



Fremsat den 9. oktober 2013 af justitsministeren (Morten Bødskov)

## Forslag

til

### Lov om forbrugeraftaler<sup>1)</sup>

#### Kapitel 1

##### *Lovens område og definitioner*

§ 1. Loven finder anvendelse på forbrugeraftaler, jf. § 2, og på erhvervsdrivendes henvendelser med henblik på indgåelse af sådanne aftaler.

Stk. 2. Lovens kapitel 4 om fortrydelsesret gælder kun for

- 1) aftaler indgået ved fjernsalg, jf. § 3, nr. 1, og
- 2) aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, jf. § 3, nr. 2.

Stk. 3. Lovens kapitel 10 om visse lovvalgsaftaler gælder kun for aftaler indgået ved fjernsalg, jf. § 3, nr. 1.

Stk. 4. Loven gælder ikke for

- 1) forsikringsaftaler omfattet af lov om forsikringsaftaler og henvendelser med henblik på indgåelse af aftale herom, jf. dog § 4, stk. 2, nr. 3,
- 2) aftaler, der indgås ved hjælp af vareautomater eller lignende automater,
- 3) aftaler om brug af offentligt tilgængelig telefon eller andet telekommunikationsmiddel, når aftalen med udbyderen af telekommunikation indgås ved benyttelsen af kommunikationsmidlet, og
- 4) aftaler om personbefordring, dog med undtagelse af §§ 12 og 31.

§ 2. Ved en forbrugeraftale forstås i denne lov en aftale, som en erhvervsdrivende indgår som led i sit erhverv, når den anden part (forbrugeren) hovedsagelig handler uden for sit erhverv.

Stk. 2. Den erhvervsdrivende har bevisbyrden for, at en aftale, den pågældende har indgået, ikke er en forbrugeraftale.

Stk. 3. Under i øvrigt samme betingelser som nævnt i stk. 1 finder loven tillige anvendelse på aftaler om varer og

tjenesteydelser fra ikke-erhvervsdrivende, hvis aftalen er indgået eller formidlet for sælgeren eller tjenesteyderen af en erhvervsdrivende, samt på erhvervsdrivendes henvendelser med henblik på indgåelse af sådanne aftaler.

§ 3. I denne lov forstås ved:

- 1) Fjernsalgsaftale: Enhver aftale om varer, tjenesteydelser eller løbende levering af varer eller tjenesteydelser, når aftalen
  - a) indgås ved brug af kommunikation, der foregår, uden at forbrugeren og den erhvervsdrivende mødes fysisk (fjernkommunikation), og
  - b) indgås som led i et system for fjernsalg, som drives af den erhvervsdrivende.
- 2) Aftale indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted: Enhver aftale mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren
  - a) som er indgået med den erhvervsdrivendes og forbrugersens samtidige tilstedeværelse på et sted, der ikke er den erhvervsdrivendes forretningssted,
  - b) som forbrugeren har afgivet tilbud på under de samme omstændigheder, som nævnt under litra a,
  - c) som er indgået på den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved brug af en fjernkommunikationsteknik, umiddelbart efter at forbrugeren er blevet kontaktet personligt og individuelt af den erhvervsdrivende på et sted, som ikke er den erhvervsdrivendes forretningssted, med samtidig fysisk tilstedeværelse af den erhvervsdrivende og forbrugeren, eller
  - d) som er indgået under en udflugt arrangeret af den erhvervsdrivende med det formål at præsentere og sælge varer eller tjenesteydelser til forbrugeren.

<sup>1)</sup> Loven indeholder bestemmelser, der gennemfører Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder, om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF samt om ophævelse af Rådets direktiv 85/577/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF, EU-Tidende 2011, nr. L 304, side 64, og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/65/EF af 23. september 2002 om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne og om ændring af Rådets direktiv 90/619/EØF samt direktiv 97/7/EF og 98/27/EF, EF-Tidende 2002, L 271, side 16.

- 3) Den erhvervsdrivendes forretningssted:
  - a) Ethvert ikke-flytbart detailforretningssted, hvor den erhvervsdrivende fast udøver sin aktivitet, eller
  - b) ethvert flytbart detailforretningssted, hvor den erhvervsdrivende udøver sin aktivitet på sædvanligt grundlag.
- 4) Finansiell tjenesteydelse: Enhver tjeneste, der har karakter af bank-, kredit-, forsikrings-, individuel pensions-, investerings- eller betalingstjenesteydelse.
- 5) Varigt medium: Ethvert middel, som sætter forbrugeren eller den erhvervsdrivende i stand til at lagre oplysninger rettet personligt til vedkommende med mulighed for fremtidig anvendelse i en periode afpasset efter oplysningernes formål, og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger.
- 6) Offentlig auktion: En salgsmetode, hvor den erhvervsdrivende tilbyder varer eller tjenesteydelser til forbrugere, som selv er eller har mulighed for at være til stede under auktionen, gennem en gennemsigtig konkurrencebaseret budprocedure, som styres af en auktionsholder, og hvor tilbudsgiver, hvis bud antages, er forpligtet til at købe varerne eller tjenesteydelserne.

## Kapitel 2

### *Forbud mod uanmodet henvendelse mv.*

§ 4. Erhvervsdrivende må ikke uden forudgående anmodning herom rette telefonisk henvendelse til en forbruger eller personlig henvendelse til en forbruger på dennes bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang, med henblik på straks eller senere at opnå tilbud eller accept af tilbud om indgåelse af aftale.

Stk. 2. Stk. 1 gælder ikke for telefoniske henvendelser om

- 1) bestilling af bøger,
- 2) tegning af abonnement på aviser, ugeblade og tidsskrifter,
- 3) formidling af forsikringsaftaler og
- 4) tegning af abonnement om retningsstjeneste eller syge-transport.

§ 5. Et løfte afgivet af forbrugeren ved en erhvervsdrivendes henvendelse i strid med § 4 er ikke bindende.

§ 6. Fremsender eller afleverer en erhvervsdrivende en vare til en forbruger uden dennes forudgående anmodning, og skyldes dette ikke en fejl, kan forbrugeren beholde varen vederlagsfrit. Udfører en erhvervsdrivende en tjenesteydelse for forbrugeren uden dennes forudgående anmodning, kan forbrugeren ikke blive forpligtet til at betale vederlag herfor.

## Kapitel 3

### *Oplysningspligt*

#### *Oplysningspligtens område*

§ 7. Den erhvervsdrivende har pligt til at give forbrugeren oplysninger i overensstemmelse med reglerne i dette kapitel. Den erhvervsdrivende har bevisbyrden for, at de oplysningskrav, der følger af dette kapitel, er opfyldt.

Stk. 2. Reglerne i dette kapitel gælder ikke ved aftaler

- 1) om levering af fødevarer, drikkevarer eller andre varer til husholdningens løbende forbrug, som leveres fysisk til forbrugers hjem, bopæl eller arbejdsplads af en erhvervsdrivende, der ofte og regelmæssigt betjener faste ruter,
- 2) om stiftelse eller overdragelse af rettigheder over fast ejendom med undtagelse af fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser eller af fjernsalgsaftaler vedrørende udlejning af fast ejendom,
- 3) om opførelse af bygning,
- 4) som er omfattet af § 1, stk. 1, i lov om forbrugerftaler om brugsret til logi på timesharebasis, længerevarende ferieprodukter m.v.,
- 5) som er omfattet af § 1, stk. 1, i lov om pakkerejser,
- 6) om spil, hvor der for deltagelse betales en pengeindsats, eller
- 7) hvor varen og købesummen udveksles samtidigt med indgåelse af en aftale uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, hvis købesummen ikke overstiger 350 kr.

#### *Oplysningspligt for aftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg*

§ 8. Inden der indgås en aftale om en vare eller en ikkefinansiell tjenesteydelse, skal den erhvervsdrivende, hvis aftalen indgås uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg, på en klar og forståelig måde give forbrugeren oplysning om

- 1) varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber i et omfang, der svarer til kommunikationsteknikken og til varen eller tjenesteydelsen,
- 2) den erhvervsdrivendes identitet og den fysiske adresse, hvor den erhvervsdrivende er etableret, samt eventuelle telefon- og faxnummer og e-mailadresse,
- 3) hvor det er relevant, identitet og den fysiske adresse på den erhvervsdrivende, som der handles på vegne af,
- 4) den fysiske adresse på den erhvervsdrivendes forretningssted og, hvor det er relevant, adressen på forretningsstedet for den erhvervsdrivende, som der handles på vegne af, hvis den er forskellig fra den adresse, der er opgivet i overensstemmelse med nr. 3, og hvortil forbrugeren kan indgive eventuelle klager,
- 5) den samlede pris for varen eller tjenesteydelsen inklusive afgifter, eller, hvis varens eller tjenesteydelsens art gør, at prisen ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, den måde, hvorpå prisen skal udregnes, samt, hvor det er relevant, alle yderligere omkostninger vedrørende fragt, levering eller porto og enhver anden omkostning, eller, hvor disse omkostninger ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, oplysning om, at der kan forekomme sådanne yderligere omkostninger,
- 6) de samlede udgifter pr. afregningsperiode, hvor der er tale om tidsbestemte aftaler eller abonnementsaftaler, herunder de samlede månedlige udgifter, hvor der er tale om tidsbestemte aftaler eller abonnementsaftaler, der betales med et fast beløb, eller, hvor de sam-

- lede udgifter ikke kan udregnes på forhånd, oplysning om, hvordan prisen skal udregnes,
- 7) eventuelle omkostninger for forbrugeren ved anvendelse af den pågældende fjernkommunikationsteknik til indgåelse af aftalen, når de beregnes efter en anden sats end grundtaksten,
  - 8) vilkår om betaling, levering, opfyldelse, det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende forpligter sig til at levere varen eller yde tjenesteydelsen, samt, hvor det er relevant, den erhvervsdrivendes praksis for klagebehandling,
  - 9) hvorvidt der er fortrydelsesret og i givet fald betingelser, tidsfrist og procedurer for at gøre fortrydelsesretten gældende, jf. § 20, samt den standardfortrydelsesformular, der er angivet i bilag 3 til loven,
  - 10) hvor fortrydelsesretten ikke finder anvendelse, jf. § 18, stk. 2 og 3, at forbrugeren ikke vil kunne gøre fortrydelsesretten gældende,
  - 11) hvor det er relevant, under hvilke omstændigheder forbrugeren mister sin fortrydelsesret,
  - 12) hvor det er relevant, at forbrugeren skal betale udgifterne til tilbagelevering af varen i tilfælde af fortrydelse, og, i forbindelse med aftaler om fjernsalg, hvis varen i kraft af sin art ikke kan returneres med normal post, udgifterne til returnering af varen,
  - 13) at forbrugeren, ved tilbagetræden fra en tjenesteydelsesaftale, hvis aftalens opfyldelse på forbrugeres udtrykkelige anmodning er påbegyndt inden fortrydelsesfristens udløb, skal betale den erhvervsdrivende for rimelige omkostninger i henhold til § 25, stk. 1 og 2,
  - 14) at købelovens mangelsregler kan finde anvendelse,
  - 15) hvor det er relevant, eftersalgskundebistand og betingelserne herfor, eftersalgsservice og handelsmæssige garantier,
  - 16) relevante adfærdskodeks og, hvor det er relevant, oplysning om, hvordan eksemplarer heraf kan fremskaffes,
  - 17) hvor det er relevant, aftalens varighed, eller for tidsbestemte aftaler eller for aftaler, der forlænges automatisk, betingelserne for at opsiges aftalen,
  - 18) hvor det er relevant, minimumsvarigheden af forbrugeres forpligtelser i henhold til aftalen,
  - 19) hvor det er relevant, forskud eller andre finansielle garantier, som forbrugeren skal betale eller stille efter anmodning fra den erhvervsdrivende, samt betingelserne herfor,
  - 20) hvor det er relevant, funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger, for digitalt indhold,
  - 21) hvor det er relevant, det digitale indholds evne til at fungere sammen med hardware og software i henhold til, hvad den erhvervsdrivende ved eller med rimelighed burde have vidst, samt
  - 22) hvor det er relevant, mulighed for klageadgang og i givet fald om fremgangsmåden ved klage.

*Stk. 2.* I forbindelse med offentlige auktioner kan oplysningerne nævnt i stk. 1, nr. 2-4, erstattes med de tilsvarende oplysninger om auktionarius.

*Stk. 3.* Oplysninger, som den erhvervsdrivende har pligt til at give forbrugeren, skal afgives på dansk, såfremt den erhvervsdrivende har markedsført den pågældende vare eller tjenesteydelse på dansk, medmindre forbrugeren giver sit udtrykkelige samtykke til at modtage oplysningerne på et andet sprog.

§ 9. Oplysningerne nævnt i § 8, stk. 1, nr. 9, 12 og 13, kan gives ved brug af standardfortrydelsesvejledningen i lovens bilag 1. Den erhvervsdrivende anses for at have opfyldt oplysningskravene i 1. pkt., hvis vejledningen benyttes, og den er udfyldt korrekt.

*Stk. 2.* De oplysninger, der er omfattet af § 8, stk. 1, udgør en integreret del af aftalen og må kun ændres, hvis det udtrykkeligt er aftalt mellem parterne.

*Stk. 3.* Har den erhvervsdrivende ikke givet forbrugeren oplysning om eventuelle yderligere omkostninger eller andre udgifter, jf. § 8, stk. 1, nr. 5 og 6, eller om udgifter til returnering af varen, jf. § 8, stk. 1, nr. 12, er forbrugeren ikke forpligtet til at betale disse omkostninger eller udgifter.

§ 10. Ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted skal de i § 8, stk. 1, nævnte oplysninger gives på papir eller, hvis forbrugeren samtykker hertil, på et andet varigt medium. Oplysningerne skal være letlæselige og udfærdiget på et klart og forståeligt sprog.

*Stk. 2.* Den erhvervsdrivende skal udlevere en kopi af den underskrevne aftale eller en bekræftelse heraf på papir, eller, hvis forbrugeren samtykker hertil, på et andet varigt medium. Ved aftaler om levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, skal den erhvervsdrivende endvidere udlevere kopi af forbrugeres eventuelle udtrykkelige samtykke til og anerkendelse af, at denne mister sin fortrydelsesret, når udførelsen påbegyndes inden fortrydelsesfristens udløb, jf. § 18, stk. 2, nr. 13.

§ 11. Ved aftaler indgået ved fjernsalg skal de i § 8, stk. 1, nævnte oplysninger gives eller stilles til rådighed for forbrugeren under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte fjernkommunikationsteknik. Hvis oplysningerne gives på et varigt medium, skal de være letlæselige.

*Stk. 2.* Indgås en aftale ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne, skal den erhvervsdrivende forud for aftalens indgåelse mindst give oplysning om den erhvervsdrivendes identitet samt de oplysninger, der er nævnt i § 8, stk. 1, nr. 1, 5, 6, 9 og 17. De øvrige oplysninger, som er nævnt i § 8, stk. 1, skal den erhvervsdrivende formidle til forbrugeren på en passende måde i overensstemmelse med stk. 1.

*Stk. 3.* Kontakter den erhvervsdrivende forbrugeren telefonisk med henblik på indgåelse af en aftale om fjernsalg af en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse, skal den erhvervsdrivende, ud over de oplysninger der følger af stk. 2, ved begyndelsen af samtalen give forbrugeren oplysning om sit navn og eventuelt navnet på den person, opkaldet foretages på vegne af, og om det kommercielle formål med henvendelsen.

*Stk. 4.* På hjemmesider, hvor der er mulighed for elektronisk handel, skal det senest ved bestillingsprocessens begyndelse klart og let læseligt angives, om der gælder nogen leveringsbegrænsninger, og hvilke betalingsmidler der accepteres.

**§ 12.** Indgås en fjernsalgsaftale ved hjælp af elektroniske midler, og pålægger aftalen forbrugeren en betalingsforpligtelse, skal dette være angivet klart og tydeligt på det sted, hvor bestillingen afgives. Endvidere skal den erhvervsdrivende tydeligt og i fremhævet form, og umiddelbart før forbrugeren afgiver sin bestilling, gøre forbrugeren opmærksom på de oplysninger, der er nævnt i § 8, stk. 1, nr. 1, 5, 6, 17 og 18.

*Stk. 2.* Forbrugeren er alene bundet af aftalen eller bestillingen, hvis stk. 1 er overholdt.

**§ 13.** Ved aftaler indgået ved fjernsalg skal den erhvervsdrivende inden for rimelig tid efter aftaleindgåelsen og senest ved levering af varen, eller før leveringen af tjenesteydelsen påbegyndes, give forbrugeren en bekræftelse af aftalen på et varigt medium.

*Stk. 2.* En bekræftelse af aftalen som nævnt i stk. 1 skal indeholde de oplysninger, der er nævnt i § 8, stk. 1, medmindre den erhvervsdrivende allerede har givet oplysningerne på et varigt medium. Ved aftaler om levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, skal den erhvervsdrivende endvidere udlevere en kopi af forbrugers eventuelle udtrykkelige samtykke til og anerkendelse af, at denne mister sin fortrydelsesret, når udførelsen påbegyndes inden fortrydelsesfristens udløb, jf. § 18, stk. 2, nr. 13.

#### *Oplysningspligt for fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser*

**§ 14.** Inden der indgås en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiell tjenesteydelse, skal den erhvervsdrivende give forbrugeren oplysning om

- 1) tjenesteydelsens vigtigste egenskaber i et omfang, der svarer til kommunikationsteknikken og til tjenesteydelsen,
- 2) den samlede pris for tjenesteydelsen inklusive afgifter, eller, hvis tjenesteydelsens art gør, at prisen ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, den måde, hvorpå prisen skal udregnes, samt, hvor det er relevant, alle yderligere omkostninger vedrørende fragt, levering eller porto og enhver anden omkostning, eller, hvor disse omkostninger ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, oplysning om, at der kan forekomme sådanne yderligere omkostninger,
- 3) eventuelle omkostninger for forbrugeren ved anvendelse af den pågældende fjernkommunikationsteknik til indgåelse af aftalen, når de beregnes efter en anden sats end grundtaksten,
- 4) vilkår om betaling, levering, opfyldelse, det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende forpligter sig til at yde tjenesteydelsen, samt, hvor det er relevant, den erhvervsdrivendes praksis for klagebehandling,

- 5) hvor det er relevant, aftalens varighed, eller for tidsbestemte aftaler eller for aftaler, der forlænges automatisk, betingelserne for at opsiges aftalen,
- 6) hvor det er relevant, minimumsvarigheden af forbrugers forpligtelser i henhold til aftalen,
- 7) den erhvervsdrivendes navn, erhvervsmæssige hovedaktivitet, fysiske adresse, samt, hvis der er tale om en udenlandsk erhvervsdrivende, der har en repræsentant her i landet, eller hvis leverandøren i øvrigt er repræsenteret af en anden, relevante oplysninger om denne repræsentant, herunder dennes fysiske adresse,
- 8) cvr-nummeret, hvis den erhvervsdrivende er optaget i Det Centrale Virksomhedsregister, eller det relevante identifikationsnummer i et handelsregister eller lignende offentligt register, som den erhvervsdrivende måtte være optaget i, samt ved eventuelt tilhørsforhold til godkendelsesordninger oplysning om den relevante tilsynsmyndighed,
- 9) hvorvidt der er klageadgang og i givet fald om fremgangsmåden ved klage, herunder oplysning om en fysisk adresse, hvor forbrugeren kan henvende sig med eventuelle klager,
- 10) hvorvidt der er fortrydelsesret og i givet fald fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt og varighed samt betingelserne for og fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten, herunder om, til hvilken adresse meddelelse om fortrydelse skal sendes,
- 11) eventuelle særlige risici ved tjenesteydelsen som følge af ydelsens særlige karakter eller som følge af de operationer, der skal gennemføres, ligesom der skal gives oplysning herom, hvis ydelsens pris afhænger af udsving på de finansielle markeder, og hvis historiske afkast ikke kan benyttes til at danne forventninger om fremtidige afkast,
- 12) det beløb, som kan afkræves forbrugeren i henhold til § 25, stk. 1,
- 13) en eventuel lovvalgs- eller værnetingsklausul i aftalen,
- 14) på hvilket sprog aftalevilkårene og forhåndsoplysningerne gøres tilgængelige, og på hvilket sprog leverandøren påtager sig at kommunikere i aftaleperioden,
- 15) hvorvidt der findes en garantifond eller anden garantiordning, og
- 16) hvor længe oplysningerne gælder, herunder hvor længe tjenesteydelsen udbydes til den anførte pris.

*Stk. 2.* Ved indgåelse af en forbrugerftale om fjernsalg af en finansiell tjenesteydelse, der er omfattet af lov om betalingstjenester og elektroniske penge, skal forbrugeren have de oplysninger, der følger af § 14, stk. 1, nr. 2-4, 10-12, 15 og 16. For så vidt angår oplysningskravet i § 14, stk. 1, nr. 2, skal der alene gives oplysninger om, at der kan være andre afgifter eller omkostninger, der ikke betales af den erhvervsdrivende eller pålægges af denne. Endvidere finder §§ 43, 44, 47 og 48 i lov om betalingstjenester anvendelse.

*Stk. 3.* Kontakter den erhvervsdrivende forbrugeren telefonisk med henblik på indgåelse af en aftale om fjernsalg af en finansiell tjenesteydelse, skal den erhvervsdrivende ved begyndelsen af samtalen give forbrugeren oplysning om den

erhvervsdrivendes identitet samt navnet på den person, som forbrugeren er i kontakt med, og dennes forbindelse til den erhvervsdrivende, samt om det kommercielle formål med henvendelsen. Herudover kan den erhvervsdrivende med forbrugeren samtykke nøjes med at give de i § 14, stk. 1, nr. 1, 2 og 10-12, nævnte oplysninger. Den erhvervsdrivende skal underrette forbrugeren om, at der kan fås flere oplysninger samt om disse oplysningers karakter. Den fulde oplysningspligt efter stk. 1 skal opfyldes i forbindelse med meddelelse på varigt medium i overensstemmelse med § 15.

*Stk. 4.* De i stk. 1 nævnte oplysninger skal gives i rimelig tid, inden der indgås en aftale, og oplysningerne skal være klare, tydelige og forståelige. Det skal klart fremgå, at oplysningerne gives med henblik på indgåelse af en aftale, og oplysningerne skal gives på en måde, som er egnet under hensyn til den anvendte kommunikationsteknik, og som tager særligt hensyn til umyndige personer.

*Stk. 5.* Har den erhvervsdrivende inden for det seneste år indgået en eller flere aftaler med den samme forbruger af samme karakter, gælder stk. 1 og stk. 3-4, alene i relation til den første aftale, jf. dog § 15, stk. 4.

**§ 15.** Inden indgåelse af en fjernsalgsaftale om en finansiel tjenesteydelse skal de i § 14, stk. 1, nævnte oplysninger være meddelt forbrugeren på papir eller på et andet varigt medium, som forbrugeren har adgang til. Forbrugeren skal samtidig på den anførte måde have fået oplysning om aftalevilkårene.

*Stk. 2.* Oplysningerne om fortrydelsesretten, jf. § 14, stk. 1, nr. 10, skal gives ved brug af standardfortrydelsesvejledningen i lovens bilag 2. Den erhvervsdrivende kan dog anvende en anden tekst end den tekst, der følger af bilaget, hvis forbrugeren herved gives tilsvarende informationer som efter bilaget, og informationerne ikke gives på en mindre tydelig og forståelig måde.

*Stk. 3.* Indgås aftalen på forbrugeren anmodning under anvendelse af fjernkommunikationsteknik, som ikke gør det muligt at give oplysningerne på den i stk. 1 nævnte måde inden aftalens indgåelse, skal forpligtelsen opfyldes straks efter aftalens indgåelse.

*Stk. 4.* Er de i § 14, stk. 1, nævnte oplysninger meddelt forbrugeren i forbindelse med en tidligere aftale af samme karakter, jf. § 14, stk. 5, er den erhvervsdrivendes oplysningspligt efter stk. 1-3 opfyldt, hvis den erhvervsdrivende har sikret sig, at forbrugeren fortsat har adgang til oplysningerne og aftalevilkårene på papir eller andet varigt medium.

**§ 16.** For fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser har forbrugeren på ethvert tidspunkt under aftaleforholdet ret til efter anmodning at få udleveret aftalevilkårene på papir. Forbrugeren kan endvidere ændre den benyttede fjernkommunikationsteknik, medmindre det er uforeneligt med den indgåede aftale eller karakteren af den leverede ydelse.

*Oplysningspligt for andre aftaler end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted*

**§ 17.** Inden der indgås en anden aftale end en aftale indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller en

aftale om fjernsalg, skal den erhvervsdrivende, medmindre oplysningerne allerede fremgår tydeligt af sammenhængen, på en klar og forståelig måde give forbrugeren oplysning om

- 1) varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber i et omfang, der svarer til kommunikationsteknikken og til varen eller tjenesteydelsen,
- 2) den erhvervsdrivendes identitet og den fysiske adresse, hvor den erhvervsdrivende er etableret, samt eventuelle telefon- og faxnummer og e-mailadresse,
- 3) den samlede pris for varen eller tjenesteydelsen inklusive afgifter, eller, hvis varens eller tjenesteydelsens art gør, at prisen ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, den måde, hvorpå prisen skal udregnes, samt, hvor det er relevant, alle yderligere omkostninger vedrørende fragt, levering eller porto og enhver anden omkostning, eller, hvor disse omkostninger ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, oplysning om, at der kan forekomme sådanne yderligere omkostninger,
- 4) vilkår om betaling, levering, opfyldelse, det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende forpligter sig til at levere varen eller yde tjenesteydelsen, samt, hvor det er relevant, den erhvervsdrivendes håndtering af klagebehandling,
- 5) at købelovens mangelsregler finder anvendelse,
- 6) hvor det er relevant, eftersalgskundebistand og betingelserne herfor, eftersalgsservice og handelsmæssige garantier,
- 7) hvor det er relevant, aftalens varighed, eller for tidsbestemte aftaler eller for aftaler, der forlænges automatisk, betingelserne for at opsiges aftalen,
- 8) hvor det er relevant, funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger, for digitalt indhold, samt
- 9) hvor det er relevant, det digitale indholds evne til at fungere sammen med hardware og software i henhold til, hvad den erhvervsdrivende ved eller med rimelighed burde have vidst.

*Stk. 2.* Stk. 1 gælder ikke for aftaler, der omfatter dagligdags transaktioner, som opfyldes umiddelbart på tidspunktet for deres indgåelse.

## Kapitel 4

### Fortrydelsesret

#### Fortrydelsesrettens område

**§ 18.** Forbrugeren kan træde tilbage fra aftalen (fortrydelsesret) i overensstemmelse med reglerne i dette kapitel ved aftaler om fjernsalg og ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

*Stk. 2.* Reglerne i dette kapitel gælder ikke for

- 1) aftaler omfattet af § 7, stk. 2,
- 2) udførte ikkefinansielle tjenesteydelser, hvis leveringen af tjenesteydelsen er påbegyndt med forbrugeren forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at fortrydelsesretten ophører, når tjenesteydelsen er fuldt udført,

- 3) levering af varer, som er fremstillet efter forbrugers specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg,
- 4) levering af varer, som må antages at blive forringet eller forældet hurtigt,
- 5) levering af forseglede varer, som af sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssige årsager ikke er egnede til at blive returneret, og hvor forseglingen er blevet brudt efter leveringen,
- 6) levering af varer, som på grund af deres art bliver uløseligt blandet sammen med andre varer ved leveringen,
- 7) levering af alkoholholdige drikkevarer, hvor prisen blev fastsat ved købsaftalens indgåelse, og levering først kan finde sted efter 30 dage, og hvor den faktiske værdi afhænger af markedskonjunkturer, som den erhvervsdrivende ikke har indflydelse på,
- 8) aftaler om specifikke hastende reparations- eller vedligeholdelsesarbejder hos forbrugeren, som denne på forhånd udtrykkeligt har anmodet om,
- 9) levering af plomberede lyd- eller billedoptagelser eller computersoftware, som forbrugeren har brudt plomberingen på,
- 10) levering af aviser, tidsskrifter eller magasiner, med undtagelse af abonnementsaftaler for levering af sådanne publikationer,
- 11) aftaler, der indgås på en offentlig auktion,
- 12) levering af tjenesteydelser i form af logi undtagen til beboelsesformål, transport af varer, biludlejningsvirksomhed, forplejning eller tjenesteydelser i forbindelse med fritidstilbud, når det følger af aftalen, på hvilken dato eller inden for hvilken bestemt periode den pågældende tjenesteydelse skal udføres,
- 13) levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret,
- 14) finansielle tjenesteydelser omfattet af lov om realkreditlån og realkreditobligationer m.v., og
- 15) aftaler om varer, værdipapirer eller tjenesteydelser, hvis prisen afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som den erhvervsdrivende ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden.

*Stk. 3.* Kapitlet gælder dog for de i stk. 2, nr. 15, nævnte aftaler, hvis aftalen vedrører finansielle tjenesteydelser og er indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

#### *Fortrydelsesfristen og dens beregning mv.*

**§ 19.** Vil forbrugeren udøve sin fortrydelsesret, skal forbrugeren inden 14 dage benytte den i § 20 angivne fremgangsmåde, ved aftaler om individuel pensionsordning dog inden for en frist på 30 dage. Der kan ikke stilles krav om, at årsagen til fortrydelsen angives. For så vidt angår aftaler om varer eller ikkefinansielle tjenesteydelser kan forbrugeren ikke pådrage sig andre omkostninger end dem, der er nævnt i § 22, stk. 3, § 24 og § 25.

*Stk. 2.* Den periode, hvori fortrydelsesretten efter stk. 1 kan udøves, løber fra

- 1) den dag, hvor aftalen indgås, hvis den vedrører en tjenesteydelse, eller
- 2) hvis aftalen vedrører en vare, den dag, hvor forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand, dog ikke transportøren, får varen i fysisk besiddelse,
  - a) i tilfælde af flere forskellige varer, som er bestilt i én ordre, men leveres enkeltvis, når den sidste vare er i forbrugers eller den af forbrugeren angivne tredjemands, dog ikke transportørens, fysiske besiddelse,
  - b) i tilfælde af en vare, der består af flere partier eller dele, når det sidste parti eller den sidste del er i forbrugers eller den af forbrugeren angivne tredjemands, dog ikke transportørens, fysiske besiddelse, og
  - c) i tilfælde af aftaler om regelmæssig levering af varer over en bestemt periode, når den første vare er i forbrugers eller den af forbrugeren angivne tredjemands, dog ikke transportørens, fysiske besiddelse, eller
- 3) den dag, hvor aftalen indgås, hvis det drejer sig om aftaler om forsyning af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i et afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, eller levering af fjernvarme eller digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium.

