin kveður einnig á um að neytandi skuli hafa a.m.k. fjórtán daga til að falla frá samningi án viðurlaga og án þess að tilgreina nokkra ástæðu. Fresturinn er þó 30 dagar þegar um er að ræða fjarsölusamninga um líftryggingar. Fresturinn byrjar ekki að líða fyrr en neytandi hefur fengið í hendur samninginn og nauðsynlegar upplýsingar. Þjónustuveitandi getur þó krafist neytanda um greiðslu fyrir þann hluta þjónustunnar sem hann hefur þegar veitt þegar neytandi fellur frá samningnum. Samkvæmt tilskipuninni eru undantekningar frá réttinum til að falla frá samningi, m.a. í þeim tilvikum þar sem samið er um fjármálaþjónustu sem er háð sveiflum á fjármálamarkaði, sem þjónustuveitandi hefur ekki stjórn á, þegar um er að ræða váttryggingar sem ætlað er að gilda í stuttan tíma og þegar báðir aðilar hafa staðið við samning að fullu að beiðni neytanda áður en hann beitir rétti sínum til að falla frá samningi. Tilgangur þessa er að koma í veg fyrir misnotkun á réttinum til að falla frá samningi.

Í tilskipuninni eru einnig ákvæði um það þegar neytandi greiðir fyrir fjármálaþjónustu með greiðslukorti og um óumbeðna þjónustu.

Samkvæmt tilskipuninni skal í lögum aðildarríkjanna kveða á um hæfileg viðurlög í þeim tilvikum þegar þjónustuveitandi uppfyllir ekki skilyrði laga sem sett hafa verið samkvæmt tilskipuninni. Þá ber aðildarríkjunum að sjá til þess að til séu viðunandi og skilvirkar leiðir til að tryggja að farið sé að ákvæðum tilskipunarinnar í þágu neytenda.

Athugasemdir við einstakar greinar og kafla frumvarpsins.

Um I. kafla.

Í kaflanum eru ákvæði um gildissvið laganna og takmörkun á gildissviði þeirra í 1. og 2. gr. Í 3. gr. frumvarpsins er kveðið á um að lögin séu ófrávíkjanleg og í 4. gr. eru ýmis grundvallarhugtök skilgreind.

Um 1. gr.

Í greininni er kveðið á um gildissvið laganna. Þar kemur fram að lögunum er ætlað að gilda um fjarsölusamninga um fjármálaþjónustu og markaðssetningu sem miðar að slíkum samningum. Greinin styðst við 1. gr. tilskipunarinnar um fjarsölu á fjármálaþjónustu. Í 4. gr. frumvarpsins er að finna skilgreiningu á því hvað felst í hugtakinu fjármálaþjónusta.

Í 2. tölul. 3. gr. laga um húsgöngu- og fjarsölusamninga, nr. 46/2000, kemur fram að lögin gildi ekki um kaup á verðbréfum, váttryggingum eða annars konar fjármálaþjónustu. Því mun frumvarp þetta, ef að lögum verður, taka við þar sem lögum um húsgöngu- og fjarsölusamninga sleppir.

Um 2. gr.

Hér er kveðið á um takmörkun á gildissviði laganna og styðst greinin við 2. mgr. 1. gr. tilskipunarinnar.

Í 1. mgr. er lagt til að þegar um er að ræða samninga um fjármálaþjónustu sem fela í sér upphaflegan þjónustusamning og í kjölfarið aðgerðir sem koma hver á fætur annarri eða röð stakra aðgerða af sama toga sem ná yfir tiltekið tímabil, skuli lögin einungis gilda um upphaflega samninginn, en ekki þær aðgerðir sem koma í kjölfarið. Sem dæmi má nefna að lögunum er ætlað að gilda um samning um stofnun bankareiknings, útgáfu greiðslukorts eða stjórnun verðbréfasamvals, en ekki um aðgerðir sem fylgja í kjölfarið, svo sem millifærslur af bankareikningi, færslur á greiðslukortið eða viðskipti innan ramma samnings um stjórnun verðbréfasamvals. Þjónustuveitendur þurfa einungis að uppfylla upplýsingaskyldu sína og gefa neytanda kost á að falla frá samningi þegar stofnað er til hins upphaflega samnings, en ekki þegar um er að ræða síðari aðgerðir sem byggjast á hinum upphaflega samningi. Þegar nýir þættir bætast við upphaflega þjónustusamninginn fellur það ekki undir takmörkunarákvæðið, heldur telst slíkur samningur sérstakur fjarsölusamningur um fjármálaþjónustu og fer um hann samkvæmt almennum ákvæðum laganna. Sem dæmi um slíkan samning má nefna það þegar síðar er samið um að nota rafrænt greiðsluform vegna bankareiknings sem þegar hefur verið stofnaður.

Í 2. mgr. er kveðið á um að ef sömu aðilar gera með sér samning um sömu tegund fjármálaþjónustu með innan við árs millibili er þjónustuveitanda einungis skylt að veita þær upplýsingar, sem kveðið er á um að veita skuli í 5.–10. gr. frumvarpsins, í tengslum við gerð fyrsta samningsins. Í þeim tilvikum sem falla undir 2. mgr. hefur ekki verið gerður neinn upphaflegur þjónustusamningur eins og gert er ráð fyrir í 1. mgr. Sem dæmi um fjarsölusamninga um sömu tegund fjármálaþjónustu má nefna samninga um áskrift að nýjum hlutdeildarskírteinum í sama fjárfestingarsjóðnum. Þegar samningar falla undir 2. mgr. ber þjónustuveitanda ekki skylda til að uppfylla kröfur laganna um upplýsingaskyldu þjónustuveitanda við gerð þeirra, en hins vegar gilda önnur ákvæði laganna. Ákvæðið er ekki bindandi að því leyti að þjónustuveitandi getur að sjálfsgöðu veitt neytanda upplýsingar við gerð hvers samnings, t.d. í þeim tilvikum þar sem neytandi óskar sérstaklega eftir upplýsingunum. Tilgangur ákvæðisins er að koma í veg fyrir að gerðar séu óhæfilegar kröfur til þjónustuveitanda um veitingu upplýsinga þegar sömu aðilar gera með stuttu millibili samning um sams konar þjónustu.

Um 3. gr.

Í greininni er mælt fyrir um að ekki verði vikið frá ákvæðum laganna neytendum til tjóns. Ákvæðið byggist á tilskipuninni um fjarsölu á fjármálaþjónustu.

Reglan sem kemur fram í 3. gr. kemur í veg fyrir að þjónustuveitandi byggi t.d. á venju sem er neytanda óhagstæðari en ákvæði frumvarpsins. Það leiðir hins vegar af ákvæðum greinarinnar að aðilum er heimilt að semja um kjör sem eru neytendum hagstæðari en vera mundi samkvæmt lögunum.

Um 4. gr.

Í greininni er að finna orðskýringar á grundvallarhugtökum frumvarpsins, þ.e. þeim hugtökum sem koma ítrekað fyrir í frumvarpstextanum.

Í 1. tölul. er að finna skilgreiningu á hugtakinu *neytandi* og byggist skilgreiningin á d-lið 2. gr. tilskipunarinnar um fjarsölu á fjármálaþjónustu. Í skilgreiningunni er miðað við að til neytenda teljist þeir einstaklingar sem gera samninga um fjármálaþjónustu óviðkomandi starfi sínu. Ef einstaklingur gerir samning um fjármálaþjónustu í starfi sínu telst hann ekki neytandi í skilningi frumvarpsins. Sambærileg skilgreining á hugtakinu neytandi hefur birst í öðrum tilskipunum og verið innleidd á sambærilegan hátt í íslenskan rétt. Má nefna sem dæmi 1. tölul. 2. gr. laga um húsgöngu- og fjarsölusamninga, nr. 46/2000, og 3. mgr. 1. gr. laga um neytendakaup, nr. 48/2003.

Í 2. tölul. er hugtakið *þjónustuveitandi* skilgreint. Skilgreiningin er byggd á c-lið 2. gr. tilskipunarinnar þar sem hugtakið er skilgreint sem „einstaklingur eða lögaðili, opinber eða einkaaðili, sem í hlutaðeigandi viðskiptum er samningsbundinn þjónustuveitandi samkvæmt fjarsölusamningi“. Skilgreining frumvarpsins er orðuð á nokkuð annan hátt, en samkvæmt frumvarpinu merkir þjónustuveitandi einstaklingur eða lögaðili, sem veitir fjármálaþjónustu í atvinnuskyni. Byggist skilgreining frumvarpsins á því að ekki er talið nauðsynlegt að taka það fram að þjónustuveitandi geti verið hvort sem er opinber eða einkaaðili, þar sem hvoru tveggja er talið felast í orðskýringunni. Skilgreiningin gerir það ekki að skilyrði að þjónustuveitandi hafi það að aðalstarfsemi að veita fjármálaþjónustu og því getur aðili fallið undir lögin þrátt fyrir að fjármálaþjónusta sé aðeins lítill hluti af starfsemi hans, ef hann gerir fjarsölusamning um fjármálaþjónustu. Það ber þó að athuga að milliliðir við fjármálaþjónustu teljast ekki þjónustuveitendur í skilningi frumvarpsins og gilda ákvæði frumvarpsins því ekki um þá. Í upphaflegri tillögu framkvæmdastjórnarinnar að tilskipuninni var gert ráð fyrir að milliliðir gætu talist til þjónustuveitenda, en frá því var horfið (sjá nánar COM (1998) 468 final, c-lið 1. gr.).

