

- rammerne af en forretningsstruktur, der har til formål at indgå aftaler om fjernsalg.
- (19) Leverandøren er den person, der leverer tjenesteydelser ved fjernsalg. Nærværende direktiv bør imidlertid også finde anvendelse i tilfælde af, at en af etaperne i forbindelse med markedsføringen involverer en mellemmand. Under hensyntagen til arten og graden af denne involvering bør de relevante bestemmelser i nærværende direktiv finde anvendelse på denne mellemmand uanset dennes juridiske status.
- (20) Varige medier omfatter bl.a. disketter, cd-rom'er, dvd'er og harddisken på forbrugers computer, hvorpå den elektroniske post lagres. De omfatter ikke internetsteder, medmindre sådanne websteder opfylder kriterierne i definitionen af et varigt medium.
- (21) Anvendelsen af fjernkommunikationsteknikker må ikke uberettiget begrænse den information, der gives forbrugeren. For at sikre gennemsigtighed fastsættes der i dette direktiv minimumskrav, der skal sikre, at forbrugerne får den rette information både før og efter aftalens indgåelse. Forbrugeren bør inden aftalens indgåelse have de nødvendige forudgående informationer, således at denne har mulighed for at tage ordentlig stilling til den finansielle tjenesteydelse, som tilbydes, og således foretage et velinformeret valg. Leverandøren bør specificere det tidsrum, i hvilket det eventuelle tilbud er gældende.
- (22) De oplysninger, der er anført i dette direktiv, omfatter oplysninger af generel karakter, der gælder alle former for finansielle tjenesteydelser. Andre oplysningskrav vedrørende en given finansiell tjenesteydelse, såsom en forsikringspolices dækning, er ikke nødvendigvis anført i dette direktiv. Denne form for oplysninger bør gives i henhold til relevante fællesskabsbestemmelser, når dette er relevant, eller nationale bestemmelser i overensstemmelse med fællesskabslovgivningen.
- (23) Med henblik på den bedst mulige beskyttelse af forbrugeren er det vigtigt, at denne informeres tilstrækkeligt om dette direktivs bestemmelser og om eventuelle adfærdskodekser på dette område, og der bør gælde en fortrydelsesret for forbrugeren.
- (24) Når fortrydelsesretten ikke finder anvendelse, fordi forbrugeren udtrykkeligt kræver aftalen opfyldt, bør leverandøren underrette forbrugeren herom.
- (25) Forbrugeren bør beskyttes mod tjenesteydelser uden forudgående anmodning. Forbrugeren bør være fritaget for enhver forpligtelse ved tjenesteydelser uden forudgående anmodning, da manglende svar ikke er ensbetydende med samtykke. Denne bestemmelse finder imidlertid ikke anvendelse ved stiltiende forlængelser af aftaler, der er gyldigt indgået mellem parterne, når medlemsstaternes lovgivning tillader en sådan stiltiende forlængelse.
- (26) Medlemsstaterne bør træffe alle relevante foranstaltninger for at sikre, at forbrugere, der ikke ønsker at blive kontaktet under anvendelse af visse kommunikationsteknikker eller på bestemte tidspunkter, beskyttes effektivt mod sådanne henvendelser. Dette direktiv berører ikke de særlige beskyttelsesforanstaltninger, forbrugerne er omfattet af ifølge gældende fællesskabsregler om beskyttelse af personoplysninger og privatlivets fred.
- (27) For at beskytte forbrugeren er det vigtigt at fastsætte rammerne for bilæggelse af tvister. Der bør med eventuelt udgangspunkt i eksisterende procedurer i medlemsstaterne indføres en egnet og effektiv klage- og procesordning til bilæggelse af eventuelle tvister mellem leverandører og forbrugere.
- (28) Medlemsstaterne bør tilskynde offentlige eller private organer til bilæggelse af udenretslige tvister til at indgå i et samarbejde med henblik på løsningen af grænseoverskridende tvister. Et resultat af dette samarbejde kunne især være at give forbrugeren mulighed for at indgive klage over leverandører, der er etableret i en anden medlemsstat, ved de udenretslige organer i det land, hvor forbrugeren bor. Oprettelsen af FINNET giver øget bistand til forbrugerne, når de bruger grænseoverskridende tjenester.
- (29) Dette direktiv berører ikke medlemsstaternes udvidelse i overensstemmelse med fællesskabsretten af den beskyttelse, direktivet giver nonprofitorganisationer eller personer, der benytter sig af finansielle tjenesteydelser for at blive selvstændige.