*Stk. 3.* Uanset stk. 2 løber den periode, hvori fortrydelsesretten efter stk. 1 kan udøves, for så vidt angår aftaler om en vare eller en ikkefinansiell tjenesteydelse først fra den dag, hvor forbrugeren har modtaget de i § 8, stk. 1, nr. 9, nævnte oplysninger på et varigt medium, jf. dog stk. 4. Er der tale om en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiell tjenesteydelse, løber fortrydelsesperioden først fra den dag, hvor forbrugeren har modtaget oplysninger i henhold til § 15, jf. dog stk. 5.

*Stk. 4.* Er de i § 8, stk. 1, nr. 9, nævnte oplysninger ikke givet til forbrugeren på et varigt medium, udløber den periode, hvori fortrydelsesretten efter stk. 1 kan udøves, for så vidt angår aftaler om en vare eller en ikkefinansiell tjenesteydelse senest 12 måneder efter den i stk. 2 nævnte 14 dages periode, dog senest 14 dage efter den dag, hvor oplysningerne er kommet frem til forbrugeren.

*Stk. 5.* Såfremt aftalen vedrører fjernsalg af en finansiell tjenesteydelse, gælder fortrydelsesretten kun, indtil aftalen efter forbrugers udtrykkelige samtykke er blevet helt opfyldt af begge parter.

*Stk. 6.* Falder den sidste dag for udøvelse af fortrydelsesretten på en helligdag, en lørdag, grundlovsdag, den 24. december eller den 31. december, udløber fristen den følgende hverdag. 1. pkt. finder tilsvarende anvendelse for fristerne nævnt i § 22, stk. 1, § 23, § 24, stk. 1 og 4, § 25, stk. 4, og § 28, stk. 1 og 4.

#### *Udøvelse af fortrydelsesretten*

**§ 20.** Ønsker forbrugeren at udøve sin fortrydelsesret, skal denne inden udløbet af den fortrydelsesfrist, der følger af § 19, ved afgivelse af en utvetydig erklæring give den er-

hvervsdrivende meddelelse herom. Forbrugeren kan vælge at benytte standardfortrydelsesformularen i lovens bilag 3.

*Stk. 2.* Den erhvervsdrivende kan endvidere på sin hjemmeside give forbrugeren mulighed for elektronisk at udfylde og indsende enten standardfortrydelsesformularen i lovens bilag 3 eller en anden utvetydig erklæring. Benytter forbrugeren den fremgangsmåde, der er anført i 1. pkt., skal den erhvervsdrivende straks på et varigt medium kvittere for modtagelsen.

*Stk. 3.* Er meddelelsen afsendt inden fortrydelsesfristens udløb, anses fristen for overholdt.

*Stk. 4.* Forbrugeren har bevisbyrden for, at denne har gjort brug af fortrydelsesretten i overensstemmelse med stk. 1-3.

#### *Retsvirkningerne af udøvelse af fortrydelsesretten*

**§ 21.** Ved udøvelse af fortrydelsesretten ophører parternes forpligtelse til at opfylde en indgået aftale. Forbrugeren er heller ikke bundet af et fremsat tilbud.

#### *Den erhvervsdrivendes forpligtelser i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten*

**§ 22.** Ved tilbagetræden fra en aftale om en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse skal den erhvervsdrivende tilbagebetale alle beløb, inklusive eventuelle leveringsomkostninger, modtaget fra forbrugeren uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor den erhvervsdrivende i overensstemmelse med § 20 har modtaget meddelelse om forbrugers beslutning om at træde tilbage fra aftalen.

*Stk. 2.* Den erhvervsdrivende skal foretage den i stk. 1 nævnte tilbagebetaling under anvendelse af samme betalingsmiddel, som forbrugeren har benyttet til den oprindelige transaktion, medmindre forbrugeren udtrykkeligt har accepteret noget andet, og i så fald forudsat at forbrugeren ikke bliver pålagt nogen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen.

*Stk. 3.* Uanset stk. 1 skal den erhvervsdrivende ikke tilbagebetale ekstra omkostninger forbundet med levering, hvis forbrugeren udtrykkeligt har valgt en anden leveringsform end den mindst bekostelige standardlevering, som den erhvervsdrivende har tilbudt.

*Stk. 4.* Medmindre den erhvervsdrivende har tilbudt at afhente varen selv, kan den erhvervsdrivende tilbageholde det i stk. 1 nævnte beløb, indtil varen er modtaget retur, eller indtil forbrugeren har fremlagt dokumentation for, at varen er returneret, alt efter hvilket tidspunkt der er tidligst.

**§ 23.** Ved tilbagetræden fra en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse, og hvor forbrugeren helt eller delvist har betalt for tjenesteydelsen, skal den erhvervsdrivende med fradrag af et eventuelt beløb efter § 25, stk. 1 og 2, tilbagebetale det modtagne, når forbrugeren træder tilbage fra aftalen. Tilbagebetaling skal ske snarest muligt og senest 30 dage efter, at forbrugers underretning om tilbagetrædelsen er kommet frem til den erhvervsdrivende.

#### *Forbrugers forpligtelser i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten*

**§ 24.** Ved tilbagetræden fra en aftale om en vare skal forbrugeren, medmindre den erhvervsdrivende har tilbudt at afhente varen, afsende eller aflevere varen til den erhvervsdrivende eller til en person, som den erhvervsdrivende har bemyndiget til at modtage varen, uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter den dato, hvor forbrugeren i overensstemmelse med § 20 har givet den erhvervsdrivende meddelelse om sin beslutning om at gøre brug af fortrydelsesretten.

*Stk. 2.* Forbrugeren afholder de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varen, medmindre den erhvervsdrivende enten har indvilliget i at afholde disse eller har undladt at oplyse forbrugeren om, at forbrugeren skal betale udgifterne, jf. § 8, stk. 1, nr. 12.

*Stk. 3.* Ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, hvor varen er blevet leveret til forbrugers hjem ved aftalens indgåelse, afhenter den erhvervsdrivende varen for egen regning, hvis varen i kraft af sin art normalt ikke kan returneres med post.

*Stk. 4.* Ved tilbagetræden fra en aftale om en vare indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg, hvor den erhvervsdrivende har tilbudt at afhente varen, samt ved tilfælde omfattet af stk. 3, tilfalder varen vederlagsfrit forbrugeren, hvis den erhvervsdrivende ikke afhenter varen inden 3 måneder efter det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende i overensstemmelse med § 20 har modtaget meddelelse om forbrugers beslutning om at træde tilbage fra aftalen. Forbrugeren kan holde det modtagne tilbage, indtil vederlaget eller den betalte del heraf tilbagebetales.

*Stk. 5.* Forbrugeren hæfter kun for eventuel forringelse af vares værdi, som skyldes anden håndtering af varen, end hvad der er nødvendigt for at fastslå vares art, egenskaber og den måde, den fungerer på. Forbrugeren hæfter dog ikke for eventuel forringelse af varen, hvis den erhvervsdrivende ikke har givet meddelelse om fortrydelsesretten, jf. § 8, stk. 1, nr. 9.

**§ 25.** Ved tilbagetræden fra en tjenesteydelsesaftale kan forbrugeren pålægges at betale for den del af ydelsen, som allerede er leveret, hvis

- 1) aftalens opfyldelse på forbrugers udtrykkelige anmodning er påbegyndt inden fortrydelsesfristens udløb, og
- 2) den erhvervsdrivende godtgør, at forbrugeren er blevet oplyst om fortrydelsesretten og om det beløb, der skal betales, jf. § 8, stk. 1, nr. 9 og 13, og § 14, stk. 1, nr. 10 og 12.

*Stk. 2.* Det beløb, som forbrugeren kan pålægges at betale efter stk. 1, skal stå i rimeligt forhold til omfanget af den ydelse, som allerede er leveret, sammenlignet med aftalens fulde opfyldelse.

*Stk. 3.* Ved tilbagetræden fra en aftale om levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, hæfter forbrugeren hverken for hel eller delvis levering, hvis

- 1) forbrugeren ikke på forhånd har givet sit udtrykkelige samtykke til, at aftalens opfyldelse er påbegyndt inden fortrydelsesfristens udløb,
- 2) forbrugeren ikke har anerkendt, at vedkommende mister sin fortrydelsesret, når vedkommende giver sit samtykke, eller
- 3) den erhvervsdrivende har undladt at give forbrugeren en bekræftelse af dennes forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse, jf. § 10, stk. 2, 2. pkt., og § 13, stk. 2, 2. pkt.

*Stk. 4.* Ved tilbagetræden fra en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse skal forbrugeren snarest muligt og senest 30 dage efter afsendelsen af meddelelse om tilbagetrædelsen tilbagelevere ethvert beløb eller formuegode, som forbrugeren måtte have modtaget af den erhvervsdrivende.

## Kapitel 5

### *Tilknyttede aftaler*

**§ 26.** Træder forbrugeren tilbage fra en aftale efter reglerne i denne lov, bortfalder enhver tilknyttet aftale, som forbrugeren har indgået med den erhvervsdrivende eller en tredjemand på grundlag af en aftale mellem den erhvervsdrivende og tredjemanden.

*Stk. 2.* Bortfalder en tilknyttet aftale i medfør af stk. 1, kan forbrugeren ikke af den grund pålægges at betale gebyr eller erstatning til aftaleparten.

## Kapitel 6

### *Den erhvervsdrivendes opfyldelse af aftaler om ikkefinansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg*

**§ 27.** Medmindre andet er aftalt vedrørende leveringstidspunktet, skal den erhvervsdrivende ved aftaler om ikkefinansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg levere sin ydelse uden unødigt forsinkelse, dog senest 30 dage efter aftalens indgåelse. Leveres ydelsen ikke i rette tid, jf. 1. pkt., og skyldes dette ikke forbrugeren eller en omstændighed, som forbrugeren bærer risikoen for, foreligger der forsinkelse.

*Stk. 2.* I tilfælde af forsinkelse kan forbrugeren hæve købet, såfremt forsinkelsen er af væsentlig betydning for forbrugeren, og den erhvervsdrivende måtte forudsætte dette, eller såfremt den erhvervsdrivende har nægtet levering. Det samme gælder, hvis den erhvervsdrivende ikke efter påkrav leverer ydelsen inden udløbet af en rimelig frist, som forbrugeren har fastsat.

*Stk. 3.* Ved ophævelse af aftalen skal den erhvervsdrivende uden unødigt forsinkelse tilbagebetale alle beløb, der er betalt i henhold til aftalen.

## Kapitel 7

### *Ret til opsigelse af aftaler om løbende tjenesteydelser mv.*

**§ 28.** Forbrugeren kan opsiges en aftale om løbende levering af varer eller tjenesteydelser med 1 måneds varsel til udgangen af en måned, når der er gået 5 måneder efter aftalens indgåelse, jf. dog stk. 2 og 4.

*Stk. 2.* Stk. 1 og 4 finder ikke anvendelse, når opsigelsesvarsel eller længste bindingsperiode er reguleret i eller i medfør af anden lovgivning. Stk. 1 finder endvidere ikke anvendelse på aftaler, som alene vedrører varer eller tjenesteydelser, som skal leveres senest 1 år efter aftalens indgåelse, hvis den samlede pris for de varer eller tjenesteydelser, der er omfattet af aftalen, ikke overstiger 2.000 kr., og den fulde betaling skal ske senest 14 dage efter aftalens indgåelse.

*Stk. 3.* En aftale omfattet af stk. 1 eller 4, der er indgået ved anvendelse af en standardformular, skal indeholde en bestemmelse, som tydeligt angiver, med hvilket varsel og i givet fald fra hvilket tidspunkt aftalen kan opsiges af forbrugeren. Bestemmelsen må ikke være uforenelig med forbrugers ret til opsigelse efter stk. 1 og 4.

*Stk. 4.* Hvis den samlede pris, der skal betales i henhold til en aftale om løbende levering af varer eller tjenesteydelser, overstiger 20.000 kr. årligt, og påbegyndelse af leveringen enten kræver, at den erhvervsdrivende afholder engangskostninger, der overstiger den gennemsnitlige pris efter aftalen for 6 måneders løbende levering, eller medfører en værdiforringelse af tilsvarende størrelse for den erhvervsdrivende, kan forbrugeren opsiges aftalen med 1 måneds varsel til udgangen af en måned, når der er gået 11 måneder efter aftalens indgåelse.

*Stk. 5.* Der kan ikke aftales et længere opsigelsesvarsel end det i stk. 1 nævnte.

**§ 29.** Har forbrugeren på tidspunktet for opsigelsen betalt for en periode, som ligger efter tidspunktet for aftalens ophør ifølge opsigelsen, skal vederlaget for denne periode straks tilbagebetales.

*Stk. 2.* Ved beregning af det beløb, som forbrugeren skal have tilbage efter stk. 1, kan hensyn tages til sæsonmæssige udsving i værdien af den løbende ydelse.

## Kapitel 8

### *Telefonisk kommunikation*

**§ 30.** Har den erhvervsdrivende en telefontjeneste med henblik på at kunne blive kontaktet telefonisk i forbindelse med en indgået aftale, er forbrugeren ved sådanne telefoniske opkald ikke forpligtet til at betale mere end almindelig telefontakst.

## Kapitel 9

### *Yderligere betalinger*

**§ 31.** Den erhvervsdrivende kan kun kræve betaling for ydelser, der ligger ud over hovedydelsen, hvis forbrugeren inden aftaleindgåelsen har givet udtrykkeligt samtykke her til.

*Stk. 2.* Forbrugeren kan kræve betalinger opnået i strid med stk. 1 tilbagebetalt.

*Stk. 3.* Modtager en erhvervsdrivende kontant betaling fra en forbruger i form af udenlandske kontanter og i denne forbindelse opkræver et gebyr, må gebyret ikke overstige de udgifter, som den erhvervsdrivende afholder i forbindelse hermed.



## Kapitel 10

*Visse lovvalgsaftaler*

§ 32. Er det i en fjernsalgsaftale bestemt, at lovgivningen i et land uden for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde skal finde anvendelse på aftalen, kan forbrugeren tillige påberåbe sig ufravigelige bestemmelser i lovgivningen i et land inden for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde, hvis det uden lovvalgsaftalen ville være dette lands lovgivning, der gælder for aftalen.

## Kapitel 11

*Bestemmelser om lovens ufravigelighed og straf*

§ 33. Loven kan ikke fraviges til skade for forbrugeren.

§ 34. Den erhvervsdrivendes overtrædelse af § 4, stk. 1, § 8, stk. 1, nr. 9, § 14, stk. 1, nr. 10, og § 28, stk. 3, straffes med bøde.

Stk. 2. Med bøde straffes endvidere den erhvervsdrivende, der gør sig skyldig i grov eller oftere gentaget overtrædelse

af § 14, stk. 1, nr. 11, § 14, stk. 2, jf. § 14, stk. 1, nr. 11, og § 15, stk. 1, jf. § 14, stk. 1, nr. 11.

Stk. 3. Der kan pålægges selskaber mv. (juridiske personer) strafansvar efter reglerne i straffelovens 5. kapitel.

## Kapitel 12

*Ikrafttrædelse mv.*

§ 35. Loven træder i kraft den 13. juni 2014.

Stk. 2. Loven finder ikke anvendelse på forbrugeraftaler indgået før lovens ikrafttræden. For sådanne aftaler finder de hidtil gældende regler anvendelse.

Stk. 3. Lov nr. 451 af 9. juni 2004 om visse forbrugeraftaler ophæves.

§ 36. Loven gælder ikke for Færøerne og Grønland.

Stk. 2. Loven kan ved kongelig anordning helt eller delvis sættes i kraft for Grønland med de ændringer, som de grønlandske forhold tilsiger.

**Bilag 1****Standardvejledning om fortrydelsesret ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og ved aftaler om fjernsalg af varer og ikkefinansielle tjenesteydelser**Fortrydelsesret

De har ret til at træde tilbage fra denne aftale uden begrundelse inden for 14 dage.

Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag, [1]

For at udøve fortrydelsesretten skal De meddele os [2] Deres beslutning om at fortryde denne aftale i en utvetydig erklæring (f.eks. ved postbesørget brev, fax eller e-mail). De kan benytte den vedhæftede standardfortrydelsesformular, men det er ikke obligatorisk. [3]

Fortrydelsesfristen er overholdt, hvis De sender Deres meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten, inden fortrydelsesfristen er udløbet.

Følger af fortrydelse

Hvis De udøver Deres fortrydelsesret i denne aftale, refunderer vi alle betalinger modtaget fra Dem, herunder leveringsomkostninger (dog ikke ekstra omkostninger som følge af Deres eget valg af en anden leveringsform end den billigste form for standardlevering, som vi tilbyder), uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dato, hvor vi har modtaget meddelelse om Deres beslutning om at fortryde denne aftale. Vi gennemfører en sådan tilbagebetaling med samme betalingsmiddel, som De benyttede ved den oprindelige transaktion, medmindre De udtrykkeligt har indvilget i noget andet. Under alle omstændigheder pålægges De ingen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen.

[4]

[5]

[6]

Instrukser med henblik på udfyldelse:

[1. ] Indføj en af følgende tekster i anførselstegn:

a) »hvor aftalen blev indgået«, når det drejer sig om aftaler om forsyning af vand, gas og elektricitet, når disse varer ikke sælges i et afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, fjernvarme eller digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium,

b) »hvor De eller en af Dem angiven tredjemand, dog ikke transportøren, får varerne i fysisk besiddelse«, når det drejer sig om købsaftaler,

c) »hvor De eller en af Dem angiven tredjemand, dog ikke transportøren, får den sidste vare i fysisk besiddelse«, når det drejer sig om en aftale om flere forskellige varer, som er bestilt i én ordre, og som leveres enkeltvis,

d) »hvor De eller en af Dem angiven tredjemand, dog ikke transportøren, får det sidste parti eller den sidste del i fysisk besiddelse«, når det drejer sig om en aftale om levering af en vare, der består af flere partier eller dele,

e) »hvor De eller en af Dem angiven tredjemand, dog ikke transportøren, får den første vare i fysisk besiddelse«, når det drejer sig om aftaler om regelmæssig levering af varer over en bestemt periode.

[2. ] Indsæt Deres navn, fysiske adresse og i givet fald Deres telefonnummer, faxnummer og e-mail-adresse.

[3. ] Indføj følgende, hvis De giver forbrugeren mulighed for at udfylde og indsende oplysningerne om udøvelsen af fortrydelsesretten elektronisk på Deres hjemmeside: »De har også mulighed for at udfylde og indsende fortrydelsesformularen eller en hvilken som helst anden utvetydig meddelelse på vores hjemmeside [indføj internetadresse]. Hvis De anvender denne mulighed, kvitterer vi omgående på et varigt medium (f.eks. pr. e-mail) for modtagelse af en sådan meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten.«

[4. ] Indføj følgende, når det drejer sig om en varekøbsaftale, hvori De ikke har tilbudt selv at hente varerne i tilfælde af fortrydelse: »Vi kan tilbageholde tilbagebetalingen, indtil vi har modtaget varerne retur, eller De har fremlagt dokumentation for at have returneret varerne, alt efter hvad der er tidligst.«

[5. ] Hvis forbrugeren har modtaget varer i forbindelse med aftalen:

a) indføj:

- »Vi henter varerne.« eller

- »De returnerer varerne eller afleverer dem til os eller til ... [indsæt, hvis det er relevant, navn og fysisk adresse på den person, som De har bemyndiget til at modtage varerne] uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor De har informeret os om udøvelsen af aftalens fortrydelsesret. Fristen er overholdt, hvis De returnerer varerne inden udløbet af de 14 dage.«

b) indføj:

- »Vi afholder udgifterne i forbindelse med tilbagelevering af varerne.«

- »De skal afholde de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varerne.«

- såfremt De i forbindelse med aftaler om fjernsalg ikke tilbyder at afholde udgifterne til tilbagelevering af varerne, og varerne i kraft af deres art ikke kan tilbageleveres med normal post: »De skal afholde de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varerne, i alt ... DKK [indsæt beløb].« eller hvis udgifterne til tilbagelevering af varerne ikke med rimelighed kan beregnes på forhånd: »De skal afholde de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varerne. Udgifterne forventes højst at beløbe sig til ca. ... DKK[indsæt beløb].« eller

- i tilfælde af aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, hvor varerne er blevet leveret til forbrugers hjem ved aftalens indgåelse og i kraft af deres art ikke kan tilbageleveres med normal post: »Vi afhenter varerne for egen regning.« og

c) indføj »De hæfter kun for eventuel forringelse af varernes værdi, som skyldes anden håndtering, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, de fungerer på.«

[6. ] Når det drejer sig om aftaler om levering af tjenesteydelser eller forsyning af vand, gas og elektricitet, når dette ikke sælges i et afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, samt fjernvarme, indsættes følgende: »Hvis De ønsker, at levering af tjenesteydelser eller forsyning af vand/gas/elektricitet/fjernvarme (det ikke relevante overstreges) skal påbegyndes, inden fortrydelsesfristen er udløbet, skal De betale os et beløb, som står i forhold til omfanget af de ydelser, der er leveret indtil det tidspunkt, hvor De informerede os om Deres udøvelse af aftalens fortrydelsesret, sammenlignet med fuld opfyldelse af aftalen.«

**Bilag 2****Standardvejledning om fortrydelsesret ved aftaler**Fortrydelsesfristen

Fortrydelsesfristen er 14 dage, ved aftaler om individuel pensionsordning 30 dage.

Fristen regnes som udgangspunkt fra den dag, De har indgået aftalen, f.eks. skrevet under på kontrakten eller afgivet bestillingen.

De har efter forbrugeraftaleloven krav på at få en række oplysninger, bl.a. om fortrydelsesretten og om den bestilte tjenesteydelse. Fortrydelsesfristen løber ikke, før De har modtaget disse oplysninger på skrift (f.eks. på papir eller e-mail).

Hvis De f.eks. afgiver Deres bestilling mandag den 1. og også har fået de nævnte oplysninger, har De frist til og med mandag den 15. Har De først fået oplysningerne senere, f.eks. onsdag den 3., har De frist til og med onsdag den 17. Ved aftaler om individuel pensionsordning, hvor fortrydelsesfristen er 30 dage, vil De, hvis De f.eks. afgiver Deres bestilling mandag den 1. og også har fået de nævnte oplysninger, have frist til og med onsdag den 31.

Hvis fristen udløber på en helligdag, lørdag, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag, kan De vente til den følgende hverdag.

Hvordan fortryder De?

Inden udløbet af fortrydelsesfristen skal De underrette den erhvervsdrivende om, at De har fortrudt aftalen. Hvis De vil give denne underretning skriftligt – f.eks. pr. brev eller e-mail – skal De blot sende underretningen inden fristens udløb. Hvis De vil sikre Dem bevis for, at De har fortrudt rettidigt, kan De f.eks. sende brevet anbefalet og opbevare postkvitteringen.

Underretning om, at De har fortrudt aftalen, skal gives til:

Navn:

---

Adresse:

---

**Bilag 3****Standardfortrydelsesformular**

(denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende)

- Til [her indsættes den erhvervsdrivendes navn, fysiske adresse og i givet fald faxnummer og e-mail-adresse af den erhvervsdrivende selv]:
- Jeg/vi (\*) meddeler herved, at jeg/vi (\*) ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min/vores (\*) købsaftale om følgende varer (\*)/levering af følgende tjenesteydelser (\*)
- Bestilt den (\*)/modtaget den (\*)
- Forbrugerens navn (Forbrugernes navne)
- Forbrugerens adresse (Forbrugernes adresse)
- Forbrugerens underskrift (Forbrugernes underskrifter) (kun hvis formularens indhold meddeles på papir)
- Dato

## Bemærkninger til lovforslaget

### Almindelige bemærkninger

#### Indholdsfortegnelse

1. **Indledning**
2. **Baggrund**
3. **Gældende ret**
  - 3.1. Forbrugeraftaleloven
    - 3.1.1. Anvendelsesområde mv.
    - 3.1.2. Oplysningspligt ved aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted
      - 3.1.2.1. Fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser
      - 3.1.2.2. Aftaler indgået uden for fast forretningssted
    - 3.1.3. Fortrydelsesret
      - 3.1.3.1. Fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten
      - 3.1.3.2. Retsvirkningerne af at bruge fortrydelsesretten
    - 3.1.4. Tilknyttede aftaler
  - 3.2. Andre love
4. **Nødvendige ændringer af dansk ret**
  - 4.1. Definitioner, anvendelsesområde og harmoniseringsniveau
    - 4.1.1. Direktivets artikel 1-4
    - 4.1.2. Gældende ret
      - 4.1.2.1. Forbrugeraftalelovens anvendelsesområde
      - 4.1.2.2. Undtagelser fra forbrugeraftaleloven (§ 2, stk. 1)
      - 4.1.2.3. Anvendelsesområdet for reglerne om oplysningspligt og fortrydelsesret i forbrugeraftaleloven (§ 2, stk. 2)
      - 4.1.2.4. Forbrugeraftalelovens definition af fjernsalg, aftale indgået uden for fast forretningssted og finansiel tjenesteydelse (§§ 4 og 5)
      - 4.1.2.5. Undtagelse af visse aftaletyper fra oplysningspligten efter forbrugeraftaleloven (§ 9)
      - 4.1.2.6. Undtagelse af visse aftaletyper fra fortrydelsesrettens område efter forbrugeraftaleloven (§ 17)
    - 4.1.3. Lovforslagets udformning
      - 4.1.3.1. Direktivets artikel 1
      - 4.1.3.2. Direktivets artikel 2
        - 4.1.3.2.1. Forbrugeraftalebegrebet
        - 4.1.3.2.2. Begrebet erhvervsdrivende
        - 4.1.3.2.3. Definitionen af vare
        - 4.1.3.2.4. Definitionen af vare som er fremstillet efter forbrugers specifikationer
        - 4.1.3.2.5. Definitionen af købsaftale
        - 4.1.3.2.6. Definitionen af tjenesteydelsesaftale
        - 4.1.3.2.7. Definitionen af fjernsalgsaftale
        - 4.1.3.2.8. Definitionen af aftale indgået uden for den erhvervsdrivendes (faste) forretningssted og begrebet ”fast forretningssted”
        - 4.1.3.2.9. Definitionen af varigt medium
        - 4.1.3.2.10. Definitionen af digitalt indhold
        - 4.1.3.2.11. Definitionen af finansiel tjenesteydelse
        - 4.1.3.2.12. Definitionen af offentlig auktion
        - 4.1.3.2.13. Definitionen af handelsmæssig garanti
        - 4.1.3.2.14. Definitionen af tilknyttet aftale
      - 4.1.3.1. Direktivets artikel 1
      - 4.1.3.2. Direktivets artikel 2
        - 4.1.3.2.1. Forbrugeraftalebegrebet
        - 4.1.3.2.2. Begrebet erhvervsdrivende
        - 4.1.3.2.3. Definitionen af vare
        - 4.1.3.2.4. Definitionen af vare som er fremstillet efter forbrugers specifikationer
        - 4.1.3.2.5. Definitionen af købsaftale
        - 4.1.3.2.6. Definitionen af tjenesteydelsesaftale
        - 4.1.3.2.7. Definitionen af fjernsalgsaftale
        - 4.1.3.2.8. Definitionen af aftale indgået uden for den erhvervsdrivendes (faste) forretningssted og begrebet ”fast forretningssted”
        - 4.1.3.2.9. Definitionen af varigt medium
        - 4.1.3.2.10. Definitionen af digitalt indhold
        - 4.1.3.2.11. Definitionen af finansiel tjenesteydelse
        - 4.1.3.2.12. Definitionen af offentlig auktion
        - 4.1.3.2.13. Definitionen af handelsmæssig garanti
        - 4.1.3.2.14. Definitionen af tilknyttet aftale
    - 4.1.4. Lovforslagets udformning – overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 3
      - 4.1.4.1. Direktivets artikel 3, stk. 1
      - 4.1.4.2. Direktivets artikel 3, stk. 2
      - 4.1.4.3. Direktivets artikel 3, stk. 3
        - 4.1.4.3.1. Sociale tjenesteydelse og sundhedsydelser – artikel 3, stk. 3, litra a og b
        - 4.1.4.3.2. Hasardspil – artikel 3, stk. 3, litra c
        - 4.1.4.3.3. Finansielle tjenesteydelser – artikel 3, stk. 3, litra d
        - 4.1.4.3.4. Rettigheder over fast ejendom og opførelse af ejendomme mv. – artikel 3, stk. 3, litra e og f