Í 3. tölul. greinarinnar er hugtakið *fjarskiptaaðferð* skilgreint og byggist skilgreiningin á skýringu á hugtakinu fjarskiptamiðill í e-lið 2. gr. tilskipunarinnar. Lagt er til að fjarskiptaaðferð verði skilgreind sem samskiptaaðferð sem er nothæf til þess að markaðssetja fjármálaþjónustu eða stofna til fjarsölusamnings án þess að aðilar hans hittist. Sambærileg orðskýring er í 4. tölul. 2. gr. tilskipunar um fjarsölu sem innleidd var með 5. tölul. 2. gr. laga um húsgöngu- og fjarsölusamninga, nr. 46/2000.

Í 4. tölul. er að finna skilgreiningu á hugtakinu *fjármálaþjónusta*. Orðskýringin er byggd á b-lið 2. gr. tilskipunarinnar og markar gildissvið frumvarpsins auk þess sem hún markar skil á milli gildissviða frumvarpsins og laga um húsgöngu- og fjarsölusamninga, en í 2. tölul. 3. gr. þeirra laga er kveðið á um að ákvæði laganna taki ekki til samninga um kaup á verðbréfum, váttryggingum eða annars konar fjármálaþjónustu. Síðastnefnda ákvæðið er innleiðing á 1. mgr. 3. gr. almennu tilskipunarinnar um fjarsölu og d- og e-lið 2. mgr. 3. gr. tilskipunar um húsgöngur, nr. 85/577.

Eins og hugtakið bendir til hefur fjármálaþjónusta með fjármuni að gera. Þannig er dæmi-gerð fjármálaþjónusta innlán, útlán, útgáfa ábyrgða, váttryggingar, greiðsluþjónusta, skipting gjaldeyris og verðbréfavíðskipti. Með fjármálaþjónustu í frumvarpinu er átt við móttöku endurgreiðanlegra fjármuna, útlán, greiðsluþjónustu, gjaldeyrisþjónustu, eignaleigu, útgáfu og umsýslu greiðslukorta, útgáfu og umsýslu rafeyris, viðskipti og þjónustu með fjármálgerninga, samninga um váttryggingar, samninga um lífeyri og lífeyrissparnað og aðra fjármálaþjónustu. Ákvæðið hefur ekki að geyma tæmandi upptalningu. Við túlkun þess er rétt

að hafa í huga að ný lög um váttryggingarsamninga hafa verið samþykkt og munu koma til framkvæmda 1. janúar 2006. Þau eru ófrávikjanleg nema annað sé sérstaklega tekið fram og er það breyting frá núgildandi lögum.

Upphaflegu tillögum til tilskipuninni frá 14. október 1998 (sjá COM 1998/468) fylgdu leiðbeiningar um það hvað teldist til fjármálaþjónustu. Var þar vísað til starfsemi lánastofnana, váttryggingafélaga og fjárfestingafyrirtækja og vísað til tilskipanna nr. 89/646/EBE, 93/22/EBE, 73/239/EBE, 73/239/EBE og 79/267/EBE. Þá var í viðauka við tilskipunina upptalning í 16 liðum þar sem fram komu leiðbeiningar um það hvað gæti talist til fjármálaþjónustu. Upptalningin er eftirfarandi í óopinberri þýðingu:

1. móttaka innlána eða annarra endurgreiðanlegra fjármuna,
2. útlánastarfsemi, sérstaklega neytendalán og veðlán,
3. eignaleiga,
4. greiðslumiðlun, útgáfa og umsýsla á greiðslumiðlum,
5. gjaldeyrisþjónusta,
6. ábyrgðir í atvinnuskyni,
7. móttaka, millifærsla og/eða stjórnun á pöntunum tengdum eftirfarandi fjármálatækjum, auk þjónustu sem tengist útgáfu eftirfarandi fjármálagerna:
 - a. peningamarkaðsbréfum,
 - b. framseljanlegum verðbréfum,
 - c. hlutum í verðbréfasjóðum og öðrum sameiginlegum fjárfestingaráætlunum,
 - d. fjármálagum framvirkum samningum og valrétti/kauprétti,
 - e. gjaldeyris- og vaxtatakjum,
8. stjórnun verðbréfasafna og fjárfestingaráðgjöf sem tengd eru þeim atriðum sem talin eru upp í 7. tölul.
9. varðveisla og umsýsla verðbréfa,
10. bankahólfþjónusta,
11. váttryggingar, aðrar en líftryggingar,
12. líftryggingar,
13. líftryggingar tengdar fjárfestingasjóðum,
14. varanlegar heilsutryggingar án uppsagnarréttar,
15. endurfjármögnun og
16. lífeyristryggingar einstaklinga.

Í þessu sambandi má einnig nefna að í viðauka með almennu tilskipuninni er upptalning á hvað teljist til fjármálaþjónustu samkvæmt þeirri tilskipun.

Endanlega tilskipunin um fjarsölu á fjármálaþjónustu hefur ekki að geyma upptalningu á hvað teljist til fjármálaþjónustu. Ekki ber að túlka þá stefnubreytingu sem varð frá fyrstu drögum til lokaútgáfu sem vísbendingu um að þrengja hafi átt skilgreiningu á fjármálaþjónustu. Þvert á móti bendir orðalag breytingartillögu á 2. gr. tilskipunarinnar (sjá COM 1999/385) til þess að breytingin hafi verið gerð til að skilgreining á fjármálaþjónustu yrði sveigjanlegri og gæti betur fylgt hinni hröðu þróun á sviði fjarsölu á fjármálaþjónustu og að túlka eigi skilgreiningu á fjármálaþjónustu enn rýmra en upptalningin í upphaflegu tillögum gefur tilefni til. Það sem kemur fram í 14. tölul. formálans með tilskipuninni bendir einnig til þess að túlka eigi hugtakið fjármálaþjónusta rúmt, en þar segir m.a. að tilskipunin taki til allrar fjármálaþjónustu, sem veita má sem fjarþjónustu.

Í ákvæðinu eru notuð þau hugtök sem fyrir eru í íslenskri löggjöf, t.d. um þá starfsemi sem talin hefur verið starfsleyfisskyld hér á landi, sbr. lög um fjármálaþjónustu, nr. 161/2002, lög

um váttryggingarstarfsemi, nr. 60/1994 og lög um skyldutryggingu lífeyrisréttinda og starfsemi lífeyrissjóða, nr. 129/1997. Þó verður að gera þann fyrirvara að hugtakið fjármálaþjónusta samkvæmt tilskipuninni er mjög vítt og því getur fjármálaþjónusta í skilningi frumvarpsins verið víðtækara en starfsemi sem þarfnast starfsleyfis samkvæmt íslenskum rétti. Þannig verður t.d. að telja að öll starfsemi sem fellur undir verðbréfavíðskipti, sbr. 1. gr. laga um verðbréfavíðskipti, nr. 33/2003, þ.m.t. ráðgjöf á því sviði, geti talist fjármálaþjónusta, þótt ekki þurfi starfsleyfi til að stunda hana eina sér samkvæmt lögum um fjármálaþjónustu.

Við túlkun á því hvað telst fjármálaþjónusta ber að líta til eiginleika þjónustunnar en ekki hver býður hana fram. Það er því ekki úrslitaatriði hvort sá aðili sem býður fram lán til neytanda með fjarskiptaaðferð hefur starfsleyfi sem fjármálaþjónusta, sbr. lög nr. 161/2002, um fjármálaþjónustu, og lúti eftirliti Fjármálaeftirlitsins. Hins vegar getur sú staðreynd að þjónusta er veitt af fjármálaþjónusta með starfsleyfi bent til þess að um fjármálaþjónustu sé að ræða.

Telja verður að til þess að um samning um fjármálaþjónustu sé að ræða í skilningi frumvarpsins verði aðalinnihald samningsins að snerta fjármálaþjónustu. Ef samningur inniheldur aðalskyldu sem er ótengd fjármálaþjónustu eru líkur til þess að samningurinn falli ekki undir gildissvið frumvarpsins. Sem dæmi má nefna sölu á vöru þar sem seljandi veitir greiðslufrest. Þar tengist aðalskylda samningsins sölu á vöru og samningurinn telst því ekki samningur um fjármálaþjónustu. Hins vegar ef seljandi selur vöru en útvegar neytanda jafnframt lán frá þriðja aðila, verður að telja að samningur á milli þriðja aðila og neytanda um lánið teljist til fjármálaþjónustu, en samningur á milli seljanda vörunnar og neytanda teljist sala á vöru og falli því ekki undir gildissvið frumvarpsins. Því verður þriðji aðili í slíkum tilfellum að uppfylla skyldur frumvarpsins um upplýsingagjöf til neytandans.