- 
- 4.1.4.3.5. Pakkerejser – artikel 3, stk. 3, litra g
  - 4.1.4.3.6. Timeshare – artikel 3, stk. 3, litra h
  - 4.1.4.3.7. Notarordninger – artikel 3, stk. 3, litra i
  - 4.1.4.3.8. Levering af fødevarer mv. – artikel 3, stk. 3, litra j
  - 4.1.4.3.9. Personbefordring – artikel 3, stk. 3, litra k
  - 4.1.4.3.10. Vareautomater - artikel 3, stk. 3, litra l
  - 4.1.4.3.11. Visse aftaler indgået med teleoperatør - artikel 3, stk. 3, litra m
  - 4.1.4.4. Direktivets artikel 3, stk. 5
  - 4.1.4.5. Direktivets artikel 3, stk. 6
  - 4.1.5. Lovforslagets udformning – overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 4
  - 4.1.6. Bevisbyrdereglen i forbrugeraftalelovens § 3, stk. 2.
  - 4.2. Oplysningskrav vedrørende andre aftaler end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for fast forretningssted
    - 4.2.1. Direktivets artikel 5
    - 4.2.2. Gældende ret
    - 4.2.3. Lovforslagets udformning
  - 4.3. Oplysningskrav vedrørende aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted
    - 4.3.1. Direktivets artikel 6
    - 4.3.2. Gældende ret
      - 4.3.2.1. Oplysningspligtens område
      - 4.3.2.2. Aftaler indgået uden for fast forretningssted
      - 4.3.2.3. Fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser
      - 4.3.2.4. Fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser
      - 4.3.2.5. Fælles regler for fjernsalg
    - 4.3.3. Lovforslagets udformning
      - 4.3.3.1. Oplysningskravene i artikel 6, stk. 1 og 2
      - 4.3.3.2. De enkelte oplysningskrav i artikel 6
        - 4.3.3.2.1. Artikel 6, stk. 1, litra a
        - 4.3.3.2.2. Artikel 6, stk. 1, litra b-d
        - 4.3.3.2.3. Artikel 6, stk. 1, litra e
        - 4.3.3.2.4. Artikel 6, stk. 1, litra f
        - 4.3.3.2.5. Artikel 6, stk. 1, litra g
        - 4.3.3.2.6. Artikel 6, stk. 1, litra h-k
        - 4.3.3.2.7. Artikel 6, stk. 1, litra l og m
        - 4.3.3.2.8. Artikel 6, stk. 1, litra n
        - 4.3.3.2.9. Artikel 6, stk. 1, litra o
        - 4.3.3.2.10. Artikel 6, stk. 1, litra p
        - 4.3.3.2.11. Artikel 6, stk. 1, litra q, r og s
        - 4.3.3.2.12. Artikel 6, stk. 1, litra t
        - 4.3.3.2.13. Artikel 6, stk. 2
      - 4.3.3.3. Direktivets artikel 6, stk. 3
      - 4.3.3.4. Direktivets artikel 6, stk. 4-6
  - 4.4. Formelle krav
    - 4.4.1. Direktivets artikel 7
      - 4.4.1.2. Gældende ret
      - 4.4.1.3. Lovforslagets udformning
    - 4.4.2. Direktivets artikel 8
      - 4.4.2.2. Lovforslagets udformning
        - 4.4.2.2.2. Direktivets artikel 8, stk. 1
        - 4.4.2.2.3. Direktivets artikel 8, stk. 2
        - 4.4.2.2.4. Direktivets artikel 8, stk. 3
        - 4.4.2.2.5. Direktivets artikel 8, stk. 4
        - 4.4.2.2.6. Direktivets artikel 8, stk. 5
        - 4.4.2.2.7. Direktivets artikel 8, stk. 7
        - 4.4.2.2.8. Direktivets artikel 8, stk. 8
        - 4.4.2.2.9. Direktivets artikel 8, stk. 9 og 10
  - 4.5. Fortrydelsesret

- 
- 4.5.1. Direktivets artikel 9
  - 4.5.2. Gældende ret
  - 4.5.3. Lovforslagets udformning
    - 4.5.3.1. Direktivets artikel 9, stk. 1
    - 4.5.3.2. Direktivets artikel 9, stk. 2
  - 4.6. Manglende oplysning om fortrydelsesret
    - 4.6.1. Direktivets artikel 10
    - 4.6.2. Gældende ret
    - 4.6.3. Lovforslagets udformning
  - 4.7. Undtagelserne fra bestemmelserne om fortrydelsesret
    - 4.7.1. Direktivets artikel 16
    - 4.7.2. Gældende ret
    - 4.7.3. Lovforslagets udformning
      - 4.7.3.3. Artikel 16, litra a
      - 4.7.3.4. Artikel 16, litra b
      - 4.7.3.5. Artikel 16, litra c
      - 4.7.3.6. Artikel 16, litra d
      - 4.7.3.7. Artikel 16, litra e
      - 4.7.3.8. Artikel 16, litra f
      - 4.7.3.9. Artikel 16, litra g
      - 4.7.3.10. Artikel 16, litra h
      - 4.7.3.11. Artikel 16, litra i
      - 4.7.3.12. Artikel 16, litra j
      - 4.7.3.13. Artikel 16, litra k
      - 4.7.3.14. Artikel 16, litra l
      - 4.7.3.15. Artikel 16, litra m
    - 4.7.4. Undtagelser fra fortrydelsesretten i den gældende forbrugerftalelov
    - 4.7.5. Undtagelser fra undtagelserne til fortrydelsesretten
      - 4.7.5.1. Forbrugerftalelovens § 17, stk. 3
  - 4.8. Udøvelse af fortrydelsesretten
    - 4.8.1. Direktivets artikel 11
    - 4.8.2. Gældende ret
      - 4.8.2.1. Fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten
      - 4.8.2.2. Betingelser for at udøve fortrydelsesretten ved aftaler vedrørende køb af varer
    - 4.8.3. Lovforslagets udformning
  - 4.9. Følgerne af udøvelse af fortrydelsesretten
    - 4.9.1. Direktivets artikel 12
    - 4.9.2. Gældende ret
      - 4.9.2.1. Retsvirkningerne af at bruge fortrydelsesretten
    - 4.9.3. Lovforslagets udformning
  - 4.10. Den erhvervsdrivendes forpligtelser i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten
    - 4.10.1. Direktivet artikel 13
    - 4.10.2. Gældende ret
    - 4.10.3. Lovforslagets udformning
      - 4.10.3.1. Overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivet artikel 13
  - 4.11. Forbrugerens forpligtelser i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten
    - 4.11.1. Direktivets artikel 14
    - 4.11.2. Gældende ret
    - 4.11.3. Lovforslagets udformning
      - 4.11.3.1. Overvejelser vedrørende gennemførelse af direktivets artikel 14
  - 4.12. Fortrydelsesrettens betydning i forhold til tilknyttede aftaler
    - 4.12.1. Direktivets artikel 15
    - 4.12.2. Gældende ret
    - 4.12.3. Lovforslagets udformning
      - 4.12.3.1. Overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivet artikel 15
  - 4.13. Andre forbrugerrettigheder – direktivets artikel 17-22
    - 4.13.1. Direktivets artikel 17



- 4.13.2. Direktivets artikel 18
  - 4.13.3. Direktivets artikel 19
  - 4.13.4. Direktivets artikel 20
  - 4.13.5. Direktivets artikel 21
  - 4.13.6. Direktivets artikel 22
  - 4.13.7. Gældende ret
  - 4.13.8. Lovforslagets udformning
    - 4.13.8.3. Overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 19
    - 4.13.8.4. Overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 21
    - 4.13.8.5. Overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 22
  - 4.14. Levering uden forbrugerens anmodning
    - 4.14.1. Direktivets artikel 27
    - 4.14.2. Gældende ret
    - 4.14.3. Lovforslagets udformning
  - 4.15. Adgang til at anlægge søgsmål mv.
    - 4.15.1. Direktivets artikel 23
    - 4.15.2. Gældende ret
    - 4.15.3. Lovforslagets udformning
  - 4.16. Sanktioner
    - 4.16.1. Direktivets artikel 24
    - 4.16.2. Gældende ret
    - 4.16.3. Lovforslagets udformning
  - 4.17. Reglernes ufravigelighed
    - 4.17.1. Direktivets artikel 25
    - 4.17.2. Gældende ret
    - 4.17.3. Lovforslagets udformning
  - 4.18. Afsluttende bestemmelser – direktivets artikel 26 og 28-35
- 5. Valg ved gennemførelse af direktivet**
- 5.1. Aftaler indgået uden for fast forretningssted, hvor prisen ikke overstiger 50 euro
    - 5.1.1. Direktivets artikel 3, stk. 4
    - 5.1.2. Gældende ret
    - 5.1.3. Lovforslagets udformning
  - 5.2. Oplysningskrav vedrørende dagligdags transaktioner for andre aftaler end fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted
    - 5.2.1. Direktivets artikel 5, stk. 3
    - 5.2.2. Gældende ret
    - 5.2.3. Lovforslagets udformning
  - 5.3. Supplerende oplysningskrav for andre aftaler end fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted
    - 5.3.1. Direktivets artikel 5, stk. 4
    - 5.3.2. Gældende ret
    - 5.3.3. Lovforslagets udformning
  - 5.4. Særlige sprogkrav for aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted
    - 5.4.1. Direktivets artikel 6, stk. 7
    - 5.4.2. Gældende ret
    - 5.4.3. Lovforslagets udformning
  - 5.5. Supplerende oplysningskrav for aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted
    - 5.5.1. Direktivets artikel 6, stk. 8
    - 5.5.2. Overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 6, stk. 8
  - 5.6. Lempeligere regulering af oplysningskrav for aftaler indgået uden for fast forretningssted om reparations- eller vedligeholdelsesarbejder
    - 5.6.1. Direktivets artikel 7, stk. 4
    - 5.6.2. Overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 7, stk. 4.
  - 5.7. Formelle krav om aftaleindgåelse for aftaler om fjernsalg indgået pr. telefon
    - 5.7.1. Direktivets artikel 8, stk. 6
    - 5.7.2. Gældende ret
    - 5.7.3. Overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 8, stk. 6.

- 5.8. Opretholdelse af national lovgivning for aftaler indgået uden for fast forretningssted om betalingsforbud i en periode efter aftalens indgåelse
  - 5.8.1. Direktivets artikel 9, stk. 3
  - 5.8.2. Gældende ret
  - 5.8.3. Overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 9, stk. 3.
- 6. Øvrige bestemmelser i forbrugeraftaleloven**
  - 6.1. Forbud mod uanmodet henvendelse og undtagelserne hertil
    - 6.1.1. Direktivet
    - 6.1.2. Gældende ret
    - 6.1.3. Lovforslagets udformning
  - 6.2. Undtagelsen fra oplysningskravet i forbrugeraftalelovens § 12, stk. 4
  - 6.3. Bemyndigelsen i forbrugeraftalelovens § 16 til at udstede administrative forskrifter
- 7. Økonomiske og administrative konsekvenser for det offentlige**
- 8. Økonomiske og administrative konsekvenser for erhvervslivet**
- 9. Administrative konsekvenser for borgerne**
- 10. Miljømæssige konsekvenser**
- 11. Forholdet til EU-retten**
- 12. Hørte myndigheder og organisationer**
- 13. Sammenfattende skema**

### *1. Indledning*

1.1. Formålet med lovforslaget er at gennemføre Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder, om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF, samt om ophævelse af Rådets direktiv 85/577/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF (forbrugerrettighedsdirektivet). Direktivet, der er optrykt som bilag 1 til lovforslaget, skal være gennemført i national lovgivning senest den 13. december 2013, og reglerne, der følger heraf, skal finde anvendelse på aftaler indgået efter den 13. juni 2014.

Forbrugerrettighedsdirektivet afløser dørsalgsdirektivet (direktiv 85/577/EØF af 20. december 1985 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted) og det generelle fjernsalgsdirektiv (direktiv 97/7/EF af 20. maj 1997 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg). Endvidere indeholder forbrugerrettighedsdirektivet en ændring af direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler og direktiv 1999/44/EF af 25. maj 1999 om visse aspekter af forbruger køb og garantier i forbindelse hermed.

Forbrugerrettighedsdirektivet har til formål at harmonisere visse aspekter af medlemsstaternes regulering af forbruger aftaler med henblik på at fremme den grænseoverskridende handel og opnå et højt forbrugerbeskyttelsesniveau.

Forbrugerrettighedsdirektivet indeholder i kapitel I bl.a. en række centrale definitioner. Direktivets kapitel II indeholder som noget nyt i forhold til gældende ret en række oplysningskrav, der skal opfyldes af den erhvervsdrivende i andre forbruger aftaler end fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted. Direktivets kapitel III indeholder regler om oplysningskrav og forbrugerens fortrydelsesret i fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretnings-

sted. Direktivets kapitel IV indeholder som noget nyt i forhold til gældende ret bl.a. bestemmelser om levering og risikoens overgang i forbruger aftaler om køb af en vare. Kapitellet indeholder endvidere bestemmelser om gebyr for anvendelse af betalingsmidler. Direktivets kapitel V indeholder en række generelle bestemmelser om bl.a. håndhævelse og sanktioner, mens direktivets kapitel VI indeholder de afsluttende bestemmelser om bl.a. direktivets ikrafttrædelsestidspunkt.

Forbrugerrettighedsdirektivet er i modsætning til dørsalgsdirektivet og det generelle fjernsalgsdirektiv, som forbrugerrettighedsdirektivet afløser, som udgangspunkt et totalharmoniseringsdirektiv. Der vil derfor som udgangspunkt ikke inden for det område, som direktivet regulerer, kunne indføres eller opretholdes andre regler end dem, der følger af direktivet. Uden for direktivets område kan medlemsstaterne derimod frit indføre eller opretholde egne regler eller indføre regler svarende til direktivets. På enkelte områder giver direktivet adgang til, at medlemsstaterne inden for det område, som direktivet regulerer, opretholder eller indfører regler, der afviger fra direktivets ordning. En sådan valgmulighed i henhold til direktivets artikel 6, stk. 7, er foreslået udnyttet ved at fastsætte krav om, at oplysningerne efter forbruger aftaleloven skal gives til forbrugeren på dansk, såfremt varen har været markedsført på dansk, jf. lovforslagets § 8, stk. 3.

1.2. I lyset af det nye forbrugerrettighedsdirektiv foreslås en ny samlet forbruger aftalelov. Lovforslaget indebærer overordnet set en øget beskyttelse af forbrugeren, eksempelvis på følgende områder:

- Oplysningskravene ved indgåelse af forbruger aftaler udbygges.
- Der indføres oplysningspligt ved indgåelsen af alle forbruger aftaler i modsætning til i dag, hvor der kun er oplysningspligt i forbindelse med fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

- Ved fjernsalgsaftaler eller aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted skal oplysningerne gives til forbrugeren på dansk, hvis den erhvervsdrivende har markedsført varen eller tjenesteydelsen på dansk.
- Forbrugers adgang til at benytte sig af fortrydelsesretten udvides på en række områder.
- Forbrugers retsstilling styrkes gennem nye klare regler for udnyttelsen af fortrydelsesretten.
- Der fastsættes, at det almindelige opsigelsesvarsel i forbrugerftaler ikke må være længere end 1 måned plus løbende måned.
- Det sikres, at forbrugeren skal modtage de samme oplysninger, uanset hvor i Europa, der handles.
- Der indføres skærpede sanktioner for den erhvervsdrivendes manglende overholdelse af reglerne.

Visse af direktivets bestemmelser om levering og risikoens overgang foreslås gennemført i det samtidig fremsatte forslag til lov om ændring af købeloven og forskellige andre love.

## 2. Baggrund

2.1. Efter vedtagelsen af forbrugerrettighedsdirektivet nedsatte Justitsministeriet i marts 2012 en arbejdsgruppe, der fik til opgave at overveje, hvordan direktivet bør gennemføres i dansk ret. Arbejdsgruppen fik herunder til opgave at overveje, i hvilket omfang (visse af) bestemmelserne i direktivet bør gælde uden for det område, som direktivet regulerer, samt om og i givet fald i hvilket omfang der bør indføres regler, som afviger fra direktivets ordning på de specifikke områder inden for direktivets anvendelsesområde, hvor medlemsstaterne har adgang til at afvige fra direktivets ordning.

Arbejdsgruppen afgav i juni 2013 betænkning nr. 1540 om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder (herefter betænkningen), der bl.a. indeholdt et lovudkast til en ny forbrugerftalelov.

2.2. Nærværende forslag til lov en ny om forbrugerftaler svarer med enkelte redaktionelle ændringer til arbejdsgruppens lovudkast. Forslaget omfatter herudover et forslag til justering af forbuddet mod uanmodet telefonisk henvendelse vedrørende retningsstjeneste og sygetransport, jf. nærmere herom i pkt. 6.1.3.

Betænkningen indeholder endvidere et lovudkast til ændring af købeloven. Der er på baggrund af dette udkast udarbejdet et særskilt forslag til lov om ændring af købeloven og forskellige andre love, som fremsættes samtidig hermed.

De almindelige bemærkninger til lovforslaget indeholder i pkt. 3 nedenfor en kort beskrivelse af gældende ret inden for de områder, der berøres af direktivet. I pkt. 4 redegøres for de ændringer, der er nødvendige for en korrekt gennemførelse af direktivet i dansk ret. I pkt. 5 redegøres for de valg, der foreslås truffet på de områder, hvor direktivet giver medlemsstaterne valgfrihed.

## 3. Gældende ret

### 3.1. Forbrugerftaleloven fra 2004

Den gældende forbrugerftalelovs regler har i vidt omfang deres baggrund i gennemførelsen af en række forskellige EU-direktiver, herunder navnlig dørsalgdirektivet (85/577/EØF), det generelle fjernsalgsdirektiv (97/7/EF), og det finansielle fjernsalgsdirektiv (2002/65/EF).

Den gældende forbrugerftalelov blev vedtaget i 2004 med lov nr. 451 af 9. juni 2004 om visse forbrugerftaler. Forbrugerftaleloven er efterfølgende ændret ved følgende love: Lov nr. 385 af 25. maj 2009 om betalingstjenester, lov nr. 492 af 12. juni 2009 om ændring af lov om visse forbrugerftaler, lov nr. 1553 af 21. december 2010 om ændring af lov om betalingstjenester, lov om finansiel virksomhed, lov om forebyggende foranstaltninger mod hvidvask af udbytte og finansiering af terrorisme og lov om visse forbrugerftaler, og lov nr. 102 af 15. februar 2011 om forbrugerftaler om brugsret til logi på timesharebasis, længerevarende ferieprodukter m.v.

Forbrugerftaleloven fra 2004 afløste den tidligere forbrugerftalelov, jf. lovbekendtgørelse nr. 886 af 23. december 1987, der stammede tilbage fra den oprindelige hovedlov fra 1978, jf. lov nr. 139 af 29. marts 1978.

Den gældende forbrugerftalelov indeholder på samme måde som den tidligere forbrugerftalelov regler om beskyttelse af forbrugeren i tilfælde, hvor en forbrugerftale indgås uden forbrugers forudgående henvendelse til den erhvervsdrivende på dennes forretningssted, samt aftaler indgået ved fjernsalg. For en nærmere gennemgang af ændringerne forud for revisionen i 2004 henvises til kapitel 3 i betænkning nr. 1440 fra 2004.

Revisionen af forbrugerftaleloven i 2004 skete navnlig med henblik på at gennemføre Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/65/EF af 23. september 2002 om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugere mv. (det finansielle fjernsalgsdirektiv). Desuden blev der foretaget en modernisering og forenkling af den tidligere forbrugerftalelov.

#### 3.1.1. Anvendelsesområde mv.

Den gældende forbrugerftalelov finder efter forbrugerftalelovens § 1 anvendelse på forbrugerftaler og på den erhvervsdrivendes henvendelser med henblik på indgåelse af sådanne aftaler.

Ved en forbrugerftale forstås en aftale, som en erhvervsdrivende indgår som led i sit erhverv, når den anden part (forbrugeren) hovedsagelig handler uden for sit erhverv, jf. forbrugerftalelovens § 3, stk. 1. Den erhvervsdrivende har bevisbyrden for, at en aftale, den pågældende har indgået, ikke er en forbrugerftale, jf. § 3, stk. 2.

Som forbrugerftaler anses i øvrigt under samme betingelser som nævnt i stk. 1 aftaler om varer eller tjenesteydelser fra

ikke-erhvervsdrivende, hvis aftalen er indgået eller formidlet for sælgeren eller tjenesteyderen af en erhvervsdrivende, samt på den erhvervsdrivendes henvendelser med henblik på indgåelse af sådanne aftaler, jf. § 3, stk. 3.

Efter den gældende forbrugerftalelovs § 2, stk. 1, gælder der en række generelle undtagelser fra loven. Det drejer sig bl.a. om forsikringsaftaler omfattet af forsikringsftaleloven, aftaler, der indgås ved hjælp af vareautomater eller lignede automater, aftaler om brug af offentlig tilgængelig telefon eller andet telekommunikationsmiddel og visse tilfælde af traditionelt auktionssalg.

### *3.1.2. Oplysningspligt ved aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted*

Bestemmelserne i forbrugerftalelovens kapitel 3 om oplysningspligt finder anvendelse ved fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted, jf. § 9, stk. 1. En aftale indgået uden for fast forretningssted er defineret i § 2, stk. 2, nr. 2, og et fjernsalg er defineret i § 4.

Forbrugerftaleloven indeholder ikke fælles regler om indholdet af oplysningspligten ved aftaler indgået uden for fast forretningssted og aftaler indgået ved fjernsalg. Der gælder imidlertid en række fælles undtagelser fra oplysningspligten, jf. forbrugerftalelovens § 9, stk. 2, nr. 1-5. Det drejer sig om visse køb af levnedsmidler og andre varer til husholdningens løbende forbrug, visse aftaler om indkvartering, transport, forplejning og rekreative fritidsaktiviteter, aftaler om opførelse af fast ejendom, samt visse aftaler om rettighe-der over fast ejendom.

Opfylder den erhvervsdrivende ikke sin pligt til at give visse oplysninger før aftalens indgåelse, vil det have aftaleretlige konsekvenser. Tilsidesættelse af oplysningspligten kan endvidere have betydning for, om den pågældende vare eller tjenesteydelse betragtes som mangelfuld, jf. bl.a. købelovens § 76, stk. 1, nr. 3. Herudover følger det af forbrugerftalelovens § 18, stk. 2, at fortrydelsesfristen udskydes, hvis forbrugeren ikke har modtaget de oplysninger, som det efter lovens kapitel 3 påhviler den erhvervsdrivende at give på varigt medium.

#### *3.1.2.1. Fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikkefinansiel- le tjenesteydelser*

Reglerne om den prækontraktuelle oplysningspligt ved fjernsalg af varer og ikkefinansielle tjenesteydelser er fastsat i forbrugerftalelovens §§ 11 og 12.

Forbrugerftalelovens § 11, stk. 1, indeholder en række krav til oplysninger, der skal gives til forbrugeren, inden der indgås en fjernsalgsaftale om en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse.

Bestemmelsen suppleres af markedsføringsretlige regler, herunder navnlig markedsføringslovens § 3, og almindelige kontraktretlige regler om loyal oplysningspligt.

Herudover gælder særlige regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt ved telefoniske henvendelser, jf. forbrugerftalelovens § 11, stk. 2. Af denne bestemmelse følger det, at forbrugeren i forbindelse med ethvert opkald ud over de oplysninger, der følger af stk. 1, bl.a. skal have oplysning om den erhvervsdrivendes identitet og det kommercielle formål med henvendelsen.

Efter § 11, stk. 3, skal de i stk. 1 nævnte oplysninger gives i rimelig tid, inden aftalen indgås. Oplysningerne skal være klare, tydelige og forståelige, og det skal klart fremgå, at oplysningerne gives i kommercielt øjemed. Oplysningerne skal gives på en måde, der er egnet under hensyn til den anvendte kommunikationsteknik, og som tager særligt hensyn til umyndige personer.

Hvis der indgås en fjernsalgsaftale om en vare eller en ikke-finansiel tjenesteydelse, skal de i forbrugerftalelovens § 11, stk. 1, nr. 1-5, nævnte oplysninger meddeles forbrugeren på papir eller et andet varigt medium, som forbrugeren har adgang til, medmindre forbrugeren allerede har modtaget oplysningerne på denne måde, jf. forbrugerftalelovens § 12, stk. 1. Herudover skal forbrugeren ligeledes på et varigt medium have oplysning om betingelserne for brug af foreliggende garantitilsagn og reparations- og vedligeholdelsesservice samt eventuel fortrydelsesret efter loven, herunder om fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt og varighed samt betingelserne for og fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten, jf. § 12, stk. 2.

De nævnte oplysninger skal gives snarest muligt efter aftalens indgåelse og ved køb af varer, der skal overgives til forbrugeren, senest ved overgivelsen, jf. forbrugerftalelovens § 12, stk. 3.

Undtaget fra kravet om meddelelse af oplysninger på et varigt medium er aftaler om tjenesteydelser, hvor bestilling og udførelse af ydelsen sker på én gang ved brug af fjernkommunikation, når vederlaget for tjenesteydelsen ikke overstiger 75 kr. og opkræves af udbyderen af det anvendte kommunikationsmiddel, og forbrugeren er bekendt med prisen for ydelsen og fortrydelsesretten, jf. forbrugerftalelovens § 12, stk. 4. Forbrugeren skal dog på anmodning have oplysning om en fysisk adresse, hvortil der kan klages, jf. forbrugerftalelovens § 12, stk. 5.

I fjernsalgsaftaler har forbrugeren i øvrigt på ethvert tidspunkt under aftaleforholdet ret til efter anmodning at få udleveret aftalevilkårene på papir. Forbrugeren kan endvidere ændre den benyttede fjernkommunikationsteknik, medmindre det er uforeneligt med den indgåede aftale eller karakteren af den leverede ydelse, jf. § 15.

#### *3.1.2.2. Aftaler indgået uden for fast forretningssted*

Forbrugerftalelovens § 10 fastsætter, hvilke oplysninger den erhvervsdrivende skal give til forbrugeren ved aftaler indgået uden for fast forretningssted, samt hvornår disse oplysninger skal gives.

Ved aftaler indgået uden for fast forretningssted er den erhvervsdrivendes oplysningspligt begrænset til skriftlig oplysning om fortrydelsesretten og om navn og adresse på den, som fortrydelsesretten kan udøves over for, jf. § 10, stk. 1.

For så vidt angår køb af varer, der ikke er bestillingskøb, og visse løbende abonnementer skal ovennævnte oplysninger først gives ved overgivelsen af varen eller ved første levering til forbrugeren, jf. forbrugeraftalelovens § 10, stk. 2.

### 3.1.3. Fortrydelsesret

Forbrugeraftalelovens kapitel 4 indeholder regler om fortrydelsesret ved fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted, jf. forbrugeraftalelovens § 17, stk. 1. Udgangspunktet er, at forbrugeren har en frist på 14 kalenderdage til at fortryde aftalen, jf. § 18, stk. 1, hvis aftalen er indgået ved aftaler om fjernsalg eller uden for fast forretningssted.

Der gælder dog visse undtagelser fra fortrydelsesrettens område, jf. § 17, stk. 2.

Forbrugeraftalelovens § 18, stk. 4-6, regulerer spørgsmålet om fortrydelsesrettens ophør før tid. Det følger bl.a. heraf, at fortrydelsesretten – for så vidt angår fjernsalgsaftaler om ikkefinansielle tjenesteydelser og bestillingskøb – ophører, når udførelsen mv. påbegyndes med forbrugeren samtykke, jf. § 18, stk. 4.

Ved aftaler indgået uden for fast forretningssted er der i visse nærmere bestemte tilfælde adgang til at aftale en kortere fortrydelsesfrist, jf. § 18, stk. 6.

#### 3.1.3.1. Fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten

Hvis forbrugeren vil gøre brug af retten til at fortryde aftalen, skal forbrugeren inden fortrydelsesrettens udløb underrette den erhvervsdrivende herom. Det er tilstrækkeligt, at underretningen, når denne foreligger på papir eller andet varigt medium, som modtageren har adgang til, er afsendt inden fristens udløb, jf. forbrugeraftalelovens § 19, stk. 1.

Ved fjernsalg af varer, hvor den erhvervsdrivende ikke har påtaget sig at afhente varen hos forbrugeren, såfremt denne gør brug af sin fortrydelsesret, skal forbrugeren inden fortrydelsesfristens udløb tilbagesende eller tilbagegive varen til den erhvervsdrivende. Det er tilstrækkeligt, at forbrugeren inden fristens udløb har overgivet det modtagne til en fragtfører, som har påtaget sig forsendelsen til den erhvervsdrivende, jf. § 19, stk. 2, 1. og 2. pkt.

Ved fjernsalg, hvor den erhvervsdrivende ikke har påtaget sig at afhente varen, skal forbrugeren afholde de omkostninger, der måtte være forbundet med at tilbagesende varen til den erhvervsdrivende, når fortrydelsesretten benyttes, jf. § 19, stk. 2, 3. pkt.

Hvis forbrugeren endnu ikke har modtaget varen, kan fortrydelsesretten endvidere benyttes ved, at forbrugeren undlader

at modtage eller indløse en forsendelse fra den erhvervsdrivende, jf. § 19, stk. 3.

Fortrydelsesretten ved aftaler vedrørende køb af varer er endvidere betinget af, at det modtagne overgives til den erhvervsdrivende på dennes forretningssted i væsentlig samme stand og mængde, som det var i, da forbrugeren fik det i hænde, jf. forbrugeraftalelovens § 20, stk. 1, 1. pkt. Ved fjernsalg af varer, hvor den erhvervsdrivende har påtaget sig at afhente varen hos forbrugeren, og ved køb af varer uden for fast forretningssted er fortrydelsesretten betinget af, at forbrugeren holder det modtagne til disposition for den erhvervsdrivende i væsentlig samme stand og mængde, jf. § 20, stk. 1, 2. pkt.

#### 3.1.3.2. Retsvirkningerne af at bruge fortrydelsesretten

For aftaler indgået uden for fast forretningssted eller fjernsalgsaftaler vedrørende en vare eller en ikkefinansiell tjenesteydelse kan den erhvervsdrivende ikke gøre krav i henhold til aftalen gældende mod forbrugeren ved dennes udøvelse af fortrydelsesretten, jf. forbrugeraftalelovens § 21, stk. 1.

Hvis forbrugeren helt eller delvis har betalt for varen eller tjenesteydelsen, skal den erhvervsdrivende tilbagebetale det modtagne, når forbrugeren træder tilbage fra aftalen, jf. § 21, stk. 2.

Ved fjernsalg af varer, hvor den erhvervsdrivende ikke har påtaget sig at afhente varen hos forbrugeren i tilfælde, hvor forbrugeren udnytter sin fortrydelsesret, skal den erhvervsdrivendes tilbagebetaling af købesummen ske snarest muligt og senest 30 dage efter, at den erhvervsdrivende har modtaget varen retur, jf. § 21, stk. 3.

I andre tilfælde, dvs. ved salg uden for fast forretningssted, ved fjernsalg af ikkefinansielle tjenesteydelser og ved fjernsalg af varer, hvor den erhvervsdrivende har påtaget sig at afhente varen hos forbrugeren, skal den erhvervsdrivendes tilbagebetaling ske snarest muligt og senest 30 dage efter, at forbrugeren underretning om tilbage trædelsen er kommet frem til den erhvervsdrivende. Hvis aftalen vedrører en vare, og den erhvervsdrivende ikke afhenter denne inden 3 måneder efter, at den pågældende fra køberen har modtaget underretning om dennes tilbage træden fra aftalen, tilfalder varen køberen vederlagsfrit, jf. § 21, stk. 4.

#### 3.1.4. Tilknyttede aftaler

En tilknyttet kreditaftale, som forbrugeren har indgået med den erhvervsdrivende, eller som på grundlag af en aftale mellem tredjemand og den erhvervsdrivende dækker den aftalte betaling helt eller delvis, bortfalder, hvis forbrugeren træder tilbage fra en aftale i medfør af forbrugeraftalelovens bestemmelser om fortrydelsesret, jf. forbrugeraftalelovens § 23, stk. 1. Tilsvarende gør sig gældende, hvis forbrugeren eksempelvis påberåber sig, at aftalen er ugyldig.

### 3.2. Andre love

3.2.1. Købeloven, jf. lovbekendtgørelse nr. 237 af 28. marts 2003 med senere ændringer, indeholder regler om sælgerens og køberens forpligtelser ved køb samt retsvirkningerne af misligholdelse af disse forpligtelser. Købeloven indeholder således bl.a. regler om, hvor og hvornår sælgeren skal levere salgsgenstanden. Købeloven indeholder herudover bl.a. regler om risikoens overgang, dvs. hvornår hæftelsen for genstandens hændelige beskadigelse eller undergang overgår fra sælger til køber, samt særlige regler om forbrugerkøb. Købelovens regler om forbrugerkøb gennemfører dele af forbrugerkøbsdirektivet (1999/44/EF) i dansk ret.

3.2.2. Markedsføringsloven, jf. lovbekendtgørelse nr. 58 af 20. januar 2012 om markedsføring med senere ændringer, indeholder i kapitel 1 regler om god markedsføringsskik og lovens anvendelsesområde. I kapitel 2 findes der generelle regler om markedsadfærd og i kapitel 3 regler om forbrugerbeskyttelse. Loven indeholder herudover bl.a. regler om retsmidler og værneting (kapitel 5), Forbrugerombudsmandens virksomhed (kapitel 6) og om Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens virksomhed (kapitel 6 a). Herudover er der i kapitel 8 regler om retsforfølgning, forbud, påbud og erstatning.

#### 4. Nødvendige ændringer af gældende dansk ret

I det følgende beskrives de ændringer af dansk ret, der vurderes nødvendige for en korrekt gennemførelse af direktivet.

##### 4.1. Definitioner, anvendelsesområde og harmoniseringsniveau

###### 4.1.1. Direktivets artikel 1-4

4.1.1.1. Efter direktivets artikel 1 er formålet med direktivet at opnå et højt forbrugerbeskyttelsesniveau for derigennem at bidrage til et velfungerende indre marked gennem indbyrdes tilnærmelse af visse aspekter af medlemsstaternes love og administrative bestemmelser om aftaler indgået mellem forbrugere og erhvervsdrivende.

4.1.1.2. Direktivets artikel 2 indeholder definitioner på forskellige centrale begreber i direktivet. Det drejer sig om begreberne "forbruger", "erhvervsdrivende", "vare", "vare, som er fremstillet efter forbrugerens specifikationer", "købsaftale", "tjenesteydelsesaftale", "aftale om fjernsalg", "aftale indgået uden for fast forretningssted", "fast forretningssted", "varigt medium", "digitalt indhold", "finansiel tjenesteydelse", "offentlig auktion", "handelsmæssig garanti" og "tilknyttet aftale".

Definitionerne er af væsentlig betydning, idet de nærmere afgrænser direktivets anvendelsesområde. Direktivets regler finder således kun anvendelse i det omfang, en aftale ligger inden for det af definitionerne afgrænsede område.

En række af direktivets definitioner svarer til de definitioner, der er fastsat i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser (2002/65/EF). Dog er der justeret i definitionen af aftale om fjernsalg.

Som det vil fremgå nedenfor, svarer direktivets forbrugeraf-talebegreb og definition af fjernsalgsaftale samt finansiel tjenesteydelse til de samme begreber i forbrugeraf-taleloven, mens direktivets definition af en aftale indgået uden for fast forretningssted på flere punkter afviger fra den gældende definition i forbrugeraf-taleloven.

Som noget nyt defineres begreberne "vare", "vare som er fremstillet efter forbrugerens specifikationer", "købsaftale", "tjenesteydelsesaftale", "aftale indgået uden for fast forretningssted", "fast forretningssted", "digitalt indhold", "offentlig auktion", "handelsmæssig garanti" og "tilknyttet aftale".

En nærmere gennemgang af de enkelte definitioner foretages under pkt. 4.1.3.2.

4.1.1.3. Direktivets artikel 3, stk. 1, 1. pkt., fastslår, at direktivet finder anvendelse på enhver aftale indgået mellem en erhvervsdrivende og en forbruger på de vilkår og i det omfang, der følger af direktivets bestemmelser. Artikel 3, stk. 3, indeholder en række undtagelser fra direktivets anvendelsesområde.

Direktivet finder dermed ikke anvendelse i forhold til f.eks. aftaler vedrørende beskæftigelse, aftaler vedrørende arveret-tigheder, aftaler vedrørende familieret og aftaler vedrørende virksomheders stiftelse og organisation eller partnerskabsaf-taler, jf. præambelbetragtning 8.

En nærmere gennemgang af de enkelte undtagelser fra di- rektivets anvendelsesområde foretages under pkt. 4.1.3.1

4.1.1.4. Artikel 4 fastslår, at der som udgangspunkt er tale om et totalharmoniseringsdirektiv. Medlemsstaterne må så- ledes ikke opretholde eller indføre bestemmelser i national ret, der fraviger dem, der er fastsat i direktivet. Medlemssta- terne kan således som udgangspunkt hverken fastsætte strengere eller lempeligere bestemmelser for at sikre et an- det forbrugerbeskyttelsesniveau, ligesom sådanne eksister- ende bestemmelser i national lovgivning ikke kan oprethol- des. På enkelte områder giver direktivet dog medlemsstater- ne mulighed for at foretage et valg mellem flere mulige løs- ninger angivet i direktivet, jf. herom nedenfor under pkt. 5.

Totalharmoniseringen gælder kun inden for direktivets an- vendelsesområde. Dette indebærer, at der på de områder, som ikke er omfattet af direktivet, kan fastsættes andre reg- ler, eller det kan bestemmes, at regler svarende til direkti- vets også skal finde anvendelse her.

Af præambelbetragtning 13 fremgår det herom:

"Medlemsstaterne bør fortsat i overensstemmelse med EU-lovgivningen have kompetence til at anvende be- stemmelserne i dette direktiv på områder, der ikke er omfattet af dets anvendelsesområde. Medlemsstaterne kan derfor opretholde eller indføre national lovgiv- ning, der svarer til bestemmelserne eller visse bestem-

melser i dette direktiv, for så vidt angår aftaler, der falder uden for dette direktivs anvendelsesområde. F.eks. kan medlemsstaterne beslutte at udvide anvendelsen af reglerne i dette direktiv til fysiske eller juridiske personer, der ikke er forbrugere i dette direktivs forstand, såsom ikke-statslige organisationer, nyetablerede virksomheder eller små og mellemstore virksomheder. Tilsvarende kan medlemsstaterne anvende bestemmelserne i dette direktiv på aftaler, der ikke i dette direktivs forstand er aftaler om fjernsalg, f.eks. fordi de ikke indgås som led i et organiseret system for fjernsalg eller levering af fjernydelser. Ydermere kan medlemsstaterne også opretholde eller indføre nationale bestemmelser om spørgsmål, der ikke specifikt er behandlet i dette direktiv, som f.eks. supplerende regler vedrørende købsaftaler, herunder i forbindelse med levering af varer eller oplysningskrav under en aftales levetid.”

#### 4.1.2. Gældende ret

##### 4.1.2.1. Forbrugeraftalelovens anvendelsesområde

Forbrugeraftaleloven fra 2004 finder anvendelse på forbrugeraftaler og på den erhvervsdrivendes henvendelser med henblik på indgåelse af sådanne aftaler, jf. § 1.

I forbindelse med gennemførelsen af direktivet om urimelige aftalevilkår i 1994 blev definitionen af forbrugeraftaler i forbrugeraftaleloven og den øvrige civile retlige lovgivning ændret, jf. lov nr. 1098 af 21. december 1994.

Hverken forbrugeraftaleloven eller den øvrige civile retlige forbrugerlovgivning indeholder udtrykkelige definitioner af begreberne erhvervsdrivende og forbruger. I stedet indeholder lovgivningen en definition af forbrugeraftale (eller lignende), hvor begreberne erhvervsdrivende og forbruger forudsætningsvis fremgår, jf. eksempelvis forbrugeraftalelovens § 3, stk. 1, timesharelovens § 2, stk. 1, og købelovens § 4 a, stk. 1.

Efter forbrugeraftalelovens § 3 forstås ved en forbrugeraftale en aftale, som en erhvervsdrivende indgår som led i sit erhverv, når den anden part (forbrugeren) hovedsagelig handler uden for sit erhverv, jf. § 3, stk. 1.

Som erhvervsdrivende anses enhver fysisk eller juridisk person, der driver privat virksomhed. Det er ifølge den juridiske litteratur ikke et ubetinget krav, at virksomheden drives med henblik på økonomisk gevinst for ejeren eller andre. F.eks. vil også foreninger, hvis formål alene er velgørende, almennyttigt, politisk eller religiøst, efter omstændighederne kunne anses som erhvervsdrivende, i det omfang foreningen udøver aktiviteter med et erhvervs-mæssigt præg. Om den pågældende aktivitet kan sidestilles med sædvanlige erhvervs-mæssige aktiviteter, beror på en konkret vurdering, hvorved bl.a. transaktionshyppighed og kontinuitet kan tillægges betydning. Mellemmænd er også omfattet af begrebet erhvervsdrivende i forbrugeraftaleloven. Indgås en aftale

således eksempelvis af en fuldmægtig for den erhvervsdrivende, er det fuldmagtsgiveren (dvs. den erhvervsdrivende), der er aftalepart.

Den ydelse, som den erhvervsdrivende ifølge aftalen skal præstere, skal som nævnt ”hovedsagelig” være bestemt til ikke-erhvervs-mæssig anvendelse for den anden part (forbrugeren). Hermed defineres begrebet ”forbruger” indirekte. Begrebet omfatter både fysiske og juridiske personer (f.eks. en sportsforening), idet det afgørende kriterium er, om ydelsen hovedsagelig er bestemt til ikke-erhvervs-mæssig anvendelse. En ydelse er bestemt til ikke-erhvervs-mæssig anvendelse, hvis den er bestemt til privat brug eller forbrug. Det er uden betydning, om erhvervelsen sker med henblik på eget brug eller med henblik på at stille genstanden til disposition for andre til ikke-erhvervs-mæssige formål, jf. Folketingstidende 1977-78, Tillæg A, sp. 739. Om en person kan anses for forbruger, kan dermed ikke besvares generelt, men kun i relation til en bestemt aftale, jf. Folketingstidende 1977/78, Tillæg A, sp. 738.

Det gældende danske forbrugeraftalebegreb adskiller sig på to punkter fra det EU-retlige forbrugerbegreb, sådan som det er defineret i henholdsvis dørsalgsdirektivets artikel 2 og det generelle fjernsalgsdirektivets artikel 2, nr. 2 og 3. Den danske definition fastslår for det første gennem hovedsagelighedskriteriet, hvad der er afgørende i såkaldte blandede aftaler (dvs. hvor den pågældende handler både i og uden for sit erhverv). For det andet er det danske forbrugeraftalebegreb mere vidtfavnende, idet det i modsætning til EU-retten giver mulighed for, at andre end fysiske personer kan være forbrugere i civilretlig forstand.

Det følger endvidere af forbrugeraftaleloven, at det er den erhvervsdrivende, som har bevisbyrden for, at en aftale, den pågældende har indgået, ikke er en forbrugeraftale, jf. § 3, stk. 2.

Det følger herudover af forbrugeraftaleloven, at aftaler om varer eller tjenesteydelser fra ikke-erhvervsdrivende, hvis aftalen er indgået eller formidlet for sælgeren eller tjenesteyderen af en erhvervsdrivende, samt den erhvervsdrivendes henvendelser med henblik på indgåelse af sådanne aftaler, også anses for forbrugeraftaler forudsat, at de samme betingelser som nævnt i stk. 1 tillige er opfyldt (formidlingsreglen), jf. § 3, stk. 3.

Sø- og Handelsretten har i en utrykt dom af 18. juni 2009 (SH 2009. N-0001-07) fastslået, at en internetauktionsudbyder i handler mellem to private personer skal anses som formidler efter forbrugeraftaleloven, når udbyderen aktivt medvirker til handlens indgåelse, f.eks. ved at stille et auktionssystem til rådighed eller ved at modtage salær i forbindelse med den enkelte handel. Herefter vil internetauktionsudbyderen bl.a. skulle give ikke-erhvervsdrivende købere oplysning om fortrydelsesretten i overensstemmelse med lovens regler.

Tilsvarende angivelser som i forbrugerftaleloven af, hvornår der er tale om en forbrugerftale, findes bl.a. i aftalelovens § 38 a, stk. 2 og 3, samt købelovens § 4 a, stk. 1 og 2.

#### 4.1.2.2. *Undtagelser fra forbrugerftaleloven (§ 2, stk. 1)*

Efter forbrugerftalelovens § 2, stk. 1, gælder der en række generelle undtagelser fra loven.

Loven gælder således ikke for forsikringsaftaler omfattet af lov om forsikringsaftaler og henvendelser med henblik på indgåelse af aftale herom, dog med undtagelse af § 6, stk. 2, nr. 3, om formidling af forsikringsaftaler, jf. § 2, stk. 1, nr. 1. Forsikringsaftaleloven omfatter ikke formidling af forsikringsaftaler, og forbrugerftalelovens regler finder således anvendelse herpå, i det omfang formidlingsaftalen er en forbrugerftale i lovens forstand. Bestemmelsen blev indsat i forbrugerftaleloven i 2004 i forbindelse med gennemførelsen af direktivet om finansielle fjernsalgsydelse.

Loven gælder heller ikke for aftaler, der indgås ved hjælp af vareautomater eller lignende automater, jf. § 2, stk. 1, nr. 2. Undtagelsen omfatter bl.a. køb af togbilletter fra automater på banegårde, køb af slik eller cigaretter fra vareautomater, køb af benzin fra tankstationer med seddel- eller betalingskortautomat samt møntvaskerier og vaskehaller til biler. Bestemmelsen, der viderefører § 10 c, stk. 1, nr. 5, i den tidligere forbrugerftalelov (som affattet ved lov nr. 442 af 31. maj 2000), har baggrund i artikel 3, stk. 1, 2. pind, i det generelle fjernsalgsdirektiv.

Forbrugerftaleloven gælder endvidere ikke for aftaler om brug af offentligt tilgængelig telefon eller andet telekommunikationsmiddel (f.eks. en computer), når aftalen med udbyderen af telekommunikation indgås ved benyttelsen af kommunikationsmidlet, jf. § 2, stk. 1, nr. 3. Bestemmelsen indebærer bl.a., at en aftale om brug af en telefonboks på gaden, der indgås med det pågældende teleselskab i og med, at forbrugeren benytter telefonen, ikke kan fortrydes. Bestemmelsen, der viderefører § 10 c, stk. 1, nr. 6 (som affattet ved lov nr. 442 af 31. maj 2000), i den tidligere forbrugerftalelov, har baggrund i artikel 3, stk. 1, 3. pind, i det generelle fjernsalgsdirektiv.

Endelig gælder forbrugerftaleloven ikke for auktionssalg, der er tilrettelagt således, at en væsentlig del af de bydende normalt er til stede på auktionsstedet, jf. § 2, stk. 1, nr. 4. Undtagelsen af sådanne traditionelle auktionssalg gælder dog ikke i tilfælde, hvor købet er indgået uden for fast forretningssted under omstændigheder som nævnt i stk. 2, nr. 2, litra a og b, dvs. i tilfælde, hvor aftalen er indgået, eller forbrugeren har fremsat tilbud, i forbindelse med den erhvervsdrivendes besøg hos forbrugeren eller under en udflugt mv. arrangeret af den erhvervsdrivende.

Baggrunden for sidstnævnte begrænsning af undtagelsen i nr. 4, der svarer til den tidligere forbrugerftalelovs § 5, stk. 5 (som affattet ved lov nr. 262 af 6. maj 1993), er, at dørsalgsdirektivet finder anvendelse på alle aftaler indgået under de ovenfor nævnte omstændigheder, jf. dørsalgsdirek-

tivets artikel 1, stk. 1, uden mulighed for at fravige direktivets regler, herunder i relation til auktionssalg.

Undtagelsen i forbrugerftalelovens § 2, stk. 1, nr. 4, har til dels baggrund i artikel 3, stk. 1, 5. pind, i det generelle fjernsalgsdirektiv, som generelt undtager aftaler, der indgås på en auktion, fra direktivets anvendelsesområde. I forbindelse med direktivets gennemførelse valgte man imidlertid en mere snæver undtagelse, således at elektroniske auktioner ikke er undtaget fra forbrugerftalelovens anvendelsesområde, idet der på dette område ansås at kunne være et væsentligt behov for forbrugerbeskyttelse.

#### 4.1.2.3. *Anvendelsesområdet for reglerne om oplysningspligt og fortrydelsesret i forbrugerftaleloven (§ 2, stk. 2)*

I forhold til forbrugerftalelovens regler om oplysningspligt og fortrydelsesret følger det af lovens § 2, at reglerne finder anvendelse på aftaler indgået enten ved fjernsalg, jf. § 2, stk. 2, nr. 1, eller uden for fast forretningssted, jf. § 2, stk. 2, nr. 2.

Selv om en aftale er indgået på en af de anførte måder, kan den alligevel være undtaget fra henholdsvis kapitel 3 om oplysningspligt eller kapitel 4 om fortrydelsesret, jf. § 9, stk. 2, nr. 1-5, og § 17, stk. 2, nr. 1-4. Der henvises herom til pkt. 4.1.2.5 og 4.1.2.6 nedenfor.

#### 4.1.2.4. *Forbrugerftalelovens definition af fjernsalg, aftale indgået uden for fast forretningssted og finansielle tjenesteydelse (§§ 4 og 5)*

4.1.2.4.1. Som fjernsalg anses efter forbrugerftalelovens § 4 en aftale om varer, tjenesteydelse eller løbende levering af varer eller tjenesteydelse, når aftalen:

- 1) indgås ved brug af fjernkommunikation, dvs. ved kommunikation, der foregår, uden at forbrugeren og den erhvervsdrivende mødes fysisk, og
- 2) indgås som led i et system for fjernsalg, som drives af den erhvervsdrivende.

Bestemmelsen er en videreførelse af den tidligere forbrugerftalelovs §§ 10 a og 10 b (som affattet ved lov nr. 442 af 31. maj 2000), dog således, at der er sket en sammenskrivning af bestemmelserne. Med bestemmelsen gennemføres definitionen af fjernsalg i henholdsvis det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 2, nr. 1, jf. nr. 4, og det finansielle fjernsalgsdirektivs artikel 2, litra a og e.

Ved fjernkommunikation forstås som nævnt ovenfor enhver form for kommunikation, der foregår, uden at forbrugeren og den erhvervsdrivende mødes. Det er således uden betydning, hvilken teknik der benyttes. Omfattet er derfor enhver fremgangsmåde, der kan bruges til kommunikation, uden at parterne behøver at mødes fysisk, jf. Folketingstidende 1999-2000, Tillæg A, s. 5954. Ud over traditionelle postordre-køb, hvor aftaleindgåelsen typisk foregår ved fremsendelse af en udfyldt bestillingskupon eller ved telefonisk bestilling, kan som andre eksempler nævnes internethandel samt systematiseret telefonsalg.



De nærmere kriterier for, hvornår der antages at foreligge en aftale, som indgås som led i et system for fjernsalg, som drives af den erhvervsdrivende, er beskrevet i bemærkningerne til lov nr. 442 af 31. maj 2000, jf. Folketingstidende 1999-2000, Tillæg A, s. 5933. Det fremgår bl.a. heraf, at det må formodes, at der ikke skal meget til, for at der foreligger et system i direktivets forstand.

På baggrund af forarbejderne synes det afgørende for, om den erhvervsdrivende kan anses for at drive "et system for fjernsalg", at være, om den erhvervsdrivende har markedsført en bestemt eller bestemte varer eller tjenester elektronisk, telefonisk, skriftligt, på tv eller i radioen på en sådan måde, at det opfordrer til, at forbrugeren afgiver sin bestilling vedrørende den eller de markedsførte ydelser, uden at parterne mødes.

Den blotte oplysning af telefonnummer, e-mailadresse mv. i forbindelse med annoncering af en bestemt eller bestemte varer eller tjenesteydelser vil efter omstændighederne kunne være tilstrækkeligt til, at der foreligger et system for fjernsalg, hvis det fremgår, at oplysningen er medtaget for eventuelt at fremkalde en telefonisk, elektronisk eller skriftlig bestilling af den eller de annoncerede ydelser. Hvorvidt dette er tilfældet, beror på en konkret vurdering. I en konkret sag om telefonisk bestilling af seks stole hos en møbelhandler på baggrund af en avisannonce fandt Forbrugerklagenævnet i en afgørelse af 27. november 2006 (Forbrugerklagenævnets sagsnr. 2004-650/7-479), at den erhvervsdrivende ikke havde tilrettelagt et system for fjernsalg. Forbrugerklagenævnet lagde vægt på, at den erhvervsdrivende ikke via sin hjemmeside, hvortil der var henvist i avisannoncen, havde opfordret til at indgå aftaler ved fjernkommunikation, og at den indrykkede avisannonce ikke henviste til en ordretелефон, men alene forretningens hovedtelefonnummer. Herefter kunne det ikke lægges til grund, at formålet med at oplyse hovedtelefonnummeret havde været at fremkalde telefoniske bestillinger.

Det bemærkes, at forbrugeraftalelovens kapitel 6 om den erhvervsdrivendes opfyldelse af aftaler indgået ved fjernsalg vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser og kapitel 8 om visse lovvalgsaftaler alene gælder for aftaler indgået ved fjernsalg, jf. § 2, stk. 3.

Baggrunden herfor er, at der alene gælder en direktivmæssig forpligtelse til at indføre disse regler for aftaler indgået ved fjernsalg, og at der i forbindelse med udarbejdelsen af den gældende forbrugeraftalelov ikke fandtes grundlag for også at lade reglerne gælde for aftaler indgået uden for fast forretningssted, jf. Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7586.

4.1.2.4.2. En aftale indgået uden for fast forretningssted defineres i forbrugeraftalelovens § 2, stk. 2, nr. 2, som en aftale om køb af varer, tjenesteydelser eller om løbende levering af varer og tjenesteydelser, når aftalen er indgået eller forbrugeren har fremsat tilbud:

- a) i forbindelse med den erhvervsdrivendes besøg på forbrugers bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil

der ikke er almindelig adgang, medmindre aftalen angår en vare eller en tjenesteydelse, i anledning af hvilken forbrugeren udtrykkeligt har anmodet om den erhvervsdrivendes besøg,

- b) under en udflugt, sammenkomst, forestilling mv. arrangeret af den erhvervsdrivende,
- c) på et offentligt sted eller på en udstilling, messe mv., medmindre der foreligger køb, hvor varen og købesummen udveksles samtidig med aftalens indgåelse, eller
- d) i forbindelse med den erhvervsdrivendes besøg på forbrugers bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang, hvis besøget er aftalt under et møde som nævnt i litra b eller c.

Litra a omfatter de egentlige dørsalg, dvs. tilfælde, hvor den erhvervsdrivende retter henvendelse til en forbruger på dennes bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang. Steder, hvortil der ikke er almindelig adgang, er – ud over forbrugers bopæl og arbejdsplads – f.eks. forbrugers sommerhus, foreninger, klubber og uddannelsesinstitutioner. Bestemmelsen gennemfører dørsalgsdirektivets artikel 1, stk. 1, 2. pind, sammenholdt med stk. 2, men er dog affattet bredere end direktivets afgrænsning af dørsalg, som ikke omfatter "andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang".

Litra b omfatter ud over salg fremmende foranstaltninger under udflugter, som er nævnt udtrykkeligt i dørsalgsdirektivet, også salg fremmende foranstaltninger under sammenkomster, forestillinger mv. arrangeret af den erhvervsdrivende. Bestemmelsen gennemfører og udbygger således dørsalgsdirektivets artikel 1, stk. 1, 1. pind, sammenholdt med stk. 2, der alene taler om udflugter, men ikke om sammenkomster og forestillinger mv. Som eksempler på situationer omfattet af litra b kan nævnes salg, der finder sted i forbindelse med udflugter som f.eks. busudflugter, biograf- eller teaterforestillinger, selskabelige sammenkomster arrangeret uden for den erhvervsdrivendes faste forretningssted, restaurantbesøg og lignende, og som ikke angår ydelser, der sædvanligvis konsumeres eller forbruges i forbindelse med det arrangement, som der er tale om, jf. Forbrugeraftaleloven med kommentarer af Benedikte Holberg m.fl. (2006), s. 80.

Litra c og d går videre end dørsalgsdirektivets definition af aftaler indgået uden for fast forretningssted og giver hermed fortrydelsesret i nogle tilfælde, hvor der ikke er fortrydelsesret efter dørsalgsdirektivet, men hvor ønsket navnlig har været at opretholde det hidtil gældende beskyttelsesniveau, jf. Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7556-7557.

Litra c omfatter således ordreoptagelse eller salg, som foregår på offentlige steder, på udstillinger, messer mv., dog med undtagelse af køb, hvor varen og købesummen udveksles samtidig med aftalens indgåelse. Salg og ordreoptagelse på gader, torve, færges, jernbanestationer mv. vil være omfattet af bestemmelsen, medmindre salget foregår fra den erhvervsdrivendes faste forretningssted, f.eks. en fast studeplads.

Litra d indebærer, at forbrugeren har fortrydelsesret i tilfælde, hvor aftalen indgås i forbindelse med den erhvervsdrivendes besøg hos forbrugeren, hvis besøget er aftalt under et møde som nævnt i litra b, dvs. i forbindelse med en udflugt mv. arrangeret af den erhvervsdrivende eller under et møde som nævnt i litra c, dvs. på et offentligt sted, en udstilling, en messe mv.

#### *4.1.2.5. Undtagelse af visse aftaletyper fra oplysningspligten efter forbrugerftaleloven (§ 9)*

Forbrugerftalelovens kapitel 3 om oplysningspligt finder ifølge § 9, stk. 1, anvendelse ved aftaler om fjernsalg og ved aftaler indgået uden for fast forretningssted som nævnt i § 2, stk. 2, nr. 2.

Der gælder dog en række undtagelser fra reglerne om den erhvervsdrivendes oplysningspligt, som er opregnet i § 9, stk. 2, nr. 1-5.

Undtaget er således aftaler om køb af levnedsmidler og andre varer til husholdningens løbende forbrug, som købes på offentlige steder, torve og markeder, eller som skal leveres til forbrugeren på dennes bopæl eller arbejdsplads som led i organiseret og regelmæssig vareudbringning, jf. § 9, stk. 2, nr. 1. Det følger af ordlyden, at der skal være tale om levering som led i organiseret og regelmæssig vareudbringning. Det ligger heri, at vareudbringningen skal være et led i den erhvervsdrivendes normale markedsføring og ikke blot en særlig service i det enkelte tilfælde. Undtagelsen, der i det væsentlige svarer til en sammenskrivning af den tidligere forbrugerftalelovs § 10 d, nr. 1, og § 5, stk. 3, nr. 4, gennemfører det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 3, stk. 2, 1. pind, og dørsalgsdirektivets artikel 3, stk. 2, litra b.

Undtaget fra forbrugerftalelovens regler om oplysningspligt er også aftaler om indkvartering, transport, forplejning, herunder servering og catering, og rekreative fritidsaktiviteter, herunder underholdnings-, idræts- og lignende kulturbegebenheder, jf. § 9, stk. 2, nr. 2. Undtagelsen gælder dog med den begrænsning, at det skal fremgå af aftalen, hvilken dag eller inden for hvilken bestemt periode den pågældende tjenesteydelse skal udføres, og undtagelsen finder ikke anvendelse, hvor aftalen er indgået uden for fast forretningssted under omstændigheder som nævnt i § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b, dvs. i tilfælde, hvor aftalen er indgået, eller forbrugeren har fremsat tilbud i forbindelse med den erhvervsdrivendes besøg hos forbrugeren eller under en udflugt mv. arrangeret af den erhvervsdrivende. Denne sidste begrænsning vedrørende aftaler indgået uden for fast forretningssted blev tilføjet i forbindelse med udarbejdelsen af den gældende forbrugerftalelov og skyldes, at dørsalgsdirektivet ikke indeholder en tilsvarende undtagelsesbestemmelse, hvorfor oplysningspligten bør gælde i situationer omfattet af dette direktiv. Bestemmelsen er i øvrigt en videreførelse af den tidligere forbrugerftalelovs § 10 d, nr. 2 og nr. 3, og gennemfører det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 3, stk. 2, 2. pind., jf. Folketingstidende 2003-4, Tillæg A, s. 7564.

Herudover er visse aftaler om rettigheder over fast ejendom undtaget fra den erhvervsdrivendes oplysningspligt, jf. forbrugerftalelovens § 9, stk. 2, nr. 3-5. Undtagelserne er en sammenskrivning af den tidligere forbrugerftalelovs § 5, stk. 3, nr. 6, og § 10 c, stk. 1, nr. 2-4, og gennemfører det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 3, stk. 1, 4. pind, jf. artikel 13, stk. 2, samt dørsalgsdirektivets artikel 3, stk. 2, litra a, 1. led.

Undtagelserne vedrørende rettigheder over fast ejendom omfatter aftaler om opførelse af bygninger, jf. § 9, stk. 2, nr. 3. Denne bestemmelse omfatter nybygning, ombygning og tilbygning, men ikke aftaler om bygningsvedligeholdelse eller reparationsarbejder. Det bemærkes hertil, at lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom m.v., jf. lovbekendtgørelse nr. 148 af 15. februar 2013, indeholder regler om fortrydelsesret ved visse aftaler om køb eller opførelse af hele bygninger, jf. lovens kapitel 3.

Undtagelserne vedrørende rettigheder over fast ejendom omfatter også timeshareaftaler, jf. § 9, stk. 3, nr. 4. Denne bestemmelse omfatter aftaler, der er omfattet af § 1, stk. 1, i lov om forbrugerftaler om brugsret til logi på timesharebasis og om længerevarende ferieprodukter m.v. jf. lov nr. 102 af 15. februar 2011 (timeshareloven). Timeshareloven indeholder regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt og forbrugers fortrydelsesret, jf. lovens kapitel 2 og 4.