Ef meginefni samningsins er miðlun á fjármálaþjónustu, svo sem láni, fellur sá samningur undir gildissvið frumvarpsins. Ef samningur um miðlun og samningur um lán teljast báðir fjarsölusamningar á neytandinn rétt á að fá upplýsingar annars vegar um miðlunarsamninginn og hins vegar samninginn um lán. Í slíkum tilvikum ber miðlari upplýsingaskyldu um miðlunarsamninginn en þriðji aðili sem veitir lán ber upplýsingaskyldu um þann samning. Vitanlega er honum unnt að semja við miðlarann um að veita upplýsingar, en ábyrgðin á að neytandi fái réttar upplýsingar hvílir á lánveitanda í fyrrgreindum dæmum. Aðrar reglur geta gilt um miðlun váttrygginga.

Ef megininnihald samnings er ráðgjöf um fjármálaþjónustu getur hann talist sjálfstæður samningur um fjármálaþjónustu, sbr. upprunalegu tillöguna að tilskipuninni. Þannig getur samningur um ráðgjöf um verðbréfavíðskipti eða váttryggingar fallið undir gildissvið frumvarpsins, enda sé öðrum skilyrðum þess fullnægt. Þjónustuveitanda ber í slíkum tilvikum að veita neytanda upplýsingar samkvæmt ákvæðum frumvarpsins. Ráðgjafarsamningar eru þó í mörgum tilfellum aukaefni samnings, t.d. veita starfsmenn banka og verðbréfafyrirtækja oft víðskiptavinum sínum ráðgjöf áður en þeir ganga til samninga. Einnig mundi ráðgjöf lögmannna um fjármálaþjónustu oft teljast aukaefni samnings á milli þeirra og neytanda um lögfræðilega ráðgjöf og teljast þannig ekki sjálfstæðir samningar um fjármálaþjónustu.

Að því er varðar hópváttryggingar verður að athuga í hverju tilfelli hvort skilyrðum frumvarpsins sé fullnægt. Þannig verður að telja að hópváttryggingar geti fallið undir gildissvið frumvarpsins, t.d. ef samningur stofnast á milli neytanda og þjónustuveitanda með hjálp fjarskiptaaðferðar, óháð því hvort fyrir hendi sé rammamningur sem er grundvöllur samningsins milli neytanda og þjónustuveitanda.

Í 5. tölul. 4. gr. er að finna skilgreiningu á hugtakinu *fjarsölusamningur*. Skilgreiningin er byggð á a-lið 2. gr. tilskipunarinnar um fjarsölu á fjármálaþjónstu, en það ákvæði er samþæfilegt við 1. lið 2. gr. almennu tilskipunarinnar um fjarsölu, sem innleidd var hérlandis með 7. tölul. 2. gr. laga um húsgöngu- og fjarsölusamninga, nr. 46/2000. Í 15. tölul. formála tilskipunarinnar um fjarsölu á fjármálaþjónustu segir að fjarsölusamningar séu þeir samningar þar sem tilboð, samningaviðræður og samningsgerð fer fram í fjarlægð, þar sem þjónustuveitandinn og neytandinn eru ekki viðstaddir samtímis. Lagt er til að hugtakið fjarsölusamningur verði skilgreint þannig í frumvarpinu að um sé að ræða samning á milli neytanda og þjónustuveitanda um fjármálaþjónustu, sem sé liður í skipulegri fjarsölu þjónustuveitanda. Þá er það skilyrði sett að fram að og við stofnun samningsins sé einungis notuð fjarskiptaaðferð.

Við mat á því hvort um fjarsölusamning er að ræða skiptir ekki máli hvers konar fjarskiptaaðferð er notuð. Þannig er möguleiki að tilboð sé sett fram með einni fjarskiptaaðferð, t.d. með símbréfi, en tilboði tekið með notkun annarrar fjarskiptatækni, t.d. með tölvupósti. Athygli er hins vegar vakin á því að til þess að um fjarsölusamning sé að ræða verður samningur að hafa stofnast með hjálp fjarskiptaaðferðar. Þannig telst það ekki fjarsölusamningur ef samningaviðræður hafa farið fram í síma en samningur hefur stofnast með því að samningsaðilar hittast og rita undir samninginn. Einnig verður að telja að ekki sé um fjarsölusamning að ræða ef neytandi hefur komið á afgreiðslustað þjónustuveitanda og fengið ráðgjöf um þá þjónustu sem í boði er, þó svo að hann hafi hringt síðar og gengið frá samningi um viðkomandi þjónustu. Um fjarsölusamning getur hins vegar verið að ræða þó svo að neytandi komi á afgreiðslustað þjónustuveitanda og fái upplýsingabæklinga án þess að eiga samskipti við starfsfólk þjónustuveitanda, ef samningur hefur síðar tekist með hjálp fjarsöluáðferðar og skilyrðum frumvarpsins eru að öðru leyti fullnægt.

Fram kemur í orðskýringunni að skilyrði fjarsölusamnings sé að samningurinn sé liður í skipulegri fjarsölu þjónustuveitanda. Ekki þarf mikið til að því skilyrði sé fullnægt. Í sumum tilfellum er augljóst að samningur er liður í skipulegri fjarsölu þjónustuveitanda, t.d. þegar hann veitir möguleika á fjarsölu á netinu. Einnig verður að telja að umræddu skilyrði sé fullnægt ef þjónustuveitandi gefur upp símanúmer eða vefslóð í auglýsingum sínum, þar sem unnt er að ganga til samninga við hann. Þannig þarf þjónustuveitandi einungis að veita möguleika á að samningur sé gerður með fjarskiptaaðferð til þess að litið verði svo á að um skipulega fjarsölu sé að ræða. Ekki skiptir máli hvort hann býður einnig upp á þann möguleika að samningar séu gerðir með viðveru samningsaðila eða hversu stór hluti fjarsölusamningar eru af heildarsamningafjölda þjónustuveitanda. Í framkvæmd munu flestir þeir sem bjóða upp á þann möguleika að gera samninga með hjálp fjarskiptaaðferða falla undir lögin, þar sem þeir kynna almennt þann möguleika. Ef þjónustuveitandi veitir hins vegar upplýsingar um símanúmer sitt í auglýsingum án þess að tilgangur þess sé að fá viðskiptavini til að ganga til samninga í gegn um síma eru líkur til að ekki verði talið að um skipulega fjarsölu væri að ræða, enda hefði þjónustuveitandi ekki að öðru leyti ekki í hyggju að ganga til samninga í gegnum síma eða með annarri fjarskiptaaðferð og slíkir samningar væru afar fáir þegar litið væri til heildarstarfsemi hans.

Í 6. tölul. er hugtakið *varanlegur miðill* skilgreint og byggist skilgreiningin á f-lið 2. gr. tilskipunarinnar. Samkvæmt frumvarpinu merkir varanlegur miðill, auk pappírs, tæki sem gerir neytanda kleift að geyma upplýsingar, sem beint er til hans, óbreyttar, þannig að hann geti afritað þær og flett upp í þeim í ákveðinn tíma. Samkvæmt 20. tölul. í formála tilskipunarinnar geta varanlegir miðlar einkum verið disklingar, geisladiskar, stafrænir mynddiskar

(DVD) og harðir diskar í tölvu neytandans þar sem tölvupóstur er vistaður. Vefsetur á netinu teljast hins vegar ekki til varanlegra miðla, nema þau uppfylli viðmiðanir sem er að finna í skilgreiningu hugtaksins, þar sem hægt er að breyta upplýsingum á vefsíðum og þær uppfylla almennt ekki kröfurnar um að vera beint sérstaklega til einstaks neytanda. Venjulegur gsm-sími telst heldur ekki til varanlegs miðils þar sem í þeim er ekki nægilegt pláss til að geyma upplýsingar. Það má því ætla að til að upplýsingar teljist uppgefnar á varanlegum miðli verði þær að vera þannig að neytanda sé kleift að kynna sér þær með því að lesa þær. Símbréf, tölvupóstur, upplýsingar á disklingi, geisladiski eða stafrænum mynddiski (DVD) uppfylla þessar kröfur, sem og tölvupóstur, en hann vistast yfirleitt á harða disk neytandans og er hægt að prenta út á pappír.

Um II. kafla.