Endelig undtages aftaler om andre rettigheder over fast ejendom med undtagelse af fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser eller vedrørende udlejning af fast ejendom, jf. § 9, stk. 2, nr. 5. Undtagelsen omfatter f.eks. ejendomsrettigheder og servitutter, mens fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser, som ikke er omfattet af undtagelsen, navnlig omfatter realkreditlån.

#### *4.1.2.6. Undtagelse af visse aftaletyper fra fortrydelsesrettens område (§ 7)*

Forbrugerftalelovens kapitel 4 om fortrydelsesret finder ifølge § 17, stk. 1, anvendelse ved aftaler om fjernsalg og ved aftaler indgået uden for fast forretningssted som nævnt i § 2, stk. 2, nr. 2.

Der gælder imidlertid visse undtagelser fra fortrydelsesrettens område, som er opregnet i § 17, stk. 2.

Fortrydelsesretten gælder således efter § 17, stk. 2, nr. 1, ikke for aftaler vedrørende de typer af varer og tjenesteydelser, som tillige er undtaget fra oplysningspligten, jf. § 9, stk. 2, jf. nærmere herom ovenfor pkt. 4.1.2.5.

Undtaget fra fortrydelsesretten er efter forbrugerftalelovens § 17, stk. 2, nr. 2, desuden aftaler om finansielle tjenesteydelser omfattet af lov om realkreditlån og realkreditobligationer m.v., jf. lovbekendtgørelse nr. 1261 af 15. november 2010.

Undtagelsen gælder, uanset om aftalen er indgået ved fjernsalg eller indgået uden for fast forretningssted som nævnt i §

2, stk. 2, nr. 2, og indebærer, at en aftale om køb af realkreditobligationer, der er indgået på en af de nævnte måder, ikke kan fortrydes.

Bestemmelsen tilsigter en delvis udnyttelse af undtagelsesadgangen i dørsalgsdirektivets artikel 3, stk. 2, litra a, og i det finansielle fjernsalgsdirektivs artikel 6, stk. 3, litra b, vedrørende kreditter sikret ved pant i fast ejendom. Ifølge forarbejderne, jf. Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7572, ville undtagelsen formentlig allerede følge af undtagelsen i den gældende forbrugeraftalelovs § 17, stk. 2, nr. 3, vedrørende tjenesteydelser, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, jf. umiddelbart nedenfor. Når forbrugeraftaleloven alligevel indeholder en særskilt bestemmelse om realkreditlån, skyldes det, at det i forbindelse med udarbejdelsen af den gældende forbrugeraftalelov blev påpeget, at prisdannelsen på markedet for realkreditobligationer i høj grad påvirkes af danske og internationale ratingbureauers løbende vurderinger af realkreditobligationernes værdi, og at det i forhold hertil vil kunne være af betydning, at det udtrykkeligt fremgik af loven, at der ikke gælder en fortrydelsesret.

Undtaget fra fortrydelsesretten er som nævnt også aftaler om værdipapirer eller finansielle tjenesteydelser, hvis værdipapirets eller tjenesteydelsens pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som leverandøren ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden, jf. § 17, stk. 2, nr. 3. Undtagelsen omfatter ifølge forarbejderne, jf. Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7602, bl.a. aftaler om køb og salg af aktier og obligationer samt andre værdipapirer, der giver ret til at erhverve aktier og obligationer, herunder f.eks. tegningsrettigheder og aktiebeviser. Bestemmelsen gennemfører artikel 6, stk. 2, litra a, i det finansielle fjernsalgsdirektiv.

Herudover gælder fortrydelsesretten ikke for spil og lotteri, jf. forbrugeraftalelovens § 17, stk. 2, nr. 4. Undtagelsen omfatter køb af lodsedler, tipning, køb af lottokuponer mv. Bestemmelsen viderefører den tidligere forbrugeraftalelovs § 10 e, stk. 1, nr. 1, og gennemfører det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 6, stk. 3, 6. pind.

De ovenfor nævnte undtagelser vedrørende aftaler om værdipapirer mv. og aftaler om spil og lotteri, jf. § 17, stk. 2, nr. 3 og 4, finder i medfør af § 17, stk. 3, dog ikke anvendelse, hvis aftalen er indgået uden for fast forretningssted under omstændigheder som nævnt i § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b, dvs. i tilfælde, hvor aftalen er indgået, eller forbrugeren har fremsat tilbud i forbindelse med den erhvervsdrivendes besøg hos forbrugeren eller under en udflugt mv. arrangeret af den erhvervsdrivende. Baggrunden for denne begrænsning er, at dørsalgsdirektivet ikke indeholder tilsvarende undtagelsesbestemmelser, hvorfor fortrydelsesretten bør gælde for aftaler omfattet af dette direktiv.

#### 4.1.3. Lovforslagets udformning

##### 4.1.3.1 Direktivets artikel 1

4.1.3.1.1. Efter arbejdsgruppens opfattelse nødvendiggør formålsbestemmelsen ikke indførelse af særlige lovregler.

4.1.3.1.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens vurdering vedrørende direktivets artikel 1.

##### 4.1.3.2 Direktivets artikel 2

Definitionerne er af væsentlig betydning, idet de nærmere afgrænser direktivets anvendelsesområde. Direktivets regler finder således kun anvendelse i det omfang, en aftale ligger inden for det af definitionerne afgrænsede område.

Som det vil fremgå nedenfor, svarer direktivets forbrugeraftalebegreb og definition af fjernsalgsaftale samt finansiell tjenesteydelse til de samme begreber i forbrugeraftaleloven, mens direktivets definition af aftale indgået uden for fast forretningssted på flere punkter afviger fra den gældende definition i forbrugeraftaleloven.

Arbejdsgruppen bemærker, at begreberne vare, vare, som er fremstillet efter forbrugerenes specifikationer, købsaftale, tjenesteydelsesaftale, fast forretningssted, varigt medium, digitalt indhold, offentlig auktion, handelsmæssig garanti og tilknyttet aftale ikke er defineret i forbrugeraftaleloven. Med henblik på at afgrænse lovens anvendelsesområde så præcist som muligt foreslår arbejdsgruppen, at direktivets definitioner af begreberne fast forretningssted, varigt medium og offentlig auktion gennemføres i forbrugeraftaleloven, mens det foreslås, at indholdet af begreberne, vare, vare, som er fremstillet efter forbrugerenes specifikationer, købsaftale, tjenesteydelsesaftale, digitalt indhold, handelsmæssig garanti og tilknyttet aftale alene beskrives i bemærkningerne til loven, således som det også for visse af begreberne har været tilfældet i dag.

I forhold til om yderligere definitioner bør indsættes i forbrugeraftaleloven har arbejdsgruppen alene fundet dette relevant, hvis begrebet ikke defineres indirekte i forbrugeraftaleloven, og/eller hvis definitionerne ses at tilføre begrebet noget nyt i forhold til en almindelig sproglig forståelse.

I det følgende gennemgås de enkelte begreber nærmere.

##### 4.1.3.2.1 Forbrugeraftalebegrebet

4.1.3.2.1.1. I forbindelse med gennemførelsen af direktivet om urimelige aftalevilkår i 1994 blev definitionen af forbrugeraftaler i forbrugeraftaleloven og den øvrige civile retlige lovgivning ændret, jf. lov nr. 1098 af 21. december 1994.

Hverken forbrugeraftaleloven eller den øvrige civile retlige forbrugerlovgivning indeholder udtrykkelige definitioner af begreberne erhvervsdrivende og forbruger. I stedet indeholder lovgivningen en definition af forbrugeraftale (eller lignende), hvor begreberne erhvervsdrivende og forbruger forudsætningsvis fremgår, jf. eksempelvis forbrugeraftalelovens § 3, stk. 1, timesharelovens § 2, stk. 1, og købelovens § 4 a, stk. 1.

I forhold til forbrugerbegrebet i direktivets artikel 2, nr. 1, er dette som anført under pkt. 4.1.3.2.1.2 snævrere end den gældende danske definition i forbrugeraftalelovens § 3, stk. 1, hvorefter juridiske personer efter omstændighederne i forbindelse med aftaleindgåelsen kan blive betragtet som forbrugere.

4.1.3.2.1.2. Arbejdsgruppen bemærker, at idet medlemsstaterne uden for direktivets område er frit stillet med hensyn til, om de ønsker, at reglerne skal gælde, er direktivet ikke til hinder for også at lade direktivets regler omfatte tilfælde, hvor forbrugeren er en juridisk person. Dette fremgår også af præambelbetragtning 13, hvorefter medlemsstaterne f.eks. kan beslutte at udvide anvendelsen af reglerne i direktivet til fysiske eller juridiske personer, der ikke er forbrugere i direktivets forstand.

Efter gældende dansk ret er der endvidere tale om en forbrugerftale i de situationer, hvor forbrugeren indgår aftale om køb af en genstand, der hovedsagelig men ikke udelukkende skal anvendes til private formål, jf. forbrugerftalelovens § 3, stk. 1.

Efter forbrugerftaleloven afgrænses aftaler med blandede formål til følgende situationer: ”når den anden part (forbrugeren) hovedsagelig handler uden for sit erhverv.” Arbejdsgruppen bemærker i den forbindelse, at der uanset den forskel, der består mellem ordlyden i forbrugerftaleloven og det i præambelbetragtning 17 anførte om, at begrebet forbrugerftaler også dækker aftaler, hvor det erhvervsmæssige formål er så begrænset, at det ikke er fremherskende i forbindelse med aftalen, synes at være sammenfald i definitionerne.

Arbejdsgruppen finder derfor, at forbrugerftalelovens regler, der også omfatter aftaler med blandede formål, kan opretholdes på dette punkt.

I og med at afgrænsningen af blandede aftaler indholdsmæssigt dækker de samme situationer, finder arbejdsgruppen, at forbrugerftalelovens regler, der også omfatter aftaler med blandede formål, kan opretholdes på dette punkt, og dermed, at den gældende danske forbrugerdefinition kan opretholdes i relation til forbrugerftaler, således at der overalt i dansk ret (fortsat) gælder samme definition.

Arbejdsgruppen finder som følge af det anførte endvidere, at der ikke er behov for at indføre en egentlig definition af en forbruger i forbrugerftaleloven. Det bemærkes i den forbindelse, at både dørsalgsdirektivet og de to fjernsalgsdirektiver indeholder en definition af begrebet forbruger, men at det i forbindelse med gennemførelsen af direktiverne i 2004 ikke blev fundet nødvendigt at definere begrebet særskilt i forbrugerftaleloven.

Forbrugerftaleloven og den øvrige civile retlige forbrugerlovgivning indeholder endvidere i tilknytning til forbrugerftalebegrebet en formidlingsregel, der udvider lovens område, således at den også finder anvendelse på aftaler indgå-

et mellem private, hvis aftalen er indgået eller formidlet af en erhvervsdrivende, jf. forbrugerftalelovens § 3, stk. 3.

Direktivet indeholder ikke en tilsvarende bestemmelse.

Som anført følger det af præambelbetragtning 13, at medlemsstaterne kan vælge at anvende direktivets bestemmelser på områder, der ikke er omfattet af dets anvendelsesområde. Arbejdsgruppen finder på den baggrund ikke, at der er noget til hinder for at opretholde reguleringen af aftaler indgået mellem private.

Sammenfattende foreslår arbejdsgruppen herefter, at det gældende forbrugerftalebegreb opretholdes uden indsættelse af en særskilt definition af begrebet forbruger, ligesom den gældende § 3 i sin helhed bør opretholdes.

4.1.3.2.1.3. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens vurdering, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises i øvrigt til lovforslagets § 2 med tilhørende bemærkninger.

#### 4.1.3.2.2. Begrebet ”erhvervsdrivende”

4.1.3.2.2.1. I direktivets artikel 2, nr. 2, er det præciseret på samme måde som i det finansielle fjernsalgsdirektiv, at en erhvervsdrivende juridisk person både kan være offentlig og privat.

I forbindelse med gennemførelsen af det finansielle fjernsalgsdirektiv fandt man imidlertid ikke, at der hermed var tale om nogen realitetsforskel i forhold til det gældende leverandørbegreb (erhvervsdrivende), således som det er indeholdt i forbrugerlovgivningens definition af forbrugerftale. Offentlig virksomhed er således også omfattet af forbrugerftaleloven, hvis den har et erhvervsmæssigt præg, selv om det ikke fremgår udtrykkeligt af lovens ordlyd.

Direktivets definition af erhvervsdrivende omfatter også personer, der handler på vegne af den erhvervsdrivende. Arbejdsgruppen bemærker endvidere, at der ikke synes at være tale om nogen realitetsforskel mellem direktivets anførelse af at begrebet også omfatter personer, der handler på vegne af den erhvervsdrivende og retstilstanden efter forbrugerftaleloven, hvorefter mellemmand også er omfattet af definitionen af erhvervsdrivende, selv om det ikke fremgår udtrykkeligt af lovens ordlyd.

4.1.3.2.2.2. Arbejdsgruppen finder ikke, at der er behov for at indføre en egentlig definition af erhvervsdrivende i forbrugerftaleloven. Arbejdsgruppen foreslår på denne baggrund, at den gældende retstilstand på dette punkt opretholdes, idet det bemærkes, at både dørsalgsdirektivet og de to fjernsalgsdirektiver indeholder en definition af begrebet erhvervsdrivende (leverandør), men at det i forbindelse med gennemførelsen af direktiverne ikke blev fundet nødvendigt at definere begrebet særskilt i forbrugerftaleloven.

4.1.3.2.2.3. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens vurdering vedrørende definition af begrebet erhvervsdrivende, og lovforslaget indeholder således ingen særskilt definition af begrebet.

#### 4.1.3.2.3. Definitionen af vare

4.1.3.2.3.1. En vare er i direktivets forstand enhver løsøre-genstand undtagen genstande, der sælges på tvangsauktion eller i øvrigt i henhold til lov. Vand, gas og elektricitet betragtes som varer i henhold til direktivet, når det udbydes til salg i et afgrænset volumen eller en bestemt mængde, jf. artikel 2, nr. 3.

Varebegrebet er ikke særskilt defineret i dansk ret, og der findes heller ikke nogen definition heraf i hverken dørsalgsdirektivet eller de to fjernsalgsdirektiver.

Af forarbejderne til §§ 10-10 b (indsat ved lov nr. 442 af 31. maj 2000) fremgår, at udtrykket vare ligesom andre steder i lovgivningen er anvendt i betydningen løsøre, jf. Folketings-tidende 1999-2000, Tillæg A, s. 5953. Under hensyntagen til forarbejderne til 1978-loven må det imidlertid antages, at udtrykket vare normalt skal forstås i betydningen fysisk løs-øregenstand.

Uden for begrebet falder således fast ejendom og levering af elektricitet, gas og varme mv., mens aftaler om løbende forsyning heraf efter forbrugeraftaleloven vil blive anset for aftaler vedrørende løbende levering af tjenesteydelser, jf. Forbrugeraftaleloven med kommentarer af Benedikte Holberg m.fl. (2006), s. 65.

Det bemærkes hertil, at købeloven finder anvendelse på alle køb bortset fra køb af fast ejendom. Købeloven omfatter således mere end køb af løsøre i traditionel forstand, f.eks. også køb af elektricitet uanset om der er tale om salg i en afgrænset mængde.

4.1.3.2.3.2. Arbejdsgruppen har overvejet, om der er behov for, at begrebet vare defineres særskilt i forbrugeraftaleloven.

Arbejdsgruppen finder, at indførelse af en definition i loven kan medføre en begrænsning i den fleksibilitet, der i dag gør sig gældende i forhold til varebegrebet. Endvidere kan det forekomme uhensigtsmæssigt, at et begreb, der også anvendes inden for andre regelsæt, defineres i en lovtæst. Omvendt vil en særskilt definition af varebegrebet medvirke til at skabe klarhed over reglernes anvendelsesområde.

Arbejdsgruppen bemærker videre, at der ved "vare" i direktivets forstand på samme måde som efter gældende dansk ret må antages at skulle forstås fysiske løsøregenstande. Der henvises i den forbindelse til den engelske sprogversion af direktivet, hvor der ved vare forstås "*any tangible movable items*". Eneste formål med en eventuel definition af begrebet i forbrugeraftaleloven vil således være at præcisere, at begrebet også omfatter vand, gas og elektricitet, der udbydes til salg i et afgrænset volumen eller en bestemt mængde.

Som nævnt antages retstilstanden efter forbrugeraftaleloven i dag allerede at være sådan, at et afgrænset volumen eller en bestemt mængde vand, gas og elektricitet anses for en vare.

På ovennævnte baggrund indstiller arbejdsgruppen, at der ikke indføres en definition af vare i en lovbestemmelse.

4.1.3.2.3.3. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens vurdering angående definitionen af varebegrebet, og lovforslaget indeholder således ingen særskilt definition af begrebet.

#### 4.1.3.2.4. Definitionen af vare som er fremstillet efter forbrugers specifikationer

4.1.3.2.4.1. Efter direktivet forstås der ved en vare, som er fremstillet efter forbrugers specifikationer, enhver vare, som ikke er præfabrikeret, og hvis færdiggørelse afhænger af forbrugers individuelle valg eller beslutning, jf. artikel 2, nr. 4. Bestemmelsen definerer således, hvad der efter dansk ret almindeligvis betegnes som et bestillingskøb.

Definitionen er navnlig relevant i forhold til artikel 16, der fastsætter en række undtagelser fra fortrydelsesretten, dvs. hvor medlemsstaterne ikke må give mulighed for at udøve fortrydelsesretten. Dette er bl.a. tilfældet for så vidt angår levering af varer, som er fremstillet efter forbrugers specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg, jf. artikel 16, litra c.

I præambelbetragtning 49 anføres det i relation til bestemmelserne om fortrydelsesret bl.a. at:

"Der bør være visse undtagelser fra bestemmelserne om fortrydelsesret for såvel aftaler om fjernsalg som aftaler indgået uden for fast forretningssted. Fortrydelsesret vil kunne være uhensigtsmæssigt f.eks. på grund af bestemte varers eller tjenesteydelsers karakter. [...] Fortrydelsesretten bør hverken finde anvendelse for varer, der er fremstillet efter forbrugers specifikationer, eller som har fået et tydeligt personligt præg, såsom gardiner syet efter mål, [...]".

Som det også er tilfældet i dag, er konsekvensen af, at et køb anses for et bestillingskøb, at fortrydelsesretten ikke finder anvendelse, jf. forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16, litra c. Bestemmelsen i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16, litra c, hvorefter bestillingskøb undtages fra fortrydelsesretten, er ikke en nyskabelse i EU-retlig sammenhæng, idet en tilsvarende undtagelse følger af fjernsalgsdirektivet. Af fjernsalgsdirektivet fremgår således, at forbrugeren, medmindre parterne har aftalt andet, ikke kan gøre den i direktivet fastsatte fortrydelsesret gældende i forbindelse med (fjernsalgs)aftaler om bl.a. "*levering af varer, som er fremstillet efter forbrugers specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg...*", jf. artikel 6, stk. 3, 3. pind. Fjernsalgsdirektivet indeholder dog ikke som forbrugerrettigheds-

direktivet nogen egentlig definition af begrebet vare fremstillet efter forbrugers specifikationer.

Fjernsalgsdirektivet blev gennemført i dansk ret ved lov nr. 442 af 31. maj 2000, hvor der bl.a. blev indsat en bestemmelse i § 12 om fortrydelsesret ved bestillingskøb.

Af forarbejderne til bestemmelsen fremgår dels, at den svarer til den tidligere gældende lovs § 10, stk. 2, dels at den tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 3, 1. og 3. pind (delvis), jf. Folketingstidende 1999-2000, Tillæg A, s. 5960.

Mens forarbejderne til lov nr. 442 af 31. maj 2000 redegør for, hvorfor man ved gennemførelsen af direktivet i dansk ret valgte en mere begrænset undtagelse fra fortrydelsesretten end efter direktivet, således at fortrydelsesretten bl.a. kan gøres gældende, indtil fremstillingen mv. påbegyndes, modsat direktivets generelle undtagelse af bestillingskøb fra bestemmelserne om fortrydelsesret, forudsattes tilsyneladende overensstemmelse mellem indholdet af fjernsalgsdirektivets formulering vedrørende bestillingskøb (*varer, som er fremstillet efter forbrugers specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg*) og formuleringen i den gældende forbrugerftalelov (*varer, der skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugers individuelle behov*).

For så vidt angår begrebet "vare, som er fremstillet efter forbrugers specifikationer" bemærker arbejdsgruppen, at forbrugerftaleloven ikke indeholder en tilsvarende definition. Derimod indeholder loven regler om varer, som skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugers individuelle behov, jf. § 10, stk. 2, og § 18, stk. 2, 4 og 6. Begrebet bestillingskøb defineres således forudsætningsvis i de anførte bestemmelser.

Den oprindelige forbrugerftalelov fra 1978 indeholdt i § 5, stk. 3, en undtagelse fra de daværende bestemmelser om fortrydelsesret for aftaler indgået uden for fast forretningssted i forhold til bestillingskøb. Undtagelsesbestemmelser af forskellig udformning vedrørende bestillingskøb, men med enslydende afgrænsning af "*varer, som skal fremstilles eller tilpasses efter købers individuelle behov*", er siden blevet bibeholdt i de efterfølgende forbrugerftalelove.

Forbrugerftalelovens regler vedrørende bestillingskøb er tiltænkt et snævert anvendelsesområde. Der foreligger således kun et bestillingskøb i forbrugerftalelovens forstand, hvis der er tale om en aftale om tilpasning eller tilvirkning efter forbrugers individuelle mål eller til et helt særligt formål, således at varen ikke uden videre vil kunne sælges til anden side. Som eksempel kan nævnes et møbel fremstillet efter mål tilpasset forbrugers bolig, og som ikke i øvrigt tilbydes som standardvalg af den erhvervsdrivende.

Efter gældende regler stilles der relativt høje krav til, hvornår et køb kan anses for at være et bestillingskøb, og dermed forbrugeren mister fortrydelsesretten.

Arbejdsgruppen er ikke bekendt med trykt retspraksis, der tager stilling til spørgsmålet, men der kan fra Forbrugerklagenævnets praksis nævnes en sag, FKN 2005, afsnit 5.3.11, hvor Forbrugerklagenævnet fandt, at det forhold, at en forbruger ved bestillingen af en computer kunne vælge mellem forskelligt tilbehør, og at computeren blev leveret med dette tilbehør, ikke kunne bevirke, at der forelå et bestillings- eller tilvirkningskøb i forbrugerftalelovens forstand. Forbrugerklagenævnet anførte, at aftalen savnede de afgørende karakteristika, idet der ikke var tale om fremstilling eller tilpasning af en vare til et særligt formål og efter bestemte mål, som var særlige for forbrugeren, således at varen ikke uden videre kunne sælges til anden side.

Forbrugerombudsmanden fandt endvidere i en sag fra 2012 om fjernsalg af wallstickers, hvor forbrugeren kunne vælge mellem forskellige farver og størrelser tilbudt af den erhvervsdrivende, at der var tale om en standardvare. Forbrugerombudsmanden lagde i den forbindelse bl.a. vægt på, at det af den erhvervsdrivendes hjemmeside fremgik, at de omhandlede wallstickers kunne bestilles i tre forskellige størrelser, og at når varen efterfølgende var lagt i kurven, fremgik det endvidere, at den pågældende wallsticker var valgt i en bestemt farve og størrelse, og at kunden ikke havde mulighed for at indtaste en alternativ størrelse.

4.1.3.2.4.2. Arbejdsgruppen har overvejet, om direktivets afgrænsning af bestillingskøb har et videre anvendelsesområde end den tilsvarende afgrænsning af begrebet i forbrugerftaleloven, og dermed giver anledning til ændringer af afgrænsningen af begrebet i forhold til gældende dansk ret, henset til at forbrugerrettighedsdirektivet er et totalharmoniseringsdirektiv.

*Et flertal i arbejdsgruppen (7 medlemmer)* finder, at der uanset den forskel, der er på ordlyden af direktivets definition og den gældende definition af bestillingskøb i forbrugerftaleloven, ikke synes at være noget, der taler for, at de to definitioner har et materielt forskelligt indhold, idet det således efter begge definitioner er afgørende, om der er tale om en fremstilling, der er baseret på forbrugers individuelle valg (specifikationer).

Flertallet bemærker hertil, at den gældende praksis baserer sig på, om forbrugeren tilbydes standardløsninger eller ej. Det forhold, at forbrugeren kan vælge mellem eksempelvis forskellige størrelser eller farver, indebærer ikke, at der er tale om et bestillingskøb. Der vil således som udgangspunkt alene være tale om et bestillingskøb, hvis der er tale om en fremstilling eller tilpasning, som ikke baserer sig på standardvalg.

Efter omstændighederne vil varer, som er fremstillet på baggrund af en særlig atypisk eller omfattende kombination af standardvalg dog kunne indebære, at der alligevel er tale om et bestillingskøb. Hvorvidt dette er tilfældet må bero på en konkret vurdering, hvor sælgers mulighed for at sælge den pågældende vare til anden side, eventuelt efter at have foretaget visse tilpasninger, vil kunne indgå som element.

Flertallet lægger i den forbindelse vægt på, at bestillingskøb er undtaget fra direktivets generelle regel om fortrydelsesret, og som følge heraf bør undtagelsen fortolkes restriktivt i overensstemmelse med almindelige fortolkningsprincipper.

Flertallet finder i den forbindelse, at en afgrænsning, som lader varer, der er fremstillet på grundlag af forbrugerens udnyttelse af standardvalgmuligheder tilbudt af den erhvervsdrivende, være omfattet af begrebet, vil resultere i en alt for bred undtagelse fra fortrydelsesretten, som næppe er tilsigtet med direktivet. Hermed vil en række helt almindelige varer kunne undtages fra fortrydelsesretten, og afgrænsningen vil kunne give anledning til foranstaltninger fra den erhvervsdrivendes side, der har karakter af omgåelse med henblik på at undgå fortrydelsesret.

Hertil kommer, at en for bred afgrænsning vil kunne omfatte varer, som den erhvervsdrivende må forventes at kunne afsætte til anden side, selv om varerne først er blevet fremstillet, efter at forbrugeren har afgivet en bestilling baseret på standardvalg.

Flertallet finder generelt ikke, at det bør være et afgørende kriterium for afgrænsningen af begrebet bestillingskøb, hvorvidt produktion af en vare først iværksættes efter forbrugers afgivelse af bestilling. En række erhvervsdrivende vælger i dag af hensyn til nedbringelse af omkostningerne at reducere lagerbeholdningen og først producere/anskaffe varen ved forbrugers bestilling. Det har efter flertallets opfattelse ikke været hensigten med de nye direktivregler, at fortrydelsesretten ikke også skulle gælde i disse tilfælde. I modsat fald vil undtagelsen blive endnu bredere i takt med udbredelsen af efterspørgselstilpassede produktionsmetoder.

Endvidere finder flertallet af arbejdsgruppen, at der i modsætning til de egentlige bestillingskøb ikke vil gøre sig værdispildbetragtninger gældende i de tilfælde, hvor der er tale om, at standardvarer først sættes i produktion efter indgivelse af bestillingen.

Flertallet vurderer endvidere, at der ikke vil være noget behov for at definere bestillingskøb i en lovbestemmelse, men at det vil være tilstrækkeligt at beskrive indholdet af begrebet i bemærkningerne til loven, og herunder anføre, at begrebet skal fortolkes i overensstemmelse med direktivets definition.

*Et mindretal i arbejdsgruppen (3 medlemmer)* finder i modsætning hertil, at direktivets definition af bestillingskøb afviger fra den gældende definition i forbrugeraftaleloven og ikke mindst den gældende praksis for afgrænsning heraf.

Mindretallet er enige med flertallet i, at varer, der har fået et personligt præg, også vil være omfattet af den gældende definition på bestillingskøb (og dermed er undtaget fra fortrydelsesretten). Mindretallet lægger dog navnlig vægt på, at direktivets definition af bestillingskøb også omfatter varer, der er fremstillet efter forbrugers specifikationer, dvs. enhver vare, som ikke er præfabrikeret, og hvis færdiggørelse afhænger af forbrugers individuelle valg eller beslut-

ning, jf. artikel 2, nr. 4. Dette indebærer efter mindretallets opfattelse, at direktivets definition går videre end den gældende danske definition af bestillingskøb, der forudsætter, at der er sket en fremstilling eller tilpasning baseret på forbrugers individuelle behov.

Ved forbrugers individuelle behov forstår mindretallet, at der er tale om tilpasninger, som er konkrete i forhold til forbrugeren. Det kan f.eks. være forbrugers kropsmål i relation til beklædning eller møbler eller dimensioner på forbrugers bolig i relation til fremstilling af nye vinduer eller gardiner. Heroverfor er en vare fremstillet efter forbrugers specifikationer ikke nødvendigvis tilpasset efter forbrugers individuelle behov. Har en forbruger bestilt en løbesko i et design efter en række valgmuligheder, som sælgeren stiller til rådighed, kan skoen i den valgte størrelse passe andre end forbrugeren, men vil næppe kunne sælges igen.

Mindretallet finder således, at afgrænsningen af bestillingskøb skal fastlægges bredere end efter gældende ret med den konsekvens, at flere varer undtages fra fortrydelsesretten jf. direktivets artikel 16, litra c. Mange produkter fremstilles efter forbrugers specifikationer, der f.eks. fastlægges på grundlag af en eller flere valgmuligheder, som tilbydes af den erhvervsdrivende, hvilket f.eks. er sædvanligt ved bestilling af designermøbler eller biler. Betingelserne i direktivet er, at fremstillingen skal være sket efter forbrugers specifikationer. Der er heri ikke indlagt en begrænsning på, om disse specifikationer skal være opstillet af forbrugeren selv, eller være udvalgt af forbrugeren blandt muligheder, sælgeren har tilbudt.

Det er mindretallets opfattelse, at flertallets opfattelse vil føre til en gennemførelse af direktivet, der pålægger danske virksomheder større økonomiske byrder end nødvendigt for en korrekt implementering.

Mindretallet finder, at hensynet bag bestemmelsen er at undgå værdispild i produktionen, idet det antages, at varer fremstillet efter en bestemt forbrugers specifikationer ofte vil være vanskelige at afsætte til andre forbrugere, som næppe vil være tilbøjelige til at købe varer, der kun næsten lever op til deres ønsker, når de for samme pris kan købe den ønskede vare. Værdispild i produktionen har også negative miljømæssige konsekvenser, som også kan indgå som begrundelse for sælgerens valg om kun at fremstille varer efter forbrugers specifikke bestilling.

Ved den konkrete vurdering af, om der foreligger et bestillingskøb, er det efter mindretallets opfattelse således afgørende, om varen først er sat i produktion efter forbrugers bestilling og på baggrund af dennes specifikationer.

På denne baggrund finder mindretallet, at ovennævnte forudsætninger for afgrænsningen af varer, der er fremstillet efter forbrugers specifikationer, tydeligt bør angives i bemærkningerne til den lovbestemmelse, som undtager sådanne varer fra fortrydelsesretten. Det bør i den forbindelse præciseres, hvilke begrænsninger der vil gøre sig gældende i

forhold til erhvervsdrivende, som uberettiget forsøger at omgå fortrydelsesretten, uden at der reelt er tale om fremstilling efter forbrugers specifikke bestilling.

4.1.3.2.4.3. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens flertals opfattelse, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Det bemærkes i øvrigt, at Kommissionen i forbindelse med besvarelsen af en række spørgsmål fra medlemsstaterne vedrørende implementeringen af direktivet har tilkendegivet, at undtagelsen i direktivets artikel 16, litra c, skal fortolkes snævert, og at situationer, hvor forbrugeren sammensætter varen ved at vælge mellem en række muligheder tilbudt af den erhvervsdrivende, ikke vil være omfattet af direktivets definition af varer, som er fremstillet efter forbrugers specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg. Som eksempler på varer, der ikke vil være omfattet af undtagelsen i direktivets artikel 16, litra c, nævner Kommissionen biler, hvor forbrugeren vælger mellem flere forskellige tilbudte farver og ekstraudstyr og møbelsæt, der sammensættes af forbrugeren ved valg mellem en række standardelementer.

Der henvises til lovforslagets § 18, stk. 2, nr. 3, med tilhørende bemærkninger.

#### 4.1.3.2.5. Definitionen af købsaftale

4.1.3.2.5.1. Efter direktivet forstås der ved købsaftale enhver aftale, i henhold til hvilken den erhvervsdrivende overdrager eller påtager sig at overdrage ejerskabet til varer til forbrugeren, og forbrugeren betaler eller påtager sig at betale prisen herfor, herunder enhver aftale der omfatter både varer og tjenesteydelser, jf. artikel 2, nr. 5.

Begrebet købsaftale er ikke særskilt defineret i forbrugeraftaleloven, og hverken dørsalgsdirektivet eller de to fjernsalgsdirektiver indeholder nogen definition heraf.

Købeloven gælder for alle køb, bortset fra køb af fast ejendom, jf. § 1 a. I den juridiske litteratur er det imidlertid antaget, at der ved køb i traditionel forstand forstås en aftale om overdragelse af et formuegode mod vederlag i penge, jf. bl.a. Ussing, "Køb" (4. udgave ved Anders Vinding Kruse, 1967), s. 1. Ved formuegode forstås almindeligvis ting, dvs. løsørengstande. Købelovens § 2 indeholder endvidere den præciserende bestemmelse, at bestillingskøb også anses som køb og dermed er omfattet af købelovens almindelige regler.

4.1.3.2.5.2. Arbejdsgruppen anfører, at direktivets afgrænsning af købsaftale ikke synes at indebære nogen ændringer af gældende ret. Arbejdsgruppen finder på den baggrund, at der ikke vil være noget behov for at indføre en definition af begrebet købsaftale.

4.1.3.2.5.3. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens vurdering vedrørende definitionen af begrebet købsaftale, og lovforslaget indeholder således ingen særskilt definition af begrebet.

#### 4.1.3.2.6. Definitionen af tjenesteydelsesaftale

4.1.3.2.6.1. Efter direktivet skal der ved en tjenesteydelsesaftale forstås enhver aftale, dog ikke en købsaftale, i henhold til hvilken den erhvervsdrivende leverer eller påtager sig at levere en tjenesteydelse til forbrugeren, og forbrugeren betaler eller påtager sig at betale herfor, jf. artikel 2, nr. 6.

Begrebet tjenesteydelse har ikke noget fast og entydigt juridisk indhold i dansk ret, men er ofte, f.eks. inden for erhvervs- og skattelovgivningen, anvendt i bred betydning omfattende alle ydelser præsteret af erhvervsdrivende, som falder uden for området for salg af løsøre eller fast ejendom, og som ikke er arbejde i et ansættelsesforhold. Under tjenesteydelsesbegrebet falder således eksempelvis følgende aftaletyper: Leje af løsøre, pengelån, forsikring, arbejder på løsøre og fast ejendom, andre arbejdsaftaler (bortset fra ansættelsesforhold), herunder serviceydelser og undervisning, samt aftaler om handel med værdipapirer.

Forbrugerftaleloven indeholder ikke nogen definition af, hvad der skal forstås ved en tjenesteydelse, men begrebet anvendes i den nævnte brede betydning og omfatter bl.a. lejeaftaler (brugsrettigheder), såkaldt værksleje (dvs. aftaler, hvor den erhvervsdrivende har påtaget sig at frembringe et arbejdsresultat) og andre arbejdsaftaler (bortset fra ansættelsesforhold), herunder serviceydelser, undervisning og ydelser fra liberale erhverv, forvaring og transportaftaler, jf. Folketingstidende 1999-2000, Tillæg A, s. 5953. Begrebet er heller ikke defineret i dørsalgsdirektivet eller de to fjernsalgsdirektiver.

4.1.3.2.6.2. Arbejdsgruppen bemærker, at der med direktivets meget brede definition af tjenesteydelsesaftale, der på samme måde som den gældende definition af tjenesteydelse i dansk ret alene indeholder en negativ afgrænsning over for købsaftaler (dvs. aftaler vedrørende løsørengstande), ikke synes at være tale om nogen ændringer i forhold til gældende ret.

Arbejdsgruppen vurderer på den baggrund, at der ikke vil være noget behov for at indføre en definition af begrebet tjenesteydelsesaftale i lovudkastet.

4.1.3.2.6.3. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens vurdering vedrørende definitionen af begrebet tjenesteydelsesaftale, og lovforslaget indeholder således ingen særskilt definition af begrebet.

#### 4.1.3.2.7. Definitionen af fjernsalgsaftale

4.1.3.2.7.1. Efter direktivet omfatter aftaler om fjernsalg enhver aftale, der indgås mellem en erhvervsdrivende og en forbruger i henhold til et organiseret system for fjernsalg eller levering af fjernydelse uden parternes samtidige fysiske tilstedeværelse, og hvor der til og med tidspunktet for aftalens indgåelse udelukkende anvendes en eller flere former for fjernkommunikationsteknikker (f.eks. postordre, internet, telefon eller fax), jf. artikel 2, nr. 7.



Direktivets definition af fjernsalgsaftaler svarer indholdsmæssigt til definitionen af fjernsalg og fjernkommunikation i det generelle fjernsalgsdirektiv og det finansielle fjernsalgsdirektiv. Der henvises nærmere herom til pkt. 4.1.3.2.7.

Det er arbejdsgruppens opfattelse, at direktivet ikke nødvendigvis ændringer i den fastlæggelse af fjernsalgsbegrebet, som følger af forbrugeraftalelovens § 4, der er en direkte gennemførelse af de tilsvarende regler i henholdsvis det generelle fjernsalgsdirektiv og det finansielle fjernsalgsdirektiv.

Det således afgrænsede fjernsalgsbegreb indebærer, at der f.eks. vil være tale om fjernsalg i tilfælde, hvor forbrugeren alene besøger den erhvervsdrivendes forretningssted med henblik på at indsamle information om varerne eller tjenesteydelserne, og aftalen efterfølgende forhandles og indgås via fjernkommunikation, jf. præambelbetragtning nr. 20.

Derimod bør en aftale, der forhandles på den erhvervsdrivendes faste forretningssted, men indgås endeligt ved hjælp af fjernkommunikation, ikke betragtes som en aftale om fjernsalg. På samme måde omfatter begrebet fjernsalgsaftaler heller ikke reservationer eller tidsbestillinger foretaget af en forbruger ved hjælp af en fjernkommunikationsteknik som også anført i præambelbetragtning 20, da reservationer eller tidsbestillinger med henblik på levering af en tjenesteydelse fra en erhvervsdrivende, hvor der ikke i øvrigt kan siges at være indgået en egentlig aftale om ydelsen, ikke anses som en fjernsalgsaftale i direktivets forstand. Som eksempel herpå kan nævnes tilfælde, hvor en forbruger ringer for at bestille tid hos en frisør eller en tandlæge.

Arbejdsgruppen har overvejet, om regler svarende til direktivets også skal finde anvendelse på aftaler, der ikke indgås som led i et organiseret system for fjernsalg. Efter arbejdsgruppens opfattelse er der imidlertid næppe noget behov herfor, idet der efter praksis ikke skal meget til, før der er tale om et organiseret system for fjernsalg. Der henvises herom til pkt. 4.1.2.4.1 ovenfor.

For at sikre en korrekt implementering er det arbejdsgruppens opfattelse, at definitionen af fjernsalgsaftale, således som det også er tilfældet med definitionen i den gældende § 4, bør fremgå af forbrugeraftaleloven. Der er i den forbindelse ikke foretaget nogen ændringer i forhold til den gældende definition.

Arbejdsgruppen foreslår, at fjernsalgsbegrebet, der i dag er særskilt defineret i forbrugeraftalelovens § 4, indsættes i tilknytning til de øvrige definitioner, der foreslås gennemført i en samlet bestemmelse i lovudkastets § 3.

4.1.3.2.7.1. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens opfattelse, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed. Der henvises i øvrigt til lovforslagets § 3, nr. 1, og bemærkningerne hertil.

4.1.3.2.8. *Definitionen af aftale indgået uden for den erhvervsdrivendes (faste) forretningssted og begrebet "fast forretningssted"*

4.1.3.2.8.1. Efter direktivets artikel 2, nr. 8, omfatter aftaler indgået uden for fast forretningssted enhver aftale mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren,

- ”a) indgået med den erhvervsdrivendes og forbrugers samtidige fysiske tilstedeværelse på et sted, der ikke er den erhvervsdrivendes faste forretningssted,
- b) som forbrugeren har afgivet tilbud på under de samme omstændigheder, som nævnt under litra a),
- c) indgået på den erhvervsdrivendes faste forretningssted eller ved brug af en fjernkommunikationsteknik, umiddelbart efter at forbrugeren er blevet kontaktet personligt og individuelt af den erhvervsdrivende på et sted, som ikke er den erhvervsdrivendes faste forretningssted, med samtidig fysisk tilstedeværelse af den erhvervsdrivende og forbrugeren eller
- d) indgået under en udflugt arrangeret af den erhvervsdrivende med det formål at præsentere og sælge varer eller tjenesteydelser til”.

Begrebet aftale indgået uden for fast forretningssted afgrænses nærmere i forbrugeraftalelovens § 2, stk. 2, nr. 2, til aftaler om køb af varer, tjenesteydelser eller løbende levering af varer eller tjenesteydelser, når aftalen er indgået, eller forbrugeren har fremsat tilbud,

- ”a) i forbindelse med den erhvervsdrivendes besøg på forbrugers bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang, medmindre aftalen angår en vare eller tjenesteydelse, i anledning af hvilken forbrugeren udtrykkeligt har anmodet om den erhvervsdrivendes besøg,
- b) under en udflugt, sammenkomst, forestilling m.v. arrangeret af den erhvervsdrivende,
- c) på et offentligt sted eller på en udstilling, messe m.v., medmindre der foreligger køb, hvor varen og købesummen udveksles samtidig med aftalens indgåelse, eller
- d) i forbindelse med den erhvervsdrivendes besøg på forbrugers bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang, såfremt besøget er aftalt under et møde som nævnt i litra b eller c.”

Såfremt en aftale falder inden for definitionen af begrebet aftaler indgået uden for fast forretningssted, finder reglerne i lovens kapitel 3 og 4 om oplysningspligt og fortrydelsesret anvendelse på aftalen. Som udgangspunkt vil der således efter gældende ret være fortrydelsesret i de ovenfor anførte tilfælde, hvor en aftale er indgået uden for den erhvervsdrivendes faste forretningssted.

Efter forbrugeraftalelovens § 2, stk. 2, nr. 2, litra a, er fortrydelsesretten imidlertid begrænset i de tilfælde, hvor forbrugeren selv har anmodet om den erhvervsdrivendes besøg,

medmindre besøget er aftalt under et møde som nævnt i litra b eller c, jf. § 2, stk. 2, nr. 2, litra d. Herudover begrænser forbrugerftaleloven fortrydelsesretten i de tilfælde, hvor en aftale er indgået på et offentligt sted, udstilling eller messe mv., og hvor der foreligger køb, hvor varen og købesummen udveksles samtidig med aftalens indgåelse, jf. forbrugerftalelovens § 2, stk. 2, nr. 2, litra c.

Som det fremgår ovenfor, anses enhver aftale indgået med den erhvervsdrivendes og forbrugerens samtidige fysiske tilstedeværelse på et sted, der ikke er den erhvervsdrivendes faste forretningssted, som en aftale indgået uden for fast forretningssted i direktivets forstand, jf. artikel 2, nr. 8, litra a.

Ved fast forretningssted forstås efter artikel 2, nr. 9,

- ”a) ethvert ubevægeligt detailforretningssted, hvor den erhvervsdrivende fast udøver sin aktivitet, eller
- b) ethvert bevægeligt detailforretningssted, hvor den erhvervsdrivende udøver sin aktivitet på sædvanligt grundlag.”

Direktivet indeholder således en negativ afgrænsning af, hvornår der er tale om en aftale indgået uden for fast forretningssted i modsætning til den gældende retstilstand, hvorefter der som nævnt er tale om en positiv opregning af de tilfælde, hvor en aftale er indgået uden for fast forretningssted.

4.1.3.2.8.2. Det er arbejdsgruppens opfattelse, at der uanset den forskel, som der umiddelbart synes at være mellem på den ene side direktivets artikel 2, nr. 8, litra a, om aftaler indgået på et sted, der ikke er den erhvervsdrivendes faste forretningssted, og på den anden side forbrugerftalelovens § 2, stk. 2, nr. 2, litra a, og litra c, om aftaler indgået på forbrugerens bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang, samt aftaler indgået på offentligt sted eller på udstilling, messe mv., i realiteten er indholdsmæssigt sammenfald mellem bestemmelserne.

Arbejdsgruppen finder videre, at den gældende forbrugerftalelovs definition af aftale indgået uden for fast forretningssted tilsvarende omfatter såvel aftaler som tilbud fremsat af forbrugerens under nærmere bestemte omstændigheder, jf. forbrugerftalelovens § 2, stk. 2, nr. 2.

For så vidt angår aftaler indgået på offentligt sted eller på udstilling, messe mv., hvor varen og købesummen ikke udveksles samtidigt med aftalens indgåelse, gælder der dog en ikke uvæsentlig forskel. Sådanne aftaler vil efter forbrugerftalelovens § 2, stk. 2, nr. 2, litra c, anses for indgået uden for fast forretningssted, mens direktivets artikel 2, nr. 9, litra b, indebærer, at sådanne aftaler ikke anses indgået uden for fast forretningssted, hvis den erhvervsdrivende kan siges på sædvanligt grundlag at udøve sin aktivitet fra det pågældende sted (f.eks. en messestand), modsat hvis den erhvervsdrivende alene undtagelsesvist har anvendt et offentligt tilgængeligt sted mv. til sine forretningsaktiviteter, jf. herved præambelbetragtning 22.

En forbrugers afgivelse af tilbud, der sker under de samme omstændigheder som nævnt i direktivets litra a, dvs. i forbindelse med den erhvervsdrivendes og forbrugerens samtidige fysiske tilstedeværelse på et sted, der ikke er den erhvervsdrivendes faste forretningssted, skal også anses som en aftale indgået uden for fast forretningssted i direktivets forstand, jf. artikel 2, nr. 8, litra b.

I forhold til direktivets artikel 2, nr. 8, litra c, vil det i dansk ret efter arbejdsgruppens opfattelse skulle præciseres, at der (også) er tale om en aftale indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted i tilfælde, hvor aftalen er indgået på den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved brug af fjernkommunikationsteknik, men hvor der er fremsat tilbud uden for den erhvervsdrivendes forretningssted med den erhvervsdrivendes og forbrugerens samtidige tilstedeværelse. Bestemmelsen må f.eks. antages at indebære, at forbrugeren har fortrydelsesret, hvis denne modtager et købstilbud på gaden og umiddelbart derefter følges med den erhvervsdrivende eller dennes repræsentant, til den erhvervsdrivendes forretningssted og accepterer tilbuddet, idet der også i disse tilfælde gør sig et (fortsat) psykisk pres eller et overraskelsesmoment gældende.

Med denne bestemmelse vil der således i forhold til den gældende retstilstand ske en udvidelse af, hvilke aftaler der anses for at være indgået uden for fast forretningssted.

I relation til direktivets artikel 2, nr. 8, litra d, hvorefter aftaler indgået under en udflugt arrangeret af den erhvervsdrivende med det formål at præsentere og sælge varer eller tjenesteydelser til forbrugeren skal anses som en aftale indgået uden for fast forretningssted, bemærkes det, at bestemmelsen umiddelbart synes at have et snævrere anvendelsesområde end den tilsvarende bestemmelse i forbrugerftalelovens § 2, stk. 2, nr. 2, litra b, der ud over udflugter tillige omfatter sammenkomster, forestillinger mv. arrangeret af den erhvervsdrivende.

Arbejdsgruppen bemærker dog hertil, at EU-Domstolen har fastslået, at dørsalgsdirektivets udflugtsbegreb omfatter mere end udflugter i snæver forstand. Således udtalte Domstolen i dom af 22. april 1999, *Travel Vac SL mod Manuel José Antelm Sanchis* (sag C-423/97), at en aftale, som indgås i en situation, hvor en erhvervsdrivende har inviteret en forbruger til personligt at begive sig til et bestemt sted, som ligger i en vis afstand fra det sted, hvor forbrugeren bor, og som er et andet sted end det, hvor den pågældende erhvervsdrivende normalt udøver virksomhed, og ikke klart er et udsalgsted, med henblik på nærmere at præsentere sine produkter og tjenesteydelser, skal anses for at være indgået under en udflugt arrangeret af den erhvervsdrivende uden for fast forretningssted.

Arbejdsgruppen bemærker endvidere, at de tilfælde, der er omfattet af forbrugerftalelovens § 2, stk. 2, nr. 2, litra b, men som måtte falde uden for direktivets artikel 2, nr. 8, litra d, herunder eksempelvis sammenkomster og forestillinger, efter omstændighederne vil være omfattet af direktivets

artikel 2, nr. 8, litra a, idet der ofte formodes at være tale om aftaler indgået med den erhvervsdrivendes og forbrugersens samtidige fysiske tilstedeværelse på et sted, der ikke er den erhvervsdrivendes forretningssted. Som det fremgår ovenfor, omfatter sidstnævnte bestemmelse dog ikke tilfælde, hvor aftalen indgås på den erhvervsdrivendes faste forretningssted, herunder bevægelige detailforretningssteder, hvor den erhvervsdrivende udøver sin aktivitet på sædvanligt grundlag, jf. artikel 2, nr. 9, litra b.

Arbejdsgruppen vurderer, at det med direktivets definition af aftaler indgået uden for fast forretningssted vil være nødvendigt at foretage visse ændringer i forhold til den gældende definition i forbrugerftalelovens § 2, stk. 2, nr. 2.

Arbejdsgruppen foreslår således, at der med hensyn til forbrugerftalelovens anvendelsesområde for aftaler indgået uden for fast forretningssted foretages en afgrænsning svarende til direktivets.

Arbejdsgruppen har i den forbindelse fundet det rigtigst ikke at omskrive direktivets definition af aftaler indgået uden for fast forretningssted, herunder tillige direktivets definition af fast forretningssted. Hermed sikres det også, at der ikke opstår usikkerhed om, hvorvidt direktivet er gennemført korrekt. Arbejdsgruppen finder dog, at det i lighed med definitionen af fast forretningssted i henholdsvis den engelske sprogversion (*business premises*) og den franske sprogversion (*établissement commercial*), vil være mere retvisende blot at anvende begrebet *forretningssted*, og ikke som hidtil begrebet *fast forretningssted*, navnlig henset til, at forbrugerrettighedsdirektivets definition heraf også omfatter *bevægelige detailforretningssteder*, jf. artikel 2, nr. 9, litra b, hvilket efter en almindelig sproglig forståelse kan forekomme at være uforeneligt med betegnelsen fast forretningssted.

Arbejdsgruppen foreslår i forbindelse hermed, at definitionen af aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, som også er defineret i den gældende § 2, stk. 2, nr. 2, samt definitionen af den erhvervsdrivendes forretningssted gennemføres i tilknytning til de øvrige definitioner, der foreslås gennemført i en samlet bestemmelse i lovudkastets § 3.

4.1.3.2.8.3. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens anbefaling, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises i øvrigt til lovforslagets § 3, nr. 2 og 3, og bemærkningerne hertil.

#### 4.1.3.2.9. Definitionen af varigt medium

4.1.3.2.9.1. Efter direktivet skal der ved varigt medium forstås ethvert middel, som sætter forbrugeren eller den erhvervsdrivende i stand til at lagre oplysninger rettet personligt til vedkommende med mulighed for fremtidig anvendelse i en periode afpasset efter oplysningernes formål, og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger, jf. artikel 2, nr. 10.

I modsætning til det generelle fjernsalgsdirektiv indeholder det finansielle fjernsalgsdirektiv i artikel 2, litra f, en definition af begrebet varigt medium.

I forbindelse med gennemførelsen af det finansielle fjernsalgsdirektiv blev det imidlertid antaget, at kriterierne for, om der er tale om et varigt medium, er de samme efter de to direktiver, og der blev (derfor) ikke fundet behov for at indføre en udtrykkelig definition af begrebet i forbrugerftaleloven, jf. Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7594-95. Den fastlæggelse af begrebet, der er sket i bemærkningerne til lov nr. 442 af 31. maj 2000 i forbindelse med gennemførelsen af det generelle fjernsalgsdirektiv, svarer således til de kriterier, der er opstillet i definitionen i det finansielle fjernsalgsdirektiv og i præambelbetragtning 20 til dette direktiv.

Efter de gældende regler lægges der navnlig vægt på, om forbrugeren har mulighed for at lagre de pågældende oplysninger, og at oplysningerne i en rimelig periode er tilgængelige for fremtidig reference og kan reproducere uændrede.

4.1.3.2.9.2. Efter arbejdsgruppens opfattelse er det således med direktivets definition af begrebet varigt medium fortsat de samme kriterier, som er afgørende for, om der er tale om et varigt medium.

I forbindelse med gennemførelsen af det finansielle fjernsalgsdirektiv blev det anført, at i takt med den teknologiske udvikling vil flere tekniske indretninger kunne opfylde betingelserne for at blive anset for et varigt medium, dvs. betingelserne om mulighed for lagring og reproduktion i en rimelig periode. Arbejdsgruppen finder, at dette synspunkt fortsat gør sig gældende.

I præambelbetragtning 23 anføres, at varige medier navnlig omfatter papir, USB-nøgler, cd-rom'er, dvd'er, memory cards, harddiske på computere og e-mails. Der er således ikke tale om nogen udtømmende opregning, men derimod en eksemplificering, som i takt med udviklingen vil kunne suppleres af nye tekniske indretninger.

Arbejdsgruppen bemærker hertil, at det i forhold til SMS-beskeder og hjemmesider beror på en konkret vurdering, om betingelserne er opfyldt.

På baggrund af oplysninger fra TDC om mobiltelefoners lagringskapacitet af SMS'er er det arbejdsgruppens opfattelse, at stort set alle de mobiltelefoner, der i dag sælges i Danmark, har så høj en lagringskapacitet, at modtagelse af en SMS/MMS-besked på en sådan telefon formentlig kan betragtes som modtaget på et varigt medium.

I forhold til hjemmesider bemærker arbejdsgruppen, at en hjemmeside som udgangspunkt ikke vil kunne anses for et varigt medium i direktivets forstand. Dette skyldes, at en hjemmeside typisk bliver løbende opdateret og ændret således, at der ikke er sikkerhed for, at forbrugeren kan reproducere de modtagne oplysninger.

EU-Domstolen har i dom af 5. juli 2012, *Content Services* (sag C-49/11) udtalt sig om den nærmere afgrænsning af begrebet varigt medium i forhold til hjemmesider. I sagen, der drejede sig om, hvorvidt en henvisning til et hyperlink på den erhvervsdrivendes hjemmeside kunne siges at give forbrugeren adgang til en række prækontraktuelle oplysninger, som forbrugeren i henhold til det generelle fjernsalgsdirektiv har ret til at modtage, på et varigt medium, fastslog Domstolen, at en hjemmeside, hvor oplysningerne er tilgængelige for forbrugeren via et link, der vises af sælgeren, ikke kan anses for at varigt medium i den forstand, hvori dette udtryk anvendes i det generelle fjernsalgsdirektiv. Domstolen lagde i den forbindelse vægt på, at forbrugeren skal modtage de relevante oplysninger skriftligt eller på et andet varigt medium, og at disse to alternative løsninger må anses for at være funktionelt ligestillede. En erstatning for papir som medium kan derfor (kun) anses for opfyldt, hvis den opfylder de samme funktioner som papirmediet. På den baggrund fandt Domstolen det afgørende, om det "alternative" medium gør det muligt for forbrugeren at lagre de oplysninger, der er blevet sendt til ham personligt, således at der ikke sker ændringer i deres indhold. Kun hvis dette er tilfældet samtidigt med, at mediet er tilgængeligt i et passende tidsrum, og forbrugeren har mulighed for at kopiere oplysningerne uændrede, kan et medium anses for at være varigt i direktivets forstand.

Arbejdsgruppen har overvejet, om der er behov for at indføre en definition af begrebet varigt medium i loven.

Idet der er tale om et helt centralt begreb, dels i forhold til den erhvervsdrivendes oplysningsforpligtelser, dels i forhold til fortrydelsesretten, og da begrebet ikke er så fast indarbejdet i dansk ret, at der er en entydig forståelse heraf, er det arbejdsgruppens opfattelse, at der bør indføres en ny regel, der definerer begrebet, selv om den gældende forbrugeraftalelov ikke indeholder en sådan definition.

Arbejdsgruppen bemærker, at der ikke består nogen forskel mellem på den ene side forbrugerrettsdirektivets definition af begrebet varigt medium og på den anden side den tilsvarende definition i det finansielle fjernsalgsdirektiv, hvorfor der ikke er noget til hinder for, at definitionen også finder anvendelse uden for det område, som forbrugerrettsdirektivet regulerer, dvs. bl.a. for aftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser.

4.1.3.2.9.3. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens vurdering, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises i øvrigt til lovforslagets § 3, nr. 5, og bemærkningerne hertil.

#### 4.1.3.2.10. Definitionen af digitalt indhold

4.1.3.2.10.1. Efter direktivet forstås der ved digitalt indhold data, der er produceret og leveret i digital form, jf. artikel 2, nr. 11.

Af præambelbetragtning 19 fremgår, at digitalt indhold betyder data, der er produceret og leveret i digital form, såsom computerprogrammer, applikationer, spil, musik, videoer eller tekster, uanset om der opnås adgang hertil via downloading eller streaming, fra et fysisk medium eller på nogen anden måde. Hvis digitalt indhold leveres via et fysisk medium såsom en CD eller en DVD, bør det betragtes som varer i henhold til direktivet. Det anføres videre, at aftaler med digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium i lighed med aftaler om levering af vand, gas eller elektricitet, som ikke udbydes til salg i et begrænset volumen eller i en bestemt mængde, i relation til direktivet hverken skal klassificeres som en købsaftale eller en tjenesteydelsesaftale.

Begrebet digitalt indhold er ikke nærmere defineret i forbrugeraftaleloven. Digitalt indhold er heller ikke defineret i dørsalgsdirektivet eller de to fjernsalgsdirektiver.

Arbejdsgruppen har overvejet, om der bør indsættes en regel i forbrugerftaleloven, der udtrykkeligt definerer begrebet digitalt indhold, eller om det er tilstrækkeligt at forklare indholdet nærmere i bemærkningerne til loven.

Arbejdsgruppen vurderer i den forbindelse, at der gælder en almindelig forståelse af begrebet, som direktivets kortfattede definition "data der er produceret og leveret i digital form" ikke bidrager til en præcisering af, og finder det på den baggrund umiddelbart tilstrækkeligt at beskrive indholdet af begrebet nærmere i bemærkningerne til loven.

4.1.3.2.10.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens vurdering angående begrebet digitalt indhold og lovforslaget indeholder således ingen særskilt definition af begrebet.

#### 4.1.3.2.11. Definitionen af finansiell tjenesteydelse

4.1.3.2.11.1. Efter direktivet forstås der ved en finansiell tjenesteydelse enhver tjenesteydelse, der vedrører bankvirksomhed, långivning, forsikringer, individuelle pensionsordninger, investeringer eller betalinger, jf. artikel 2, nr. 12.

Efter forbrugerftalelovens § 5, der ordret gengiver artikel 2, litra b, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, forstås ved en finansiell tjenesteydelse enhver tjeneste, der har karakter af bank-, kredit-, forsikrings-, individuel pensions-, investerings- eller betalingstjenesteydelse.

4.1.3.2.11.2. Uanset de forskellige måder hvorpå de to bestemmelser er opbygget, består der efter arbejdsgruppens opfattelse ikke nogen indholdsmæssig forskel mellem henholdsvis definitionen af finansiell tjenesteydelse i direktivet og den tilsvarende definitionen i forbrugerftaleloven.

Arbejdsgruppen finder tillige, at dette synspunkt understøttes af det faktum, at direktivets regler ikke gælder for finansielle tjenesteydelser, jf. artikel 3, stk. 3, litra d. Finansielle tjenesteydelser reguleres derimod af det finansielle fjernsalgsdirektiv. En præcis afgrænsning imellem de to direktiver forudsætter således, at der ikke er uoverensstemmelser

mellem de respektive direktivers definitioner af begrebet finansiel tjenesteydelse.