Í kaflanum eru ákvæði um upplýsingaskyldu þjónustuveitanda við gerð fjarsölusamnings. Í 5. gr. er fjallað um upplýsingar um þjónustuveitanda. Í 6. gr. er kveðið á um hvaða upplýsingar þjónustuveitandi skal gefa neytanda um fjármálaþjónustuna. Í 7. gr. kemur fram hvaða upplýsingar þjónustuveitanda ber að veita neytanda um fjarsölusamning. Í 8. gr. er kveðið á um hvaða upplýsingar þjónustuveitanda ber að veita neytanda um réttarræði sem hann hefur aðgang að. Í 9. gr. frumvarpsins er að finna sérreglu sem gildir um upplýsingaskyldu þjónustuveitanda við sölu eða markaðssetningu í síma. Þá er í 10. gr. fjallað um það á hvaða hátt þjónustuveitandi skal veita neytanda upplýsingar þær sem frumvarpið skyldar hann til að veita.

Um 5. gr.

Í ákvæðinu er að finna reglur um það hvaða upplýsingar skal veita neytanda um þjónustuveitanda. Greinin er í samræmi við 1. tölul. 1. mgr. 3. gr. tilskipunarinnar, en í 3. gr. er kveðið á um fjórþætta upplýsingaskyldu þjónustuveitanda og er upplýsingaskyldan samkvæmt tilskipuninni um fjarsölu á fjármálaþjónustu ítarlegri en upplýsingaskylda samkvæmt almennu fjarsölutilskipuninni.

Ákvæði tilskipunarinnar um fjarsölu á fjármálaþjónustu um upplýsingaskyldu þjónustuveitanda eru eitt af meginatriðum tilskipunarinnar, en tilgangur reglnanna er að neytandi fái nægilegar upplýsingar áður en samningur er gerður til að hann geti metið þá fjármálaþjónustu sem boðin er og þar með tekið upplýsta ákvörðun.

Líkt og í 6., 7. og 8. gr. frumvarpsins ber þjónustuveitanda að veita neytanda upplýsingar með hæfilegum fyrirvara áður en hann verður bundinn af fjarsölusamningi eða tilboði. Það er hins vegar ekki kveðið á um það í tilskipuninni eða þessu frumvarpi hvenær neytandi verður bundinn af fjarsölusamningi eða tilboði heldur fer um það eftir reglum samningaréttarins. Tilskipunin er þó mótuð út frá aukinni notkun netsins við neytendakaup, en það getur t.d. valdið vafa hvort túlka á tilboð sem birt er á heimasíðu fyrirtækis sem eiginlegt tilboð og þá hvort að neytandi verður bundinn ef hann svarar tilboðinu. Líkur eru þó til þess að slíkar upplýsingar á heimasíðu yrðu ekki túlkaðar sem beint tilboð.

Það að veita þurfi upplýsingarnar með hæfilegum fyrirvara felur í sér kröfu um að þjónustuveitandi verður að veita neytanda upplýsingar áður en neytandi verður bundinn af tilboði. Sambærilegt skilyrði er í 4. gr. almennu fjarsölutilskipunarinnar. Ákvæðið um hæfilegan fyrirvara hefur fyrst og fremst þýðingu í þeim tilvikum þar sem það er ætlun þjónustuveitanda að markaðssetning leiði til að samningur komist á nær samstundis, t.d. við símasölu. Í slíkum tilvikum verður þjónustuveitandi samkvæmt frumvarpinu að veita neytanda upplýs-

ingar þær sem frumvarpið kveður á um með hæfilegum fyrirvara áður en neytandi verður bundinn af samningnum, auk þess sem gefa verður neytanda möguleika á að kynna sér upplýsingarnar og skilmálana áður en hann er krafinn um að taka afstöðu til tilboðsins. Það uppfyllir því ekki skilyrði laganna að veita neytanda upplýsingarnar rétt áður en samningurinn er gerður.

Þá má einnig velta því fyrir sér hvaða markaðssetningaraðgerðir falla undir ákvæði frumvarpsins um upplýsingaskyldu. Ljóst er að ákvæðin um upplýsingaskyldu eiga ekki við um þá markaðssetningu sem einungis er ætlað að auka áhuga almennt á fyrirtæki eða þjónustu þess. Þá ber einnig að hafa í huga að upplýsingaskyldan verður virk með hæfilegum fyrirvara áður en neytandi verður bundinn af fjarsölusamningi eða tilboði, og á því ekki við fyrr en markaðssetningaraðgerðir þjónustuveitanda eru komnar svo langt að líklegt sé að samningar náist. Til viðmiðunar má segja að þjónustuveitandi sé skyldugur til að veita neytanda upplýsingar samkvæmt ákvæðum frumvarps þessa ef hann við markaðssetninguna gerir neytanda tilboð sem hann getur svarað án frekari viðræðna eða samningaumleitana.

Í þeim tilvikum þar sem neytandi og þjónustuveitandi koma frá löndum þar sem mismunandi kröfur eru gerðar til upplýsingaskyldu í lögum geta vaknað spurningar um lög hvaða lands eigi að leggja til grundvallar mati á því hvort ákvæði um upplýsingaskyldu hafi verið uppfyllt. Í samræmi við 4. mgr. 3. gr. tilskipunarinnar skulu þær upplýsingar, sem gefnar eru áður en samningur eða tilboð verða bindandi, vera í samræmi við samningsskyldur sem leiðir af lögum sem gilda munu um samninginn ef hann verður gerður. Þjónustuveitanda ber þannig að veita upplýsingar í samræmi við löggjöf þess lands sem gilda mun um samninginn til að hann teljist hafa uppfyllt upplýsingaskyldu sína.

Þær upplýsingar sem veita skal neytanda um þjónustuveitanda skv. 5. gr. frumvarpsins eru í fyrsta lagi upplýsingar um nafn, kennitölu, aðalstarfsemi og heimilisfang þjónustuveitanda þar sem hann hefur staðfestu. Í öðru lagi skal veita neytanda upplýsingar um nafn, kennitölu og heimilisfang fulltrúa þjónustuveitanda í því ríki þar sem neytandi hefur búsetu. Í þriðja lagi skal þjónustuveitandi upplýsa neytanda um nafn, kennitölu og heimilisfang miðlara, umboðsmanns eða annars milliliðar sem kemur fram fyrir hönd þjónustuveitanda og tengsl hans við þjónustuveitanda. Í fjórða lagi skal veita neytanda upplýsingar um þá opinberu skrá sem þjónustuveitandi er skráður í og loks skal neytandi fá upplýsingar um eftirlitsstjórnvald, ef starfsemi þjónustuveitanda er háð leyfi.

Það skal með öðrum orðum vera skýrt hvaða fyrirtæki eða aðili það er sem neytandi gerir samning við og hverjir það eru sem koma fram fyrir hans hönd. Einnig er mikilvægt fyrir neytendavernd að fram komi í hverju aðalstarfsemi þjónustuveitanda felst og hvar hann hefur aðsetur sitt. Í því sambandi verður ekki talið að það nægi að gefa einungis upp pósthólf.

Um 6. gr.

Hér er kveðið á um hvaða upplýsingar þjónustuveitandi skal gefa neytanda um fjármálaþjónustuna. Ákvæðið byggist á 2. tölul. 1. mgr. 3. gr. tilskipunarinnar. Eins og í 5., 7. og 8. gr. frumvarpsins er gerð krafa um það í ákvæðinu að upplýsingar skuli veittar með hæfilegum fyrirvara áður en neytandi verður bundinn af fjarsölusamningi eða tilboði.

Samkvæmt ákvæðinu skal þjónustuveitandi í fyrsta lagi lýsa helstu einkennum fjármálaþjónustunnar. Í öðru lagi skal hann tilkynna neytanda um sérstaka áhættu sem tengist fjármálaþjónustunni, t.d. að verð sé háð sveiflum á fjármálamörkuðum. Þá bannar ákvæðið þjónustuveitanda að nota upplýsingar um fyrri verðþróun eða árangur til að gefa vísbendingar um framtíðarþróun. Í þriðja lagi skal þjónustuveitandi gefa neytanda upplýsingar um heildarverð

það sem neytanda ber að greiða þjónustuveitanda fyrir fjármálaþjónustuna. Þar skulu með taldar allar þóknarir, kostnaður, útgjöld og skattar, að meðtöldum þeim sköttum og kostnaði sem neytandi getur þurft að greiða öðrum en þjónustuveitanda. Í þeim tilvikum þar sem ekki er unnt að gefa upp nákvæmt verð skal gefa upp grundvöll fyrir útreikning verðs þannig að neytandi geti kynnt sér það. Í fjórða lagi skal þjónustuveitandi tilkynna neytanda að mögulegt sé að hann þurfi að greiða aðra skatta og kostnað sem hvorki eru greiddir fyrir milligöngu þjónustuveitanda né lagðir á af honum. Í fimmta lagi skal veita neytanda upplýsingar um sérstakan viðbótarkostnað sem hann getur þurft að greiða vegna notkunar fjarskiptaáðferðar. Í því felst að skýrt skal koma fram hvað það kostar neytandann að notast við ákveðna fjarskiptatækni í viðskiptum sínum við þjónustuveitanda. Upplýsingar um þennan viðbótarkostnað þarf þó bara að gefa þegar þjónustuveitandi vísar neytanda á sérstaka fjarskiptaáðferð sem er frábrugðin því sem venja er. Sem dæmi má nefna að ef neytandi gerir þöntun um fjármálaþjónustu í síma getur verið erfitt að veita upplýsingar um hvað símtalið kostar, þar sem kostnaðurinn byggist á því hvar neytandinn og þjónustuveitandinn eru og hvaða símafyrirtæki þeir nota. Hins vegar ber þjónustuveitanda að veita neytanda upplýsingar um símtalskostnað ef hann notar sérstaka gjaldskrá fyrir símtalið. Í sjötta lagi skal þjónustuveitandi gefa neytanda upplýsingar um hvernig háttu skuli fyrirkomulagi greiðslu og samningsefnda. Þjónustuveitandi getur t.d. kveðið á um það að neytandi skuli greiða með greiðslukorti eða greiðsluseðli, en auk þess skal hann samkvæmt þessu veita upplýsingar um hvar og hvernig þjónustan sem samið hefur verið um verður veitt. Loks ber þjónustuveitanda að veita neytanda upplýsingar um það hvort og þá hvaða takmarkanir eru á gildistíma veittra upplýsinga.