Arbejdsgruppen foreslår på denne baggrund, at der ikke foretages ændringer af forbrugeraftalelovens gældende definition af finansiel tjenesteydelse. Arbejdsgruppen foreslår dog, at bestemmelsen indsættes i tilknytning til de øvrige definitioner, der foreslås gennemført.

4.1.3.2.11.3. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppen forslag, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises i øvrigt til lovforslagets § 3, nr. 4, og bemærkningerne hertil.

#### 4.1.3.2.12. Definitionen af offentlig auktion

4.1.3.2.12.1. Efter direktivets artikel 2, nr. 13, forstås ved en offentlig auktion en salgsmetode, hvor den erhvervsdrivende tilbyder varer eller tjenesteydelser til forbrugere, som selv er eller har mulighed for at være til stede under auktionen, gennem en gennemsigtig konkurrencebaseret budprocedure, som styres af en auktionsholder, og hvor den tilbudsgiver, hvis bud antages, er forpligtet til at købe varerne eller tjenesteydelserne. I præambelbetragtning 24 anføres bl.a., at anvendelsen af onlineplatforme til auktionsformål, som er til rådighed for forbrugerne og de erhvervsdrivende, ikke bør betragtes som offentlige auktioner i direktivets forstand.

Forbrugeraftaleloven indeholder ikke en definition af begrebet offentlig auktion, men efter lovens § 2, stk. 1, nr. 4, gælder forbrugeraftaleloven ikke for auktionssalg, der er tilrettelagt således, at en væsentlig del af de bydende normalt er til stede på auktionsstedet, medmindre købet er indgået uden for fast forretningssted under omstændigheder som nævnt i § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b.

Det bemærkes hertil, at det generelle fjernsalgsdirektiv indeholder en undtagelse for aftaler, der indgås på auktion, jf. direktivets artikel 3, stk. 1, 5. pind. I forbindelse med direktivets gennemførelse valgte man imidlertid ikke at undtage elektroniske auktioner fra forbrugeraftalelovens anvendelsesområde, idet der på dette område ansås at kunne være et væsentligt behov for forbrugerbeskyttelse. Dette fremgår udtrykkeligt af bemærkningerne til bestemmelsen, jf. Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7584, hvor der henvises til bemærkningerne til den tidligere lovs § 10 c, stk. 2, jf. Folketingstidende 1999-2000, Tillæg A, s. 5935 og 5956. Der henvises i øvrigt til Justitsministeriets redegørelse fra 2004 om auktioner på internettet.

Herudover indeholder auktionslederloven, jf. lovbekendtgørelse nr. 191 af 9. april 1986 med senere ændringer, nærmere regler om bl.a. beskikkelse og vederlag til auktionsledere samt om auktionslederens opgaver i forbindelse med auktionens forberedelse og afholdelse.

Omfattet af undtagelsen fra forbrugeraftaleloven er traditionelle auktioner, dvs. auktionssalg der er tilrettelagt således,

at en væsentlig del af de bydende normalt er til stede på auktionsstedet, jf. Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7584.

Der synes således at bestå den forskel mellem direktivets definition og den næsten tilsvarende afgrænsning i forbrugeraftalelovens § 2, stk. 1, nr. 4, at det ikke efter direktivet er et udtrykkeligt krav, at auktionssalget skal være tilrettelagt således, at en væsentlig del af de bydende normalt er til stede på auktionsstedet. Dog er det et krav, at de bydende *har mulighed* for at være personligt til stede.

Det bemærkes, at der med direktivet ikke længere vil være mulighed for at opretholde undtagelsesbestemmelsen i forbrugeraftalelovens § 2, stk. 1, nr. 4, idet direktivet omfatter såvel offentlige auktioner som auktioner, der indgås elektronisk, f.eks. via internettet. Dog er rene elektroniske auktioner ikke omfattet af direktivets auktionsbegreb, men er omfattet af direktivets almindelige regler om fjernsalg. Der henvises herom til pkt. 4.3.3.3 nedenfor.

4.1.3.2.12.2. Arbejdsgruppen har overvejet, om begrebet offentlig auktion udtrykkeligt bør defineres i forbrugeraftaleloven, eller om det er tilstrækkeligt, at begrebet beskrives nærmere i bemærkningerne til loven.

Det er arbejdsgruppens opfattelse, at der med henblik på at sikre størst mulig klarhed over reglerens anvendelsesområde bør fastsættes en definition i loven af begrebet offentlig auktion.

4.1.3.2.12.3. Justitsministeriet kan – også i lyset af den eksisterende fastlæggelse af begrebet i forbrugeraftalelovens § 2, stk. 1, nr. 4 – tilslutte sig, at der indføres en definition på begrebet offentlige auktioner. Dette anses også for hensigtsmæssigt i og med, at der med direktivet dels indføres oplysningskrav for andre aftaler end aftaler indgået ved fjernsalg eller uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, jf. direktivets artikel 5, dels indføres særlige oplysningskrav i forbindelse med fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, når aftalerne er indgået i forbindelse med offentlige auktioner, jf. direktivets artikel 6, stk. 3.

Der henvises i øvrigt til lovforslagets § 3, nr. 6, og bemærkningerne hertil.

#### 4.1.3.2.13. Definitionen af handelsmæssig garanti

4.1.3.2.13.1. Efter direktivet forstås der ved en handelsmæssig garanti enhver forpligtelse, som den erhvervsdrivende eller en producent (garantigiveren) har påtaget sig over for forbrugeren, ud over sin retlige forpligtelse til at levere en kontraktmæssig ydelse, til at refundere købesummen eller omlevere, reparere eller på anden måde afhjælpe mangler ved varerne, hvis de ikke svarer til de specifikationer eller ethvert andet krav, der fremgår af garantierklæringen eller af de relevante reklamer, der var tilgængelige på tidspunktet eller forud for aftalens indgåelse, og som ikke relaterer sig til ydelsens kontraktmæssighed, jf. artikel 2, nr. 14.

Forbrugerftaleloven indeholder ikke en tilsvarende definition af begrebet handelsmæssig garanti, og begrebet er heller ikke defineret i dørsalgsdirektivet eller de to fjernsalgsdirektiver. I forbrugerftalelovens § 12 er der imidlertid fastsat regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt i relation til eventuelle garantier.

Den erhvervsdrivende skal således i forbindelse med indgåelse af en fjernsalgsaftale om en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse efter § 12, stk. 2, nr. 1, bl.a. oplyse om betingelserne for at udnytte en eventuel garanti, dvs. en indeståelse for visse egenskaber, holdbarhed mv., af den erhvervsdrivende selv eller af en tredjemand.

Bestemmelsen suppleres af markedsføringsloven, hvorefter den erhvervsdrivende, hvis der ydes garanti, på en klar og tydelig måde skal informere forbrugeren om indholdet af garantien og give de oplysninger, der er nødvendige for at gøre denne gældende, jf. markedsføringslovens § 12, stk. 2, 1. pkt. Endvidere skal den erhvervsdrivende på en klar og tydelig måde oplyse, at forbrugersens ufravigelige rettigheder efter lovgivningen ikke berøres af garantien. Efter anmodning skal den erhvervsdrivende udlevere garantien skriftligt, jf. markedsføringslovens § 12, stk. 2, 2. og 3. pkt.

Det fremgår videre af markedsføringsloven, at udtrykket garanti kun må anvendes over for forbrugere, såfremt erklæringen giver forbrugeren en væsentlig bedre retsstilling end den, forbrugeren har efter lovgivningen, jf. markedsføringslovens § 12, stk. 1.

*4.1.3.2.13.2.* Arbejdsgruppen har overvejet, om der bør indføres en regel, der udtrykkeligt definerer begrebet handelsmæssig garanti.

Arbejdsgruppen har imidlertid fundet, at en beskrivelse af indholdet af begrebet i bemærkningerne til de relevante bestemmelser, hvor begrebet anvendes, vil være en tilstrækkelig gennemførelse.

*4.1.3.2.13.3.* Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkt, og lovforslaget indeholder således ingen særskilt definition af begrebet.

Der henvises i øvrigt til bemærkninger til lovforslagets § 18, stk. 1, nr. 15.

#### *4.1.3.2.14. Definitionen af tilknyttet aftale*

*4.1.3.2.14.1.* Efter direktivet forstås der ved en tilknyttet aftale en aftale, i henhold til hvilken forbrugeren erhverver varer eller tjenesteydelser, som er omfattet af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted, og hvor disse varer eller tjenesteydelser leveres af den erhvervsdrivende eller af tredjemand på grundlag af et arrangement mellem nævnte tredjemand og den erhvervsdrivende, jf. artikel 2, nr. 15.

Forbrugerftaleloven indeholder ikke en tilsvarende definition af begrebet tilknyttet aftale, men lovens § 23 fastsætter

regler om bortfald af tilknyttede kreditaftaler og tilknyttede fjernsalgsaftaler om tjenesteydelser.

Af bestemmelsen følger således, at hvis forbrugeren i medfør af lovens regler træder tilbage fra en aftale, bortfalder en til aftalen knyttet kreditaftale, jf. § 23, stk. 1. Af bestemmelsen følger endvidere, at hvis forbrugeren træder tilbage fra en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse, bortfalder en hertil knyttet fjernsalgsaftale om tjenesteydelser, jf. § 23, stk. 2.

*4.1.3.2.14.2.* Arbejdsgruppen har overvejet, om der er behov for at indføre en definition af begrebet tilknyttet aftale i loven. Arbejdsgruppen finder imidlertid, at en beskrivelse af begrebet mere naturligt kan foretages i bemærkningerne til loven.

*4.1.3.2.14.4.* Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkt, og lovforslaget indeholder således ingen særskilt definition af begrebet.

Der henvises i øvrigt til bemærkningerne til lovforslagets § 26.

#### *4.1.4. Lovforslagets udformning – overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 3*

Det bemærkes, at valgmuligheden i artikel 3, stk. 4, om aftaler indgået uden for fast forretningssted, hvor prisen ikke overstiger 50 EUR, omtales nedenfor i pkt. 5.1.

##### *4.1.4.1. Direktivets artikel 3, stk. 1*

*4.1.4.1.1.* Forbrugerrettighedsdirektivet finder anvendelse på enhver aftale indgået mellem en erhvervsdrivende og en forbruger på de vilkår og i det omfang, der følger af direktivets bestemmelser, herunder på aftaler om forsyning af vand, gas, elektricitet eller fjernvarme, når forsyningen sker på aftalemæssigt grundlag, jf. artikel 3, stk. 1.

Som anført ovenfor under pkt. 4.1.2.1, indeholder forbrugerftaleloven ikke nogen udtrykkelig definition af begreberne forbruger og erhvervsdrivende. I stedet indeholder forbrugerftaleloven en definition af forbrugerftale, hvor begreberne forbruger og erhvervsdrivende forudsætningsvis fremgår, jf. forbrugerftalelovens § 2, stk. 1.

Da direktivets definition af forbruger og erhvervsdrivende må anses for indeholdt i det gældende forbrugerftalebegreb, finder arbejdsgruppen således ikke, at gennemførelsen af direktivets artikel 3, stk. 1, 1. pkt., nødvendiggør nogen lovændringer. Det bemærkes, at der ifølge præambelbetragtning 13 ikke er noget til hinder for fortsat at opretholde en forbrugerdefinition i dansk ret, som er mere omfattende end direktivets.

Efter arbejdsgruppens opfattelse følger dette af definitionen af forbrugerftalebegrebet, jf. forslaget til § 2, stk. 1. Der henvises i øvrigt nærmere herom til pkt. 4.1.3.2.1 ovenfor.

Særligt for så vidt angår aftaler vedrørende løbende levering af varer eller tjenesteydelser, jf. direktivets artikel 3, stk. 1, 2. pkt., om forsyning af vand, gas, elektricitet eller fjernvarme, bemærker arbejdsgruppen, at forbrugerftalelovens regler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted omfatter køb af varer og tjenesteydelser samt aftaler om løbende levering af varer eller tjenesteydelser. Ved fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted finder lovens regler anvendelse på den indledende hovedaftale samt på senere tillæg til aftalen indgået henholdsvis ved fjernsalg eller uden for fast forretningssted, som ikke følger af den oprindelige rammeaftale.

Som eksempler på aftaler om løbende levering af *varer* kan nævnes tegning af abonnement på aviser, ugeblade og tidskrifter. Som eksempler på løbende levering af *tjenesteydelser* kan nævnes abonnementsaftaler vedrørende betalingsformidling samt forsyningsaftaler vedrørende løbende levering af vand, gas, varme, el og telefonabonnement.

Det er således arbejdsgruppens opfattelse, at bestemmelsen i artikel 3, stk. 1, 2. pkt., svarer til, hvad der i forvejen gælder i dansk ret vedrørende løbende levering af vand, gas, elektricitet og fjernvarme, uanset at aftaler herom i dansk ret betragtes som aftaler vedrørende tjenesteydelser.

Arbejdsgruppen finder derfor ikke, at der er behov for at indføre en særlig lovregel om forsyningsaftaler, når det kommer til vand, gas, elektricitet eller fjernvarme, idet sådanne aftaler også i dag er omfattet af forbrugerftalelovens regler.

Arbejdsgruppen forudsætter i tilknytning hertil, at aftaler om *løbende* levering af varer og tjenesteydelser fortsat vil være omfattet af forbrugerftalelovens regler, selv om direktivet ikke indeholder en udtrykkelig bestemmelse herom. Omvendt synes direktivet heller ikke at udelukke eller indeholde begrænsninger i forhold til sådanne aftaler, idet bestemmelsen i direktivets artikel 9, stk. 2, litra b, iii, om tidspunktet for fortrydelsesfristens udløb synes at forudsætte, at direktivet også omfatter aftaler om løbende levering af varer. Af bestemmelsen fremgår det således, at fortrydelsesfristen udløber 14 dage fra den dato, hvor forbrugeren får den første vare i fysisk besiddelse, når det drejer sig om aftaler om regelmæssig levering af varer over en bestemt periode.

4.1.4.1.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkt vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 3, stk. 1.

For så vidt angår aftaler om forsyning af vand, gas, elektricitet eller fjernvarme har Justitsministeriet nærmere overvejet, hvorvidt sådanne aftaler er omfattet af direktivet, når der er tale om forsyninger, der leveres af en leverandør i henhold til en lovreguleret forsyningsforpligtelse. Efter artikel 3, stk. 1, finder direktivet anvendelse på aftaler om forsyning af vand, gas, elektricitet eller fjernvarme, når forsyningen sker på aftalemæssigt grundlag, hvilket kan tale for, at kun de situationer, hvor en forbruger foretager et aktivt valg om at

modtage vand, gas, elektricitet eller fjernvarme fra en bestemt leverandør, er omfattet af direktivets anvendelsesområde. Dette uanset at forbrugeren ved at begynde at forbruge vand, gas, fjernvarme eller elektricitet må anses for at have accepteret at stå i et forpligtende kundeforhold med en leverandør, der leverer ydelsen i henhold til en lovreguleret forsyningsforpligtelse.

Justitsministeriet finder umiddelbart, at hensynet til samspillet med den forsyningspligt, der gælder for aftaler om forsyning af vand, gas, elektricitet eller fjernvarme, og den forbrugerbeskyttelse, der søges varetaget gennem denne særregulering, og som sikrer den fortsatte leverance af den pågældende ydelse til forbrugerne på baggrund af en tæt lovreguleret mekanisme, tilsiger, at leveringer foretaget i henhold til en lovreguleret forsyningsforpligtelse ikke er omfattet af direktivet og dermed heller ikke af forbrugerftaleloven. Derimod vil aftaler om levering af forsyning af vand, gas, elektricitet eller fjernvarme, som forbrugeren indgår med en anden leverandør end den forsyningspligtige leverandør – eller i den situation hvor forbrugeren efter at have modtaget de pågældende ydelser fra en anden leverandør vælger at indgå en ny aftale med den forsyningspligtige leverandør – være omfattet. I disse situationer vil forsyningen som anført i artikel 3, stk. 1, ske på aftalemæssigt grundlag.

Justitsministeriet bemærker endvidere, at for så vidt angår netydelsen, dvs. selve transportydelsen via distributionsnettene, må denne anses for at falde uden for forbrugerrettighedsdirektivets anvendelsesområde. Forbrugerrettighedsdirektivet omfatter ”forsyning”, hvilket i eldirektivet (direktiv 2009/72/EF) artikel 2, nr. 19, er defineret som ”salg, herunder videresalg af elektricitet”, mens transporten af elektricitet falder under begreberne ”transmission” og ”distribution”, jf. artikel 2, nr. 3 og 5, i samme direktiv. Tilsvarende definitioner findes i gasdirektivet (direktiv 2009/73/EF) artikel 2, nr. 7 (forsyning), nr. 3 (transmission) og nr. 5 (distribution). Netydelsen vurderes på denne baggrund ikke at være omfattet af forsyningsbegrebet i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 3, stk. 1, hvorfor denne ydelse falder uden for direktivets anvendelsesområde og således også uden for forbrugerftalelovens anvendelsesområde.

Justitsministeriet bemærker i øvrigt, at aftaler om forsyning af vand, gas, elektricitet eller fjernvarme, der indgås ved, at forbrugeren begynder at forbruge produktet, der leveres i henhold til en lovreguleret forsyningsforpligtelse – i det omfang sådanne aftaler måtte være omfattet af direktivet – ikke kan betragtes som fjernsalgsaftaler, idet sådanne aftaler indgås ved forbrugerenes handling (forbrugeren tænder for strømmen, åbner for gassen osv.) og ikke ved anvendelsen af en eller flere former for fjernkommunikationsteknikker. Oplysningskravene i forhold til en sådan aftale vil derfor i givet fald følge reglerne i direktivets artikel 5 om ”andre aftaler end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for fast forretningssted”, som gennemføres ved forslaget til lovens § 17. Idet der er tale om et produkt af entydig kvalitet, leveret af en fast leverandør, og til en fast reguleret pris, må

oplysningskravet for disse aftaler ifølge justitsministeriet i givet fald kunne anses for opfyldt gennem konteksten.

#### 4.1.4.2. Direktivets artikel 3, stk. 2

4.1.4.2.1. Forbrugerrettighedsdirektivet gælder for alle forbrugerftaler, dog med undtagelse af de i artikel 3, stk. 3, nævnte aftaler, jf. nærmere herom nedenfor under pkt. 4.1.4.3.

Hvor der findes sektorlovgivning, og hvor der er konflikt mellem den pågældende lovgivning og direktivets generelle bestemmelser, er det imidlertid bestemmelserne i sektorlovgivningen, der har forrang.

I direktivets artikel 3, stk. 2, præciseres det således, at

”hvis en bestemmelse i dette direktiv er i konflikt med en bestemmelse i en anden EU-retsakt vedrørende specifikke sektorer, har bestemmelsen i den pågældende anden EU-retsakt forrang og gælder for de pågældende specifikke sektorer.”

Eksempler på sådan specifikke sektorer er nævnt i præambelbetragtning 11. Det drejer sig f.eks. om humanmedicinske lægemidler, medicinsk udstyr, beskyttelse af privatlivets fred inden for elektronisk kommunikation, patientrettigheder i forbindelse med grænseoverskridende sundhedsydelser, fødevaremærkning og det indre marked for elektricitet og naturgas.

Om det tilfælde, hvor der er modstrid imellem en bestemmelse i direktivet og servicedirektivet (2006/123/EF) eller direktivet om elektronisk handel (2000/31/EF), henvises til pkt. 4.3.1.

4.1.4.2.2. Det er arbejdsgruppens opfattelse, at der i relation til artikel 3, stk. 2, om forholdet mellem direktivet og EU's sektorlovgivning ikke er behov for at indføre særlige lovregler. Arbejdsgruppen finder, at almindelige fortolkningsprincipper vil føre til det med direktivets artikel 3, stk. 2, tilsigtede resultat, således at det anses for unødvendigt at fastsætte en særskilt bestemmelse herom i loven.

4.1.4.2.3. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkt vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 3, stk. 2.

#### 4.1.4.3. Direktivets artikel 3, stk. 3

##### 4.1.4.3.1. Sociale tjenesteydelser og sundhedsydelser – artikel 3, stk. 3, litra a og b

Aftaler om sociale tjenesteydelser, herunder socialt boligbyggeri, børnepasning og støtte til familier og enkeltpersoner, er undtaget fra direktivets anvendelsesområde, jf. artikel 3, stk. 3, litra a. Om den nærmere afgrænsning af sociale tjenesteydelser henvises der til præambelbetragtning 29, hvoraf det bl.a. fremgår, at begrebet ikke kun omfatter sociale

tjenesteydelser, der leveres af staten, men også dem der leveres af private virksomheder.

Herudover er også sundhedsydelser undtaget fra direktivets anvendelsesområde, jf. artikel 3, stk. 3, litra b. Om den nærmere afgrænsning af sundhedsydelser henvises til præambelbetragtning 30.

Forbrugerftaleloven indeholder ikke tilsvarende bestemmelser. Sociale tjenesteydelser og sundhedsydelser er således hverken generelt undtaget fra forbrugerftalelovens område eller undtaget fra lovens regler om oplysningspligt eller fortrydelsesret.

Som anført ovenfor under pkt. 4.1.3.2.6, omfatter forbrugerftaleloven tjenesteydelser i bred forstand. Omfattet af begrebet er bl.a. arbejdsaftaler (der ikke udgør ansættelsesforhold), herunder serviceydelser og legemspleje.

En aftale om en *social tjenesteydelse*, f.eks. en fjernsalgsaftale om rengøringshjælp, der indgås mellem en forbruger og en privat virksomhed, vil derfor være omfattet af forbrugerftalelovens regler, hvis der er tale om en forbrugerftale som defineret i lovens § 3.

På samme måde vil også en aftale om en *sundhedsydelse*, f.eks. en fjernsalgsaftale om en øjenoperation, der indgås mellem en forbruger og et privathospital, være omfattet af de gældende regler.

Offentlig virksomhed vil også være omfattet af forbrugerftalelovens regler, hvis den pågældende virksomhed har et erhvervsmæssigt præg, der kan sidestilles med privat virksomhed. Det offentliges udbud af sociale tjenesteydelser eller sundhedsydelser, der sker på markedslignende vilkår, må derfor antages at være omfattet af forbrugerftalelovens regler. Undtaget herfra er de offentligretlige opgaveløsninger, hvor der ikke kan siges at være indgået en privatretlig aftale i forbrugerftalelovens forstand.

På tilsvarende måde omfatter markedsføringsloven offentlig virksomhed, i det omfang der udbydes varer og tjenesteydelser på markedet, jf. markedsføringslovens § 2, stk. 1. Af bemærkningerne til denne bestemmelse fremgår, at det afgørende kriterium for, hvornår offentlig virksomhed bliver omfattet af markedsføringsloven, er, om udbuddet af varer eller tjenesteydelser sker på et marked/markeds-lignende vilkår.

Efter direktivets præambelbetragtning 13 er der ikke noget til hinder for, at medlemsstaterne anvender direktivets bestemmelser på områder, der ikke er omfattet af dets anvendelsesområde. På den anførte baggrund har arbejdsgruppen derfor overvejet, om regler svarende til direktivets skal finde anvendelse på aftaler om sociale tjenesteydelser og sundhedsydelser.

I den forbindelse kan der for det første anføres, at der er tale om tjenesteydelser, som i dag er omfattet af forbrugerftaleloven, hvorfor en ordning, hvorefter sociale tjenesteydelser



og sundhedsydelse ikke længere er omfattet af loven, vil kunne opfattes som en forringelse af forbrugerbeskyttelsen.

Endvidere kan det anføres, at en ordning, hvorefter regler svarende til direktivets finder anvendelse på aftaler om sociale tjenesteydelser og sundhedsydelse, vil sikre, at der på dette punkt fortsat er harmoni med markedsføringslovens anvendelsesområde i forhold til, hvornår en opgave omfattes af markedsføringsreglerne.

Der henvises i den forbindelse til pkt. 4.1.3.2.7 vedrørende definitionen af fjernsalgsaftaler, hvoraf fremgår, at reservationer eller tidsbestillinger foretaget af en forbruger med henblik på levering af en tjenesteydelse fra en erhvervsdrivende, hvor der ikke i øvrigt kan siges at være indgået en egentlig aftale om ydelsen, ikke kan anses som en fjernsalgsaftale i direktivets forstand. Sådanne reservationer er ikke omfattet af lovens kapitel 4 om fortrydelsesret.

Hertil kommer, at den gældende retstilstand i forhold til sociale tjenesteydelser og sundhedsydelse ikke har givet anledning til problemer i praksis.

Det er arbejdsgruppens opfattelse, at den gældende retstilstand bør videreføres, og at direktivets bestemmelser derfor også bør finde anvendelse på aftaler om sociale tjenesteydelser og sundhedsydelse.

4.1.4.3.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens indstilling vedrørende sociale tjenesteydelser og sundhedsydelse, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises i øvrigt til lovforslagets § 1 med tilhørende bemærkninger.

#### 4.1.4.3.2. *Hasardspil – artikel 3, stk. 3, litra c*

4.1.4.3.2.1. Aftaler om hasardspil, der indebærer, at der gøres indsats med penge i spil, som indeholder et element af tilfældighed, herunder lotterier, kasinospil og væddemål, er undtaget fra direktivets anvendelsesområde, jf. artikel 3, stk. 3, litra c.

Forbrugeraftaleloven indeholder ikke en tilsvarende bestemmelse. Hasardspil er ikke generelt undtaget fra forbrugeraftalelovens område, men det følger af lovens § 17, stk. 2, nr. 4, at reglerne om fortrydelsesret som udgangspunkt ikke gælder for spil og lotteri. Undtagelsen omfatter ikke spil i form af en vare såsom et kortspil eller spil (uden indsats), som f.eks. bestilles og leveres via en mobiltelefon som en overtakseret SMS-besked eller via internettet som et computerspil. Forbrugeraftalelovens § 17, stk. 2, nr. 4, gennemfører det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 6, stk. 3, 6. pind.

Efter forbrugeraftalelovens § 17, stk. 3, følger det imidlertid, at undtagelsen i stk. 2, nr. 4, ikke gælder, hvis aftalen er indgået uden for fast forretningssted under omstændigheder nævnt i § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b, dvs. i forbindelse med den erhvervsdrivendes henvendelse på forbrugers bopæl

mv. eller i forbindelse med udflugter mv. arrangeret af den erhvervsdrivende, svarende til dørsalgskravets anvendelsesområde. Baggrunden herfor er, at dørsalgskravet ikke indeholder en undtagelsesbestemmelse svarende til § 17, stk. 2, nr. 4, der implementerer fjernsalgsdirektivets artikel 6, stk. 3, 6. pind. Fortrydelsesretten fandtes derfor at burde gælde for dørsalgsaftaler om spil og lotteri.

Med lov nr. 848 af 1. juli 2010 om spil (spilleloven) skete der i vidt omfang en liberalisering af det danske spilmarked, og med loven blev der samtidig fastsat en fælles regulering af reglerne på dette område.

Spilleloven omfatter de spil, som udbydes eller arrangeres her i landet, uanset om der er tale om landbaseret spil eller online spil. Spilleloven omfatter både spil med og uden indsats, herunder indsats i form af andet end penge. Lovens § 5 indeholder en række definitioner på spil.

Spilleloven indeholder i øvrigt regler om oplysningspligt, salg og markedsføring samt nærmere regler om Spillemyndigheden, der fører tilsyn med spillemarkedet mv.

4.1.4.3.2.2. Arbejdsgruppen har overvejet, om aftaler om spil, som indebærer, at der gøres indsats med penge, bør undtages fra forbrugeraftalelovens regler om oplysningspligt og fortrydelsesret. Arbejdsgruppen har til brug for disse overvejelser indhentet bemærkninger fra Spillemyndigheden. Spillemyndigheden har i den forbindelse tilkendegivet, at der efter deres opfattelse ikke er behov for at opretholde de gældende regler i forbrugeraftaleloven om oplysningspligt og fortrydelsesret for visse aftaler om spil.

Arbejdsgruppen bemærker hertil, at spil, som indebærer, at der gøres indsats med penge, generelt er undtaget fra direktivets anvendelsesområde, og at der med spilleloven fra 2010 er fastsat nye fælles regler for spillemarkedet, herunder om Spillemyndigheden, som fører tilsyn og kontrol med spillemarkedet. Det bemærkes videre, at hasardspil, der undtages fra direktivets anvendelsesområde, må antages at være omfattet af spillelovens anvendelsesområde, der omfatter spil med indsats, herunder i form af penge, jf. spillelovens definition af spil ovenfor.

Efter arbejdsgruppens opfattelse vil det på den baggrund være mest hensigtsmæssigt, hvis de regler, der gælder for spil, så vidt muligt er samlet i ét regelsæt.

I forhold til forbrugeraftalelovens oplysningskrav bemærker arbejdsgruppen, at spillelovens regler om spiludbyderens oplysningspligt sammenholdt med markedsføringslovens mere generelle regler umiddelbart synes at give forbrugeren (spilleren) beskyttelse. I det omfang, der måtte vise sig at opstå et behov for at sikre forbrugeren yderligere oplysninger, vil en sådan eventuel udvidelse af oplysningspligten kunne overvejes i regi af spilleloven. Spillemyndigheden har oplyst, at spilleloven forventes at skulle revideres i 2015.

I forhold til forbrugeraftalelovens § 17, stk. 3, om fortrydelsesret bemærker arbejdsgruppen, at der efter Spillemyndig-

hedens oplysninger ikke i dag findes et marked for aftaler om spil indgået uden for fast forretningssted inden for dørsalgsgældens område. Det er på den baggrund arbejdsgruppen opfattelse, at der ikke er behov for at lade spilleområdet være omfattet af forbrugeraftaleloven med henblik på bl.a. at opretholde fortrydelsesretten på dette meget afgrænsede område. Hvis der imidlertid skulle vise sig at opstå et sådant spilmarked uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, anbefaler arbejdsgruppen, at spørgsmålet om indførelse af fortrydelsesret tages op til fornyet overvejelse.

På den anførte baggrund kan arbejdsgruppen således tilslutte sig Spillemyndighedens anbefaling, og det foreslås derfor, at bestemmelsen i forbrugeraftalelovens § 17, stk. 3, ophæves, og at undtagelsen i den gældende § 17, stk. 2, nr. 4, flyttes til den foreslåede § 7, stk. 2, således at spil, hvor der for deltagelse betales en pengeindsats, både undtages fra lovens regler om oplysningspligt og fortrydelsesret. Det foreslås endvidere, at ordlyden af denne bestemmelse ændres til at omfatte ”*aftaler om spil, hvor der for deltagelse betales en pengeindsats*”.