Um 7. gr.

Í greininni er kveðið á um það hvaða upplýsingar þjónustuveitanda ber að veita neytanda um fjarsölusamning. Ákvæðið byggist á 3. tölul. 1. mgr. 3. gr. tilskipunarinnar. Eins og í 5., 6. og 8. gr. frumvarpsins ber að veita upplýsingarnar með hæfilegum fyrirvara áður en neytandi verður bundinn af fjarsölusamningi eða tilboði.

Í 1. tölul. ákvæðisins er kveðið á um að þjónustuveitandi skuli upplýsa neytanda um það hvort réttur til að falla frá samningi sé fyrir hendi. Samkvæmt 2. tölul. greinarinnar skal einnig veita neytanda almennar upplýsingar um réttinn til að falla frá samningi. Þar með talið hvaða frest neytandi hefur til að nýta sér rétt sinn til að falla frá samningi, hvaða fjárhæðir neytandi getur þurft að greiða þegar hann nýtir sér réttinn og önnur skilyrði þess að neytandi geti nýtt sér réttinn. Þá skal veita neytanda upplýsingar um hvaða afleiðingar það hefur ef hann nýtir ekki réttinn til að falla frá samningi, auk þess sem þjónustuveitanda ber að gefa neytanda hagnýtar leiðbeiningar um hvernig hann skuli bera sig að þegar hann hyggst nýta rétt sinn til að falla frá samningi, en þar skal m.a. koma fram heimilisfang þangað sem senda skal tilkynningu um að fallið sé frá samningi.

Í 3. tölul. segir að í þeim tilvikum þar sem um er að ræða samning um fjármálaþjónustu sem veita á til frambúðar eða ítrekað, skuli gefa neytanda upplýsingar um lágmarksgildistíma samnings. Samkvæmt 4. tölul. skal þjónustuveitandi gefa upplýsingar um mögulegan rétt aðila til að segja upp samningnum og hverjar afleiðingar uppsögn hefur. Á grundvelli 5. tölul. skal þjónustuveitandi veita upplýsingar um lög hvaða lands liggja til grundvallar tengslum við neytanda áður en gengið er frá samningi. Í 6. tölul. er kveðið á um að þjónustuveitandi skuli gefa upplýsingar um það hvort ákvæði eru í samningnum um hvaða lög gilda um fjarsölusamning um fjármálaþjónustu og varnarþing. Ef slík ákvæði eru fyrir hendi skal

gera grein fyrir efni þeirra. Í 7. tölul. greinarinnar er loks kveðið á um að þjónustuveitandi skuli gefa neytanda upplýsingar um það á hvaða tungumáli upplýsingar og samningsskilmálar verða sendir á varanlegum miðli og á hvaða tungumáli þjónustuveitandi mun hafa samskipti við neytanda. Tilskipunin um fjarsölu á fjármálaþjónustu gerir ekki sérstakar kröfur til þess hvaða tungumál þjónustuveitandi má nota, en einstaka löndum er frjálst að setja inn kröfur um þetta efni við innleiðingu tilskipunarinnar. Við innleiðingu ákvæða almennu fjarsölutilskipunarinnar í íslenskan rétt með lögum um húsgöngu- og fjarsölusamninga var ákveðið að gera það að skilyrði að þegar húsgöngu- og fjarsölu sem fellur undir lögin er beint að íslenskum neytendum eða markaðssókn seljanda fer að öðru leyti fram á Íslandi og á íslensku beri að veita neytendum upplýsingar samkvæmt ákvæðum laganna á íslensku, sbr. 4. mgr. 6. gr. laganna. Hér er hins vegar bent er á almenn ákvæði samkeppnislaga um hvaða tungumál er heimilt að nota, en ekki lagt til að lögfestar verði sérstakar kröfur um að upplýsingarnar séu á íslensku, enda nægileg neytendavernd talin felast í því að neytandi fái upplýsingar um það á hvaða tungumáli samskipti og upplýsingar verða á, áður en hann verður bundinn af samningi eða tilboði. Því er mikilvægt fyrir neytendur að ganga úr skugga um á hvaða tungumáli upplýsingar, skilmálar og samskipti verða, áður en hann verður bundinn af samningi.

Um 8. gr.

Í greininni er kveðið á um hvaða upplýsingar þjónustuveitanda ber að veita neytanda um réttarúrræði sem hann hefur aðgang að. Ákvæðið byggist á 4. tölul. 1. mgr. 3. gr. tilskipunarinnar. Eins og í 5., 6. og 7. gr. frumvarpsins ber að veita upplýsingarnar með hæfilegum fyrirvara áður en neytandi verður bundinn af fjarsölusamningi eða tilboði.

Í ákvæðinu er í fyrsta lagi kveðið á um að þjónustuveitandi skuli gefa neytanda upplýsingar um hvort neytandi hafi aðgang að réttarúrræðum, öðrum en málshöfðun fyrir dómstólum og ef svo er hvernig neytandi geti nýtt sér þau. Á Íslandi og annars staðar á Norðurlöndunum hafa neytendur aðgang að réttarúrræðum utan dómstóla. Sem dæmi um réttarúrræði sem íslenskum neytendum standa til boða önnur en málshöfðun fyrir dómstólum má nefna úrskurðarnefndir Neytendasamtakanna og samstarfsaðila þeirra, m.a. á sviði váttrygginga, fjármálamarkaðar, efnalauga og þvottahúsa, tannlækninga, ferðalaga og þjónustu iðnaðarmanna.

Í öðru lagi ber þjónustuveitanda að gefa neytanda upplýsingar um hvort fyrir hendi séu tryggingarkerfi til hagsbóta fyrir neytendur, önnur en tryggingasjóður innistæðueigenda og fjárfesta.

Um 9. gr.

Í 9. gr. er að finna sérreglu sem gildir um upplýsingaskyldu þjónustuveitanda við sölu eða markaðssetningu í síma. Greinin er í samræmi við 3. mgr. 3. gr. tilskipunarinnar um fjarsölu á fjármálaþjónustu.

Í 1. mgr. er að finna almenna reglu um símasölu. Samkvæmt ákvæðinu skal, við sölu eða markaðssetningu í gegnum síma, í upphafi símtals greina nafn þess sem hringir og nafn þjónustuveitanda og veita upplýsingar um að tilgangur símtalsins sé viðskiptalegs eðlis.

Í 2. mgr. segir að neytandi geti samþykkt að þjónustuveitandi þurfi aðeins að veita upplýsingar um ákveðin atriði, sem eru talin upp í málsgreininni. Upplýsingarnar snúa í fyrsta lagi að nafni þess sem hefur samband við neytandann og tengslum hans við þjónustuveitanda. Í öðru lagi ber þjónustuveitanda ávallt að lýsa helstu einkennum fjármálaþjónustunnar. Þá

ber þjónustuveitanda að gefa upplýsingar um heildarverð að meðtöldum öllum þóknunum, kostnaði, útgjöldum og sköttum, eða ef ekki er unnt að gefa upp nákvæmt verð skal gefa upp grundvöll fyrir útreikning verðs. Í fjórða lagi skal tilkynna neytanda að mögulegt sé að hann þurfi að greiða aðra skatta og kostnað, sem hvorki eru greiddir fyrir milligöngu þjónustuveitanda né lagðir á af honum. Loks skal upplýsa um rétt til að falla frá samningi og allt sem nýtingu slíks réttar tengist.

Í 3. mgr. er kveðið á um að þjónustuveitanda beri skylda til að upplýsa neytanda að frekari upplýsingar liggja fyrir ef hann óskar eftir þeim. Skal þjónustuveitandi upplýsa neytanda hvers eðlis þær upplýsingar eru.

Um 10. gr.

Í greininni eru reglur um það á hvaða hátt þjónustuveitandi skal veita neytanda upplýsingar þær sem lög þessi skylda hann til að veita. Ákvæði greinarinnar eru byggð á 5. gr. tilskipunarinnar.

Í 1. mgr. er kveðið á um að þjónustuveitanda beri að gefa neytanda upplýsingar um samningsskilmála og skilyrði auk þeirra upplýsinga sem kveðið er á um að hann skuli veita neytanda í 5.–9. gr. frumvarpsins. Upplýsingarnar skulu veittar á pappír eða öðrum varanlegum miðli, en samkvæmt skilgreiningu í 4. gr. frumvarpsins er varanlegur miðill sérhvert tæki sem gerir neytanda kleift að geyma upplýsingar sem beint er til hans persónulega, á þann hátt að hægt sé að nálgast þær til að fletta upp í þeim síðar, í hæfilegan tíma eftir tilgangi upplýsinganna og sem gerir kleift að afrita upplýsingarnar, sem geymdar eru, óbreyttar og vísast í umfjöllun í athugasemdum við 4. gr. Ef þjónustuveitandi vill veita upplýsingarnar á öðru formi en á pappír, t.d. með tölvupósti, verður hann að ganga úr skugga um að neytandinn hafi aðgang að tölvu þar sem hann getur náð í upplýsingarnar.

2. mgr. fjallar um þau tilvik þar sem neytandi hefur óskað eftir því að fjarsölusamningur sé gerður með fjarskiptaaðferð sem veitir ekki möguleika á að láta upplýsingar skv. 1. mgr. í té á varanlegum miðli. Í slíkum tilvikum ber þjónustuveitanda að gefa neytanda upplýsingar þar sem honum ber skylda til að veita sbr. 1. mgr. þegar í stað eftir gerð samnings.

Í 3. mgr. er lagt til að lögfest verði ákvæði þess efnis að neytandi geti beðið um samningsskilmála á pappírformi hvenær sem er á tíma fjarsölusamnings. Samkvæmt ákvæðinu á neytandi einnig rétt á að breyta um fjarskiptaaðferð á samningstímanum, nema í þeim tilvikum þar sem breytingin samræmist ekki fjarsölusamningi eða eðli fjármálaþjónstunnar. Við túlkun á því hvort breyting á fjarskiptaaðferð samræmist fjarsölusamningi eða ekki ber að líta til samningaréttarins. Meginreglan er að aðilarnir hafa samningsfrelsi, en ef ekki næst samkomulag um málið ber að líta til þess hvort samningurinn sjálfur gefur vísbendingar um niðurstöðu.

Um III. kafla.

Í kaflanum er að finna reglur um rétt neytenda til að falla frá fjarsölusamningi. Í 11. gr. er að finna almenna reglu um heimild neytenda, en í 12. gr. er hins vegar kveðið á um takmarkanir á gildissviði almennu reglunnar. Í 13. gr. er að finna upptalningu á þeim tilvikum þar sem réttur til að falla frá fjarsölusamningi er ekki fyrir hendi. Ákvæði 14. gr. hafa að geyma reglur um rétt þjónustuveitanda til að krefja neytanda um greiðslu í þeim tilvikum þar sem neytandi nýtir sér rétt sinn til að falla frá samningi. Loks er í 15. gr. frumvarpsins kveðið á um skyldu til endurgreiðslu þegar neytandi hefur fallið frá samningi.

Um 11. gr.

Hér er að finna almennt ákvæði um rétt neytanda til að falla frá fjarsölusamningi. Fjallað er um rétt neytanda til að falla frá samningi í 6. gr. tilskipunarinnar og er það eitt af grundvallarákvæðum hennar. Ákvæðið miðast, líkt og ákvæði almennu tilskipunarinnar um fjarsölu, við það að neytandi geti fallið frá samningnum án viðurlaga og án þess að gefa fyrir því nokkrar ástæður. Rökstuðningurinn fyrir þessum rétti neytandans er að gefa beri honum ráðrúm til að veга og meta samninginn og þar með taka upplýsta ákvörðun.

Í 1. mgr., sem er í samræmi við 1. mgr. 6. gr. tilskipunarinnar, er kveðið á um að neytandi skuli senda þjónustuveitanda tilkynningu um að hann falli frá fjarsölusamningi innan 14 daga. Fjórtán daga fresturinn byrjar að líða á þeim degi sem fjarsölusamningur er gerður, eða á þeim degi þegar neytanda berast upplýsingar í samræmi við 1. og 2. mgr. 10. gr. ef upplýsingarnar berast eftir að fjarsölusamningur er gerður. Neytandi verður þannig aldrei bundinn af samningi fyrr en honum hafa borist upplýsingarnar. Dagurinn þegar samningur er gerður eða sá dagur þegar neytanda berast lögmæltar upplýsingar teljast með í 14 daga frestinum.

Fresturinn til að falla frá fjarsölusamningi er þó lengri þegar um er að ræða fjarsölusamninga um líftryggingar, eða 30 dagar. Gildir ákvæðið um líftryggingar sem falla undir ákvæði tilskipunar Evrópusambandsins nr. 90/619/EEB og er sambærilega reglu nú þegar að finna í 60. gr. laga nr. 60/1994 um váttryggingastarfsemi. Ákvæðið fellur úr gildi 1. janúar 2006, en sambærilegt ákvæði er að finna í 65. gr. laga nr. 30/2004 um váttryggingasamninga, en þau lög taka gildi 1. janúar 2006. Varðandi líftryggingar byrjar 30 daga fresturinn að líða þegar fjarsölusamningur hefur komist á, eða í þeim tilvikum þar sem nauðsynlegar upplýsingar hafa ekki verið gefnar fyrirfram, frá þeim tíma þegar þær eru veittar.

Í þeim tilvikum þar sem þjónustuveitandi hefur ekki uppfyllt upplýsingaskyldu sína hefur neytandi rétt á að falla frá samningnum. Það að þjónustuveitandi sinni ekki lögbundinni upplýsingaskyldu hefur hins vegar ekki í för með sér að samningurinn verði sjálfkrafa ógildur.

Í 2. mgr. er að finna reglu sem er í samræmi við 6. mgr. 6. gr. tilskipunarinnar, þar sem kveðið er á um hvernig neytandi eigi að bera sig að þegar hann hyggst nýta sér rétt sinn til að falla frá samningi. Segir í ákvæðinu að neytanda beri að tilkynna þjónustuveitanda um að hann hyggist nýta sér rétt sinn til að falla frá samningi. Tilkynningin skal gerð áður en fresturinn rennur út og skal hún gerð með sannanlegum hætti. Telst það skilyrði væntanlega uppfyllt með því að senda tilkynningu til þjónustuveitanda í ábyrgðarpósti, símbréfi með kvittun eða tölvupósti, sem síðan er prentaður út, en neytandi á að geta nýtt sér nýjar fjarskiptaaðferðir þegar hann nýtir sér rétt sinn til að falla frá samningi. Munnleg tilkynning uppfyllir væntanlega einnig skilyrði frumvarpsins, en getur leitt til nokkurra sönnunarferðleika. Tilkynning neytanda til þjónustuveitanda á að vera í samræmi við þær leiðbeiningar sem felast eiga í upplýsingum sem þjónustuveitandi veitir neytanda áður en samningur eða tilboð verða bindandi fyrir neytanda, sbr. 2. tölul. 7. gr. frumvarpsins. Í lokamálslið ákvæðisins er loks kveðið á um að neytandi teljist hafa virt frestinn samkvæmt greininni ef tilkynning á pappír eða öðrum varanlegum miðli er send áður en fresturinn rennur út. Því er ljóst að áhættan af sendingu tilkynningar liggur hjá þjónustuveitanda, ef neytandi getur sannað að hún hafi verið send af stað innan frestsins.

Um 12. gr.

Í greininni er kveðið á um takmarkanir á gildissviði almennu reglunnar í 11. gr., um heimild neytanda til að falla frá fjarsölusamningi. Greinin er í samræmi við ákvæði 2. mgr. tilskipunarinnar.

Takmarkanir á réttinum til að falla frá fjarsölusamningi eru þríþættar. Í fyrsta lagi er réttur til að falla frá fjarsölusamningi um fjármálaþjónustu ekki fyrir hendi þegar um er að ræða fjármálaþjónustu sem getur sveiflast í verði inn frestsins til að falla frá samningi, sbr. 10. gr., eftir verðbreytingum á fjármálamörkuðum, án þess að þjónustuveitandi hafi stjórn á því. Undir ákvæðið fellur þannig þjónusta tengd erlendum gjaldmiðlum, peningamarkaðsskjölum, framseljanlegum verðbréfum, hlutdeildarskírteinum fyrirtækja um sameiginlega fjárfestingu, stöðluðum, framvirkum viðskiptasamningum, framvirkum vaxtasamningum, vaxtaskipta-, gjaldmiðlaskipta- og hlutabréfaskiptasamningum og valrétti til að afla eða ráðstafa öllum framangreindum skjölum, einkum valrétti varðandi gjaldeyri og vexti. Sem dæmi um tilvik sem fellur undir ákvæðið má nefna það þegar þjónustuveitandi hefur símasamband við neytanda og bíður honum að kaupa hluti í hlutabréfa- og gjaldeyrissjóðum. Neytandinn fellst á samninginn í símtalinu og færir peninga til þjónustuveitanda um netið. Í þessu tilviki hefur neytandi því ekki rétt til að falla frá samningi.

Í öðru lagi hefur neytandi ekki rétt til að falla frá fjarsölusamningi um ferða- og farangurs-tryggingar eða aðrar sambærilegar váttryggingar, sem hafa styttri gildisstíma en einn mánuð. Rökin á bak við ákvæðið eru stuttur gildistími váttrygginganna og möguleikar neytandans til að nýta sér þjónustuna.

Þriðja tilvikið þar sem almenna ákvæðið um rétt neytanda til að falla frá fjarsölusamningi gildir ekki varðar samninga sem hafa verið efndir að fullu af báðum aðilum, að beiðni neytanda, áður en neytandi beitir rétti sínum til að falla frá samningi. Sem dæmi um tilvik sem falla undir ákvæðið má nefna millifærslur á milli reikninga. Efndir sammingsins eru tengdar samþykki neytandans og væri því ekki sanngjarnt gagnvart þjónustuveitandanum að neytandi gæti fallið frá samningnum eftir að hann hefur verið efndur. Undanþága þessi gildir hvort sem neytandi hefur fengið viðeigandi upplýsingar eða ekki.

Um 13. gr.

Í ákvæðinu er fjallað um hvernig fer með fjarsölusamninga sem eru tengdir öðrum fjarsölusamningi þegar neytandi nýtir sér rétt sinn til að falla frá fjarsölusamningi um fjármálaþjónustu. Ákvæðið byggist á 2. málsl. 7. mgr. 6. gr. tilskipunarinnar.

Í greininni er kveðið á um að ef fjarsölusamningur um fjármálaþjónustu er tengdur öðrum fjarsölusamningi þá fellur síðarnefndi fjarsölusamningurinn úr gildi án nokkurra afleiðinga fyrir neytanda, ef neytandi nýtir sér rétt sinn til að falla frá fyrrnefnda fjarsölusamningnum. Þetta gildir annars vegar um fjarsölusamninga sem tengdir eru öðrum fjarsölusamningi á milli þjónustuveitanda og neytanda og hins vegar um það ef fjarsölusamningur er tengdur öðrum fjarsölusamningi milli neytanda og þriðja manns, sem þriðji maður er aðili að á grundvelli sammings milli hans og þjónustuveitanda. Ekki þarf að segja fylgisamningi upp sérstaklega, heldur fellur hann sjálfkrafa úr gildi. Skilyrði fyrir því að ákvæðið eigi við er að beint samband sé á milli fjarsölusamninganna. Sem dæmi um fjarsölusamning sem tengdur er öðrum fjarsölusamningi má nefna samning sem neytandi gerir um lán sem gerður er til að fjármagna kaup á fjármálaþjónustu. t.d. kaup á verðbréfum með fjarsölusamningi. Það að fjarsölusamningur, sem tengdur er fjarsölusamningi um fjármálaþjónustu, falli úr gildi má ekki hafa afleiðingar í för með sér fyrir neytandann.

Um 14. gr.

Í greininni er að finna reglur um rétt þjónustuveitanda til að krefja neytanda um greiðslu í þeim tilvikum þar sem neytandi nýtir sér rétt sinn til að falla frá samningi. Greinin er byggð á 1. mgr. 7. gr. tilskipunarinnar.

Í 1. mgr. greinarinnar koma fram skilyrði þess að þjónustuveitandi geti krafist neytanda um greiðslu samkvæmt ákvæðinu. Í fyrsta lagi er það skilyrði fyrir því að þjónustuveitandi geti krafist neytanda um greiðslu að þjónustuveitandi hafi innt þjónustu af hendi áður en frestur neytanda til að falla frá samningi var liðinn. Í öðru lagi þarf þjónustan að hafa verið innt af hendi að ósk neytandans og í þriðja lagi þarf neytandi að hafa sannanlega fengið í hendur, áður en hann varð bundinn af samningi eða tilboði, upplýsingar frá þjónustuveitanda um þá fjárhæð sem hann kynni að þurfa að greiða við nýtingu réttarins til að falla frá samningi, sbr. 2. tölul. 7. gr. frumvarpsins. Samkvæmt frumvarpinu er þjónustuveitanda því ekki heimilt að hefja efndir samningsins fyrr en neytandi hefur samþykkt það. Það að neytandi samþykki að þjónustuveitandi hefji efndir samnings hefur hins vegar ekki í för með sér að neytandi missi rétt sinn til að falla frá samningi.

Í 2. mgr. er ákvæði um fjárhæðina sem neytandi getur þurft að greiða fyrir veitta þjónustu. Ljóst er að fjárhæðin verður að vera í sanngjörnu hlutfalli við þá þjónustu sem þjónustuveitandi hefur innt af hendi í samanburði við heildarfjárhæð fjarsölusamnings. Fjárhæðin má ekki vera svo há að líta megi á hana sem viðurlög fyrir nýtingu réttar til að falla frá samningi. Ekki er kveðið á um það í ákvæðinu hvernig reikna á fjárhæðina út, en þjónustuveitandi skal, áður en neytandi verður bundinn af samningi eða tilboði, veita honum upplýsingar um heildarverð fjármálaþjónustunnar, þ.m.t. upplýsingar um þóknunir, kostnað, útgjöld og skatta, sbr. 3. tölul. 6. gr. frumvarpsins. Ef þjónustuveitandi getur ekki gefið upp nákvæmt verð, ber honum að gefa neytanda upp grundvöll fyrir útreikning verðs. Á grundvelli þessa verður þjónustuveitandi að sýna fram á hversu mikils virði þjónustan er sem hefur verið innt af hendi áður en neytandi nýtir rétt sinn til að falla frá samningi. Einnig verður að túlka ákvæðið með hliðsjón af ákvæði 2. tölul. 7. gr. þar sem m.a. er kveðið á um að þjónustuveitandi skuli upplýsa neytanda um þá fjárhæð sem hann kynni að þurfa að greiða ef hann nýtti sér rétt sinn til að falla frá samningi.

Um 15. gr.

Hér er kveðið á um hvernig fara skuli með endurgreiðslur bæði neytanda og þjónustuveitanda þegar neytandi hefur nýtt sér rétt sinn til að falla frá samningi. Ákvæðið byggist á 4. og 5. mgr. 7. gr. tilskipunarinnar.

Í 1. mgr. er kveðið á um það að neytandi sem nýtir sér rétt til að falla frá samningi skuli endurgreiða þjónustuveitanda allar þær fjárhæðir og framselja öll þau eignarréttindi sem hann hefur fengið frá honum á grundvelli fjarsölusamningsins. Neytanda ber að inna greiðslurnar af hendi án tafar og aldrei síðar en 30 dögum eftir að hann tilkynnir þjónustuveitanda um að hann hyggist falla frá samningnum. Þrjátíu daga fresturinn byrjar að líða daginn sem neytandi sendir þjónustuveitanda tilkynningu um að hann ætli sér að nýta rétt sinn til að falla frá samningi.

Í 2. mgr. er fjallað um engurgreiðsluskyldu þjónustuveitanda, en honum ber að endurgreiða neytanda þær fjárhæðir sem neytandi hefur greitt þjónustuveitanda, þó að frádreginni fjárhæðinni sem kveðið er á um í 14. gr. frumvarpsins. Þjónustuveitanda ber að inna greiðslurnar af hendi án tafar og aldrei síðar en 30 dögum eftir að hann fær tilkynningu neytanda

um að hann hyggist falla frá samningnum. Fresturinn skv. 2. mgr. byrjar að líða daginn sem þjónustuveitanda berst tilkynning neytanda um að hann hyggist falla frá samningi.

Um IV. kafla.

Í IV. kafla frumvarpsins er að finna ýmis ákvæði. Í 16. gr. er kveðið á um notkun greiðslukorta. Í 17. gr. er fjallað um það þegar þjónustuveitandi veitir neytanda óumbeðna fjármálaþjónustu. 18. gr. kveður á um bann við notkun tiltekinna fjarskiptaáðferða og í 19. gr. eru ákvæði um val á löggjöf.

Um 16. gr.

Í 16. gr. er mælt fyrir um að fyrirtæki sem gefa út greiðslukort skuli setja reglur um það hvernig neytandi getur óskað eftir afturköllun á greiðslu ef greiðslukort hans hefur verið misnotað við gerð fjarsölusamnings um fjármálaþjónustu. Þá skulu reglurnar einnig hafa að geyma ákvæði um hvernig fara skuli með endurgreiðslu til neytanda vegna ólögðætrar misnotkunar á greiðslukorti hans. Ákvæðið á við um allar tegundir greiðslukorta, þ.m.t. debetkort og kreditkort.

Greiðsla með greiðslukorti er algengasti greiðslumátinn þegar um fjarsölu er að ræða. Því er nauðsynlegt að neytandi hafi aðgang að skýrum reglum fyrirtækja sem gefa út greiðslukort um það hvernig fara skuli með mál þar sem kort hefur verið misnotað, bæði hvað varðar afturköllun greiðslna og endurgreiðslu og leiðréttingar á færslum. Ákvæðið er í samræmi við 8. gr. tilskipunarinnar.

Um 17. gr.

Í greininni er fjallað um það þegar þjónustuveitandi veitir neytanda óumbeðna fjármálaþjónustu. Ákvæðið byggir á 9. gr. tilskipunarinnar um fjarsölu á fjármálaþjónustu.

Samkvæmt ákvæðinu er neytanda ekki skylt að greiða fyrir þá þjónustu sem þjónustuveitandi veitir honum án beiðni neytanda og er sérstaklega tekið fram að tómlæti neytanda verði ekki túlkað sem samþykki fyrir veitingu þjónustu. Það felur því í raun ekki í sér bann við veitingu þjónustu án beiðni, heldur er einungis bannað að leggja nokkrar skyldur á neytandann í tengslum við veitingu slíkrar óumbeðinnar þjónustu. Framlenging samnings telst ekki óumbeðin þjónusta í skilningi ákvæðisins þegar kveðið hefur verið á um sjálfvirka framlengingu í upphaflegum samningi ef neytandi segir honum ekki upp.

Um 18. gr.

Í greininni er kveðið á um bann við notkun tiltekinna fjarskiptaáðferða við fjarsölu á fjármálaþjónustu. Greinin er í samræmi við 10. gr. tilskipunarinnar.

Ákvæðið bannar þjónustuveitanda að nota símbréf eða sjálfvirk upphringitæki við fjarsölu á fjármálaþjónustu, nema neytandi hafi sérstaklega veitt samþykki sitt fyrir notkun slíkra fjarskiptaáðferða.

Um 19. gr.

Í 19. gr. frumvarpsins er að finna ákvæði um val á löggjöf í fjarsölusamningum um fjármálaþjónustu. Þar er kveðið á um að bannað sé að semja um að lög ríkis utan Evrópska efnahagssvæðisins gildi um fjarsölusamning sem er nátengdur við yferráðasvæði ríkja innan Evrópska efnahagssvæðisins ef slíkt leiðir til kjara sem eru neytandanum óhagstæðari en ákvæði frumvarpsins.

Markmið ákvæðisins er að tryggja að neytendur séu ekki sviptir þeirri vernd sem kveðið er á um í tilskipuninni um fjarsölu á fjármálaþjónustu sem afleiðingu af því að hafa kosið að setja samninginn undir lög þriðja lands þegar hann hefur nána tengingu við yferráðasvæði aðildarríkjanna. Ákvæðið er talið nauðsynlegt í ljósi þess að mjög hefur aukist að neytendur geri samninga yfir landamæri, t.d. í gegnum símasölu eða þegar neytendum er í sjónvarpsauglýsingum á alþjóðlegum sjónvarpsstöðvum boðið að kaupa ýmsar tegundir fjármálaþjónustu með því að hringja í símanúmer sem gefin eru upp.

Nokkrir alþjóðlegir samningar hafa verið gerðir um lagaskil á sviði samningaréttar, m.a. undirrituðu aðildarríki Evrópubandalagsins slíkan samning 19. júní 1980, svonefndan Rómarsamning. Rómarsamningurinn hefur að geyma lagaskilareglur varðandi samnings-skuldbindingar sem tengjast fleiri en einu landi þegar á það reynir hvers lands lögum skuli beita við úrlausn álitafna sem af honum kunna að rísa. Hann gildir um flestar tegundir samninga og einhliða skuldbindingar af samningaréttarlegum toga. Þá er þar að finna reglur um hvers lands lögum skuli beita við úrlausn álitafna sem tengjast samningsgerð. Aðildarríkjum Evrópubandalagsins er skylt að vera aðilar að samningnum og því eru Finnland, Danmörk og Svíþjóð aðilar að honum. Í kjölfar aðildar Íslands að samningnum um Evrópska efnahagssvæðið hafa viðskipti íslenskra aðila við aðila í öðrum ríkjum EES aukist og reikna má með að þau eigi eftir að verða enn meiri í framtíðinni. Því var talið mikilvægt að íslenskar lagaskilareglur um samningnsskuldbindingar yrðu samræmdar þeim reglum sem gilda um þetta í ríkjum Evrópusambandsins. Talið var að aðild Íslands að samningnum væri of þung í vöfum, en að unnt væri að tryggja með sérstakri lagasetningu hér á landi að í innlendan rétt væru settar reglur sem væru samhliða ákvæðum Rómarsamningsins. Var það gert með setningu laga nr. 43/2000, um lagaskil á sviði samningaréttar.

Um V. kafla.

Í 20. og 21. gr. frumvarpsins eru ákvæði um eftirlit með framkvæmd laganna og viðurlög við brotum gegn þeim.

Um 20. gr.

Í greininni er kveðið á um það hvernig eftirliti með framkvæmd laganna skuli háttað. Eðlilegast er talið að Fjármálaeftirlitið hefði eftirlit með framkvæmd þeirra og að ákvæði laga um opinbert eftirlit með fjármálastarfsemi gildi um eftirlitið.

Um 21. gr.

Í ákvæðinu er kveðið á um viðurlög við brotum gegn ákveðnum ákvæðum frumvarpsins. Ákvæðið byggist að nokkru á 13. gr. tilskipunarinnar um fjarsölu á fjármálaþjónustu, en í 1. mgr. greinarinnar segir að aðildarríkin skuli sjá til þess að til séu viðunandi og skilvirkar leiðir til að tryggja að farið sé að ákvæðum tilskipunarinnar í þágu neytenda. Í tilskipuninni er ekki kveðið á um hvaða leiðir skuli velja.

Út frá neytendaverndarsjónarmiðum er mjög mikilvægt að þjónustuveitendur fylgi ákvæðum frumvarpsins. Því var ákveðið að leggja til að brot á ákveðnum ákvæðum laganna verði gerð refsiverð. Í samræmi við það er í 21. gr. kveðið á um að það varði sektum, ef ekki liggur þyngrri refsing við brotinu samkvæmt öðrum lögum, að brjóta gróflega og ítrekað gegn ákvæðum frumvarpsins um upplýsingaskyldu, greiðslu með greiðslukorti og bann við notkun tiltekinnna fjarskiptaáðferða.

Um VI. kafla.

Í VI. kafla frumvarpsins eru ákvæði um innleiðingu, gildistöku og breytingu á öðrum lögum.

Um 22. og 23. gr.

Greinarnar þarfnast ekki skýringar.

Um 24. gr.

Í greininni er lögð til breyting á lögum um lögbann og dómsmál til að vernda heildarhagsmunum neytenda, nr. 141/2001. Nauðsynlegt er að gera breytinguna við gildistöku laga þessara. Í 1. gr. laga nr. 141/2001 er kveðið á um að stjórnvöld eða samtök, sem falla undir 2. og 3. gr. laganna, geti leitað lögbanns eða höfðað dómsmál skv. 4. gr. laganna til að vernda hagsmunum neytenda þótt hvorki þau sjálf né félagsmenn í samtökunum hafi orðið fyrir röskun réttinda, enda snúi beiðnin um aðgerðirnar að því að stöðva eða koma á annan hátt í veg fyrir háttsemi sem hefur afleiðingar hér á landi eða í öðru ríki á Evrópska efnahagssvæðinu og þykir stríða gegn tilskipunum sem þar gilda sem leiddar hafa verið í íslensk lög. Í 1. gr. er síðan upptalning í ellefu tölulíðum á tilskipunum sem falla undir ákvæðið. Í frumvarpsgreininni er lagt til að nýjum tölulíð verði bætt við upptalninguna í 1. gr. laganna, þannig að tilskipunin um fjarsölu á fjármálaþjónustu bætist við listan yfir tilskipanir þær sem lögin ná til.

Fylgiskjal.

*Fjármálaráðuneyti,
fjárlagaskrifstofa:*

Umsögn um frumvarp til laga um fjarsölu á fjármálaþjónustu.

Lög þessi hafa það að markmiði að samræma lög og reglur um fjarsölu á fjármálaþjónustu til neytenda. Þá er lögum þessum ætlað að styrkja innri markaðinn og auka neytendavernd. Í frumvarpinu felst innleiðing á ákvæði tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins nr. 2002/65/EB og breytingu á tilskipun ráðsins nr. 90/619/EBE og á tilskipunum nr. 97/7/EB og 98/27/EB. Fjármálaeftirlitið mun hafa eftirlit með framkvæmd laga þessara.

Verði frumvarpið óbreytt að lögum verður ekki séð að það hafi aukinn kostnað í för með sér fyrir ríkissjóð.