Det bemærkes endvidere, at de foreslåede bestemmelser indebærer, at spil, hvor der for deltagelse betales en pengeindsats, alene undtages fra reglerne om oplysningspligt og fortrydelsesret. Forbrugeraftalelovens øvrige regler, herunder bl.a. reglerne om forbud mod uanmodet henvendelse og om ret til opsigelse af aftaler om løbende tjenesteydelser, vil således fortsat gælde for aftaler om spil, hvor der for deltagelse betales en pengeindsats. Det bemærkes i den forbindelse, at det som nævnt ovenfor fremgår af præambelbetragtning 13, at der ikke er noget til hinder for, at medlemsstaterne anvender direktivets bestemmelser på områder, der ikke er omfattet af dets anvendelsesområde, ligesom medlemsstaterne kan opretholde bestemmelser om spørgsmål, der ikke specifikt er behandlet i direktivet.

Det bemærkes i øvrigt, at andre former for spil, herunder spil hvor der er en indsats i form af andet end penge samt spil uden indsats, vil være omfattet af den foreslåede forbrugeraftalelov. Endelig bemærkes, at spil i form af varer, som eksempelvis et spil til en mobil enhed (uden indsats), der leveres via internettet, i lighed med gældende ret også vil være omfattet af den foreslåede forbrugeraftalelov.

4.1.4.3.2.3. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkt, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 7, stk. 2, nr. 6, og § 18, stk. 2, nr. 1, med tilhørende bemærkninger.

4.1.4.3.3. *Finansielle tjenesteydelser – artikel 3, stk. 3, litra d*

4.1.4.3.3.1. Efter direktivet er også aftaler om finansielle tjenesteydelser undtaget herfra, jf. artikel 3, stk. 3, litra d.

Arbejdsgruppen finder imidlertid ikke, at undtagelsen i artikel 3, stk. 3, litra d, skal gælde for *fjernsalgsaftaler* vedrø-

rende finansielle tjenesteydelser, jf. forbrugeraftalelovens § 17, stk. 2, nr. 1, jf. § 9, stk. 2, nr. 5. Forbrugeraftalelovens regler om oplysningspligt og fortrydelsesret gælder således i dag også i forhold til sådanne aftaler.

Efter det finansielle fjernsalgsdirektiv, der som udgangspunkt er et totalharmoniseringsdirektiv og er gennemført i dansk ret ved lov nr. 451 af 9. juni 2004 om visse forbruger- aftaler, er der ikke hjemmel til at undtage sådanne aftaler fra lovens anvendelsesområde.

Arbejdsgruppen finder derfor ikke, at der er grundlag for at overveje, om direktivets regler skal finde anvendelse på finansielle tjenesteydelser.

Arbejdsgruppen bemærker, at der ikke vil skulle indsættes en egentlig undtagelsesbestemmelse svarende til direktivets artikel 3, stk. 3, litra d, i forbrugeraftaleloven, idet det finansielle fjernsalgsdirektiv som anført er gennemført i loven, jf. nærmere herom betænkningens afsnit 4.1.1.

4.1.4.3.3.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter vedrørende finansielle tjenesteydelser.

4.1.4.3.4. *Rettigheder over fast ejendom og opførelse af ejendomme mv. – artikel 3, stk. 3, litra e og f*

4.1.4.3.4.1. Aftaler om stiftelse, erhvervelse eller overdragelse af fast ejendom eller rettigheder over fast ejendom er undtaget fra direktivets område, jf. artikel 3, stk. 3, litra e. Endvidere er aftaler om opførelse af nye ejendomme, omfattende ombygning af eksisterende ejendomme og leje af ejendomme til boligformål undtaget fra direktivets område, jf. artikel 3, stk. 3, litra f.

Forbrugeraftaleloven undtager også en række aftaler om opførelse af bygning og visse rettigheder over fast ejendom fra lovens regler om oplysningspligt og fortrydelsesret, jf. § 17, stk. 2, nr. 1, jf. § 9, stk. 2, nr. 3-5. Disse undtagelsesbestemmelser er en følge af undtagelsesbestemmelserne vedrørende fast ejendom i dørsalgsgældens område, jf. dette direktivs artikel 3, stk. 2, litra a, og i det generelle fjernsalgsdirektiv, jf. direktivets artikel 3, stk. 1, 4. pind, og er en sammenskrivning af reglerne i den tidligere gældende forbrugeraftalelovs § 5, stk. 3, nr. 6, og § 10 c, stk. 1, nr. 2-4.

Efter forbrugeraftalelovens § 17, stk. 2, nr. 1, jf. § 9, stk. 2, nr. 3, gælder lovens kapitel 3 og 4 ikke for aftaler om opførelse af bygning. Undtagelsesbestemmelsen omfatter nybygning, ombygning og tilbygning, men ikke aftaler om bygningsvedligeholdelse eller reparationsarbejder.

Af præambelbetragtning 26 fremgår det, at aftaler om tjenesteydelser, herunder aftaler om reparation og renovering af ejendomme, der ikke udgør en omfattende tilbygning, bør være omfattet af direktivets regler.

På dette punkt synes der således at være sammenfald mellem direktivets og forbrugeraftalelovens undtagelsesbestem-

melse, hvorfor der ikke er noget til hinder for at opretholde den gældende bestemmelse.

Efter forbrugeraftalelovens § 17, stk. 2, nr. 1, jf. § 9, stk. 2, nr. 4, gælder lovens kapitel 3 og 4 endvidere ikke for aftaler, som giver brugsret til fast ejendom, og som er omfattet af lov om forbrugerftaler, der giver brugsret til fast ejendom på timesharebasis. Der henvises herom til pkt. 4.1.4.3.6 nedenfor.

Efter forbrugerftalelovens § 17, stk. 2, nr. 1, jf. § 9, stk. 2, nr. 5, gælder lovens kapitel 3 og 4 herudover ikke for aftaler om andre rettigheder over fast ejendom. Bestemmelsen i lovens § 9, stk. 2, nr. 5, omfatter andre aftaler end entrepris-aftaler, som er omfattet af nr. 3, f.eks. ejendomsrettigheder og servitutur.

Efter direktivets artikel 3, stk. 3, litra e, undtages aftaler om stiftelse, erhvervelse eller overdragelse af fast ejendom eller af rettigheder over fast ejendom fra direktivets område.

Heller ikke på dette punkt synes der at bestå nogen forskel mellem direktivets og forbrugerftalelovens undtagelsesbestemmelse, hvorfor der som udgangspunkt ikke bør være noget til hinder for at opretholde den gældende bestemmelse i forbrugerftaleloven. Henset til den bredere ordlyd i direktivets undtagelsesbestemmelse ("stiftelse, erhvervelse eller overdragelse af fast ejendom eller af rettigheder over fast ejendom") anbefaler arbejdsgruppen dog, at forbrugerftalelovens undtagelsesbestemmelse tilsvarende affattes med en bredere ordlyd.

4.1.4.3.4.2. Det er arbejdsgruppens vurdering, at der ikke er nogen grund til at sondre mellem på den ene side erhvervelse og overdragelse af fast ejendom og på den anden side stiftelse, erhvervelse eller overdragelse af *rettigheder over fast ejendom*, da førstnævnte må sigte mod ejendomsrettigheder, som allerede omfattes af begrebet rettigheder over fast ejendom. Herudover finder arbejdsgruppen ingen grund til at sondre mellem henholdsvis stiftelse og erhvervelse af rettigheder over fast ejendom, idet begge situationer må antages at omfatte alle andre aftaler om rettigheder over fast ejendom, end aftaler der kan betegnes som overdragelse af (allerede eksisterende) rettigheder over fast ejendom. Arbejdsgruppen bemærker endvidere, at det ikke i dansk synes muligt at indgå aftaler om stiftelse af fast ejendom, idet stiftelse af (ny) fast ejendom alene vil forekomme ved f.eks. tilskyning eller dannelse af nye øer eller ved udstykning af dele af allerede eksisterende fast ejendom ved ejerens ensidige disposition, mens der ikke ses at være tilfælde, hvor stiftelse af fast ejendom sker på grundlag af en aftale herom. Arbejdsgruppen foreslår på denne baggrund, at undtagelsen i forbrugerftaleloven afgrænses til at omfatte "*stiftelse eller overdragelse af rettigheder over fast ejendom*".

Arbejdsgruppen finder imidlertid ikke, at undtagelsen skal gælde fjernsalgsaftaler vedrørende udlejning af fast ejendom, jf. forbrugerftalelovens § 17, stk. 2, nr. 1, jf. § 9, stk.

2, nr. 5. Forbrugerftalelovens regler om oplysningspligt og fortrydelsesret gælder således i forhold til sådanne aftaler.

Fjernsalgsaftaler om udlejning af fast ejendom er efter bestemmelsen omfattet af forbrugerftalelovens regler om oplysningspligt og fortrydelsesret, uanset om det drejer sig om udlejning til bolig eller andet formål. Efter direktivets artikel 3, stk. 3, litra f, undtages aftaler om leje af ejendomme til boligformål fra direktivets område. Af præambelbetragtning 26 fremgår i tilknytning hertil, at aftaler vedrørende leje af ejendomme til andre formål end boligformål bør være omfattet af direktivets regler. Arbejdsgruppen antager i den forbindelse, at begrebet boligformål i direktivets forstand omfatter ophold/bopæl af mere varig karakter og ikke den midlertidige karakter, som f.eks. leje af hotelværelser og sommerhuse til ferieformål udgør.

Uanset den anførte forskel mellem direktivets og forbrugerftalelovens bestemmelser vedrørende udlejning består der ikke nogen pligt til at ændre den gældende bestemmelse. Som tidligere anført er der ikke noget til hinder for, at medlemsstaterne vælger at anvende bestemmelserne i direktivet på områder, der ikke er omfattet af dets anvendelsesområde, jf. præambelbetragtning 13.

På den anførte baggrund foreslår arbejdsgruppen derfor, at den gældende bestemmelse opretholdes, hvorefter regler svarende til direktivets tillige vil gælde for aftaler om leje af ejendomme til boligformål, uanset om sådanne aftaler efter direktivet er undtaget fra dets anvendelsesområde. Til støtte for, at regler svarende til direktivets skal gælde for aftaler om leje af ejendomme til boligformål anfører arbejdsgruppen navnlig, at man i modsat fald ville kunne anføre, at der er tale om en forringelse af forbrugerbeskyttelsen på dette område, og at den hidtil gældende retstilstand ikke synes at give anledning til problemer i praksis.

Det bemærkes endvidere, at de aftaler, der er omfattet af artikel 3, stk. 3, litra e og f, alene vil blive undtaget fra reglerne om oplysningspligt og fortrydelsesret. Forbrugerftalelovens øvrige regler, herunder bl.a. reglerne om forbud mod uanmodet henvendelse og om ret til opsigelse af aftaler om løbende tjenesteydelser, vil således fortsat gælde for de nævnte aftaletyper. Efter præambelbetragtning 13 kan medlemsstaterne således opretholde bestemmelser om spørgsmål, der ikke specifikt er behandlet i direktivet.

4.1.4.3.4.3. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens forslag, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 7, stk. 2, nr. 2 og 3, med tilhørende bemærkninger.

4.1.4.3.5. *Pakkerejser – artikel 3, stk. 3, litra g*

4.1.4.3.5.1. Aftaler omfattet af pakkerejsedirektivet (90/314/EØF) er ligeledes undtaget fra direktivets område, jf. artikel 3, stk. 3, litra g.

Forbrugerftaleloven indeholder ikke en tilsvarende bestemmelse, men efter lovens § 9, stk. 2, nr. 2, er bl.a. fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted om indkvartering og transport undtaget fra reglerne om oplysningspligt og fortrydelsesret, hvis det fremgår af aftalen, hvilken dag eller inden for hvilken periode den pågældende tjenesteydelse skal udføres. Undtagelsen gælder dog ikke i tilfælde, hvor aftalen er indgået under omstændigheder som nævnt i forbrugerftalelovens § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b, dvs. i forbindelse med den erhvervsdrivendes henvendelse på forbrugeren bopæl mv. eller i forbindelse med udflugter mv. arrangeret af den erhvervsdrivende, jf. § 9, stk. 2, nr. 2, litra b.

Af bemærkningerne til bestemmelsen fremgår, at visse kombinationer af transport, indkvartering og/eller fritidsaktiviteter i stedet vil være omfattet af reglerne i lov om pakkerejser, jf. § 2 i lov nr. 472 af 30. juni 1993. Pakkerejseloven, der gennemfører pakkerejsedirektivet, indeholder bl.a. regler om, hvilke oplysninger rejsearrangøren skal give og regler om afbestillingsret.

4.1.4.3.5.2. Det er arbejdsgruppens vurdering, at uanset at lex specialis betragtninger (dvs. princippet om, at særregler går forud for generelle regler) ville føre til samme resultat, bør der for at sikre klarhed over lovens anvendelsesområde og i lighed med den gældende undtagelse for aftaler om brugsret til fast ejendom, der er omfattet af timeshareloven i forbrugerftalelovens § 9, stk. 2, nr. 4, indsættes en bestemmelse i forbrugerftaleloven, der udtrykkeligt undtager aftaler omfattet af pakkerejseloven fra forbrugerftalelovens regler om oplysningspligt og fortrydelsesret.

Det bemærkes, at pakkerejseloven ikke har et videre anvendelsesområde end pakkerejsedirektivet. Således er det med pakkerejselovens definitioner af pakkerejse, arrangør, formidler og kunde tilsigtet så vidt muligt i overensstemmelse med direktivets ordlyd og formål at gennemføre dets tilsvarende definitioner. Arbejdsgruppen bemærker hertil, at en sådan aftale efter omstændighederne også i dag vil være undtaget fra forbrugerftalelovens regler, forudsat at det fremgår af aftalen, hvilken dag eller inden for hvilken bestemt periode den pågældende tjenesteydelse skal leveres.

Det bemærkes endvidere, at de aftaler, der er omfattet af artikel 3, stk. 3, litra g, alene vil blive undtaget fra reglerne om oplysningspligt og fortrydelsesret. Forbrugerftalelovens øvrige regler, herunder bl.a. reglerne om forbud mod uanmodet henvendelse og om ret til opsigelse af aftaler om løbende tjenesteydelser, vil således fortsat gælde for de nævnte aftaletyper. Efter præambelbetragtning 13 kan medlemsstaterne således opretholde bestemmelser om spørgsmål, der ikke specifikt er behandlet i direktivet.

4.1.4.3.5.3. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 7, stk. 2, nr. 5, med tilhørende bemærkninger.

Der henvises endvidere til pkt. 4.1.4.3.9 nedenfor om undtagelse af aftaler om personbefordring fra direktivets område.

#### 4.1.4.3.6. Timeshare – artikel 3, stk. 3, litra h

4.1.4.3.6.1. Aftaler omfattet af timesharedirektivet (2008/122/EF) er undtaget fra direktivets område, jf. artikel 3, stk. 3, litra h.

Forbrugerftaleloven indeholder en tilsvarende undtagelse, hvorefter aftaler, som giver brugsret til fast ejendom, og som er omfattet af lov om forbrugerftaler om brugsret til logi på timesharebasis, længerevarende ferieprodukter m.v., er undtaget fra forbrugerftalelovens kapitel 3 og 4, jf. § 17, stk. 2, nr. 1, jf. § 9, stk. 2, nr. 4.

Timeshareloven indeholder bl.a. regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt og om fortrydelsesret for forbrugeren.

Efter arbejdsgruppens opfattelse er der således ikke behov for at indføre nogen (ny) særlig lovregel om artikel 3, stk. 3, litra h, i dansk ret, idet der er sammenfald mellem gældende ret og direktivets bestemmelser.

Det bemærkes endvidere, at de aftaler, der er omfattet af artikel 3, stk. 3, litra h, alene vil blive undtaget fra reglerne om oplysningspligt og fortrydelsesret. Forbrugerftalelovens øvrige regler, herunder bl.a. reglerne om forbud mod uanmodet henvendelse og om ret til opsigelse af aftaler om løbende tjenesteydelser, vil således fortsat gælde for de nævnte aftaletyper. Efter præambelbetragtning 13 kan medlemsstaterne således opretholde bestemmelser om spørgsmål, der ikke specifikt er behandlet i direktivet.

4.1.4.3.6.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 7, stk. 2, nr. 4, med tilhørende bemærkninger.

#### 4.1.4.3.7. Notarordninger mv. – artikel 3, stk. 3, litra i

Direktivet gælder endvidere ikke for aftaler, som i overensstemmelse med medlemsstaternes lovgivninger oprettes under medvirken af en offentlig embedsmand, der er juridisk forpligtet til at være uafhængig og upartisk, og som ved omfattende juridisk oplysning skal sikre, at forbrugeren kun indgår aftalen efter moden overvejelse af de retlige aspekter og med kendskab til den juridiske rækkevidde, jf. artikel 3, stk. 3, litra i.

Bestemmelsen vedrører aftaler, der indgås under en særlig fremgangsmåde – formelle notarordninger – som ikke findes i dansk ret. Der kan derfor efter arbejdsgruppens opfattelse ikke peges på et særligt behov for at indføre en bestemmelse, der udtrykkeligt undtager de nævnte aftaler fra lovens

område. Arbejdsgruppen finder således ikke grundlag for at indføre en bestemmelse svarende hertil i dansk ret.

4.1.4.3.7.1. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter, og lovforslaget indeholder således ingen bestemmelse svarende til artikel 3, stk. 3, litra i.

4.1.4.3.8. *Levering af fødevarer mv. – artikel 3, stk. 3, litra j*

4.1.4.3.8.1. Undtaget fra direktivets anvendelsesområde er desuden aftaler om levering af fødevarer, drikkevarer eller andre varer til husholdningens løbende forbrug, som leveres fysisk til forbrugeren hjem, bopæl eller arbejdsplads af en erhvervsdrivende, der ofte og regelmæssigt betjener faste ruter, jf. artikel 3, stk. 3, litra j.

Forbrugeraftalelovens kapitel 3 og 4 gælder ikke ved køb af levnedsmidler og andre varer til husholdnings løbende forbrug, som købes på offentlige steder, torve og markeder, eller som skal leveres til forbrugeren på dennes bopæl eller arbejdsplads som led i organiseret og regelmæssig vareudbringning, jf. § 9, stk. 2, nr. 1, jf. § 17, stk. 2, nr. 1. Bestemmelsen, der er en sammenskrivning af den tidligere lovs § 10 d, nr. 1 (som affattet ved lov nr. 442 af 31. maj 2000), og § 5, stk. 3, nr. 4 (som affattet i lovbekendtgørelse nr. 886 af 23. december 1987), gennemfører artikel 3, stk. 2, 1. pind, i det generelle fjernsalgsdirektiv og artikel 3, stk. 2, litra b, i dørsalgsdirektivet.

Efter forbrugerrettighedsdirektivet omfatter undtagelsesbestemmelsen levering af fødevarer, drikkevarer eller andre varer til husholdningens løbende forbrug, mens bestemmelsen i forbrugeraftaleloven omfatter levnedsmidler og andre varer til husholdningens løbende forbrug. Det bemærkes hertil, at både det generelle fjernsalgsdirektiv og dørsalgsdirektivet på samme måde som forbrugerrettighedsdirektivet, anvender betegnelsen fødevarer og drikkevarer frem for betegnelsen levnedsmidler. Betegnelsen levnedsmidler må således antages at svare til fødevarer og drikkevarer, og der synes derfor ikke på dette punkt at bestå nogen forskel mellem undtagelsesbestemmelsen i direktivet og i forbrugeraftaleloven.

Efter direktivet er det et krav, at varerne leveres til forbrugeren af en erhvervsdrivende, der ”ofte og regelmæssigt betjener faste ruter”. Et tilsvarende krav gælder ikke efter forbrugeraftaleloven, hvor der i stedet tales om ”organiseret og regelmæssig vareudbringning”. Dette vil f.eks. være tilfældet, hvis den erhvervsdrivende i sit markedsføringsmateriale generelt har tilbudt at udbringe varerne til forbrugeren.

4.1.4.3.8.2. For at sikre en korrekt implementering foreslår arbejdsgruppen, at direktivets ordlyd anvendes i forbindelse med gennemførelsen af bestemmelsen i forbrugeraftaleloven. Det må herefter bero på en konkret vurdering, hvornår den erhvervsdrivende ofte og regelmæssigt betjener faste ruter. Direktivet definerer ikke nærmere, hvad der forstås ved ”ofte”, men efter arbejdsgruppens opfattelse vil denne sproglige ændring formentlig ikke indebære nogen ændring af praksis, idet det må antages, at en ”regelmæssig levering”

også som udgangspunkt vil leve op til kravet om at være ”ofte”.

Med hensyn til kravet om at den erhvervsdrivende *regelmæssigt* skal betjene faste ruter, er det arbejdsgruppens opfattelse, at dette krav ikke som sådan knytter sig den enkelte forbruger, men derimod skal forstås således, at den erhvervsdrivende regelmæssigt skal bringe varer ud i området, hvor forbrugeren har bopæl.

Arbejdsgruppen bemærker endvidere, at der for så vidt angår *faste ruter* bl.a. må forstås en tilkendegivelse om, at den erhvervsdrivende udbringer varer inden for et vist område, f.eks. inden for et specifikt angivet postnummer.

Herudover følger det af forbrugeraftaleloven, at også køb af levnedsmidler mv., som foretages på offentlige steder, torve og markeder, er omfattet af undtagelsesbestemmelsen.

Arbejdsgruppen bemærker hertil, at direktivet ikke synes at give mulighed for at udvide undtagelsesbestemmelsen på tilsvarende måde. Herefter vil køb af fødevarer mv. på et offentligt sted som udgangspunkt være omfattet af direktivets regler, forudsat at der er tale om en aftale indgået uden for fast forretningssted, og at aftalen ikke er undtaget fra direktivets regler på et andet grundlag, jf. herved artikel 16, hvorefter en række aftaler er undtaget fra direktivets regler om fortrydelsesret.

Der henvises i denne forbindelse dog til arbejdsgruppens overvejelser vedrørende udnyttelsen af muligheden i direktivets artikel 3, stk. 4, for at undtage aftaler vedrørende køb på under 50 euro fra forbrugeraftaleloven, jf. pkt. 5.1 nedenfor.

4.1.4.3.8.3. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 7, stk. 2, nr. 1, med tilhørende bemærkninger.

4.1.4.3.9. *Personbefordring – artikel 3, stk. 3, litra k*

4.1.4.3.9.1. Aftaler om personbefordring udgør endnu en undtagelse fra direktivets anvendelsesområde, jf. artikel 3, stk. 3, litra k. Dette gælder dog ikke i forhold til direktivets regler om henholdsvis den erhvervsdrivendes oplysningspligt om betalingsforpligtelser ved elektronisk indgåelse af fjernsalgsaftaler (artikel 8, stk. 2), gebyrer for anvendelse af betalingsmidler (artikel 19) og yderligere betalinger (artikel 22).

Om undtagelsen af personbefordring fra direktivets anvendelsesområde fremgår af præambelbetragtning 27, at:

”Transportydelser omfatter passagertransport og gods-transport. Passagertransport bør ikke være omfattet af anvendelsesområdet for dette direktiv, da den allerede er underlagt anden EU-lovgivning eller, for så vidt an-

går offentlige transportmidler og taxaer, er underlagt nationale regler. Imidlertid bør de bestemmelser i dette direktiv, der beskytter forbrugere mod for store gebyrer for anvendelse af betalingsmidler eller mod skjulte omkostninger, også gælde for aftaler om passagertransport. [...]"

Forbrugeraftaleloven indeholder ikke en tilsvarende bestemmelse. Som anført ovenfor følger det af forbrugeraftalelovens § 9, stk. 2, nr. 2, at aftaler om transport indgået ved fjernsalg eller uden for fast forretningssted undtages fra lovens regler om oplysningspligt og fortrydelsesret, hvis det fremgår af aftalen, hvilken dag eller inden for hvilken periode den pågældende tjenesteydelse skal udføres. Undtagelsen gælder dog ikke, hvis aftalen er indgået uden for fast forretningssted under omstændigheder nævnt i § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b, dvs. i forbindelse med den erhvervsdrivendes henvendelse på forbrugers bopæl mv. eller i forbindelse med udflugter mv. arrangeret af den erhvervsdrivende, jf. § 9, stk. 2, nr. 2, litra b. Som det fremgår af pkt. 4.1.2.5 ovenfor, er undtagelsen i § 9, stk. 2, nr. 2, en videreførelse af den tidligere lovs § 10 d, nr. 2 og 3, der blev indsat i loven med henblik på at gennemføre det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 3, stk. 2, 2. pind.

4.1.4.3.9.2. Arbejdsgruppen har overvejet, om den gældende undtagelsesbestemmelse i forbrugeraftaleloven kan opretholdes.

Undtagelsesbestemmelsen i direktivets artikel 3, stk. 3, litra k, er begrænset til aftaler om personbefordring i modsætning til forbrugeraftalelovens § 9, stk. 2, nr. 2, der omfatter både aftaler om transport af varer og personer.

Dette indebærer, at *aftaler om transport af varer* (godstransport) ikke længere vil kunne undtages fra lovens regler om oplysningspligt og fortrydelsesret, og den gældende undtagelse i forhold hertil vil således ikke kunne opretholdes.

For så vidt angår *aftaler om personbefordring* er direktivbestemmelsen ikke på samme måde som undtagelsen i forbrugeraftaleloven begrænset til at vedrøre aftaler om transport, hvor det fremgår af aftalen, hvilken dag eller inden for hvilken periode den pågældende tjenesteydelse skal udføres. Dette indebærer således, at transportaftaler om personbefordring som udgangspunkt er undtaget fra reglerne om oplysningspligt og fortrydelsesret, uanset om det fremgår af aftalen, hvilken dag eller inden for hvilken periode den pågældende tjenesteydelse skal udføres. I forhold til denne udvidelse af undtagelsen bemærker arbejdsgruppen, at det umiddelbart synes vanskeligt at begrunde, at reglerne skal være forskellige afhængigt af, om der er aftalt et bestemt tidspunkt eller tidsrum for udførelsen, eller om dette ikke er tilfældet.

I forhold til aftaler om personbefordring består der således som udgangspunkt ikke nogen pligt for medlemsstaterne til at anvende direktivets regler på dette område. Efter direktivets artikel 3, stk. 3, litra k, gælder dette dog ikke med hen-

syn til direktivets regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt om betalingsforpligtelser ved elektronisk indgåelse af fjernsalgsaftaler (artikel 8, stk. 2), om gebyrer for anvendelse af betalingsmidler (artikel 19) og om yderligere betalinger (artikel 22), som finder anvendelse på aftaler om personbefordring.

Arbejdsgruppen har i den forbindelse overvejet, om direktivets regler ud over artikel 8, stk. 2, artikel 19 og artikel 22 kan finde anvendelse på aftaler om personbefordring. Der henvises herved til præambelbetragtning 13, hvorefter medlemsstaterne kan vælge at anvende bestemmelserne i direktivet på områder, der ikke er omfattet af dets område, og at medlemsstaterne herudover kan opretholde eller indføre nationale bestemmelser om spørgsmål, der ikke specifikt er behandlet i direktivet.

Efter arbejdsgruppens opfattelse skal artikel 3, stk. 3, litra k, forstås således, at aftaler om personbefordring generelt ikke er omfattet af direktivets anvendelsesområde. Når artikel 3, stk. 3, litra k, fastsætter, at bestemmelserne i artikel 8, stk. 2, artikel 19 og artikel 22 alligevel finder anvendelse på sådanne aftaler, er det efter arbejdsgruppens opfattelse ikke udtryk for, at der udtrykkeligt og udtømmende er taget stilling til, hvilke regler der skal gælde i forhold til aftaler om personbefordring. Medlemsstaterne kan derfor vælge også at anvende andre af direktivets bestemmelser på sådanne aftaler.

Arbejdsgruppen har herudover overvejet, hvorvidt direktivets regler ud over de tre ovennævnte bestemmelser bør finde anvendelse på aftaler om personbefordring.

Det bemærkes i den forbindelse, at der i forhold til aftaler om personbefordring, *hvoraf det fremgår, hvornår tjenesteydelsen skal udføres*, vil ske en styrkelse af forbrugerbeskyttelsen i forbindelse med gennemførelsen af artikel 3, stk. 3, litra k. Sådanne aftaler er i dag generelt undtaget fra reglerne om oplysningspligt og fortrydelsesret i forbrugeraftalelovens kapitel 3 og 4, og med gennemførelsen af direktivbestemmelsen vil reglerne i artikel 8, stk. 2, artikel 19 og artikel 22 fremover gælde i forhold til sådanne aftaler.

Med hensyn til aftaler om personbefordring, *hvor der ikke er fastsat noget tidspunkt for, hvornår tjenesteydelsen skal udføres*, f.eks. køb af klippekort eller tog- eller busbilletter, som ikke fastsætter en bestemt gyldighedsdato eller periode, vil der for så vidt være tale om en svækkelse af forbrugerbeskyttelsen, idet sådanne aftaler i dag er omfattet af forbrugeraftalelovens regler. Med gennemførelsen af direktivbestemmelsen vil det som udgangspunkt fremover alene være reglerne i artikel 8, stk. 2, artikel 19 og artikel 22, som vil finde anvendelse i forhold til de omhandlede aftaler.

Arbejdsgruppen bemærker endvidere, at transportydelser og personbefordring i særdeleshed i løbet af de seneste ti år har været genstand for omfattende særskilt regulering, bl.a. i form af en række forordninger om passagerrettigheder rettet mod specifikke sektorer og rejseformer. Arbejdsgruppen

henleder i den forbindelse navnlig opmærksomheden på forordning nr. 261/2004 af 11. februar 2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser mv., forordning nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser, forordning nr. 1177/2010 af 24. november 2010 om passagerers rettigheder ved sørejser og rejser på indre vandveje, samt forordning nr. 181/2011 af 16. februar 2011 om buspassagerers rettigheder mv. De nævnte forordninger indeholder bl.a. kompensations- og klageregler samt bestemmelser om oplysninger til passagerer.

Arbejdsgruppen bemærker herudover, at visse kombinationer af transport, indkvartering og/eller fritidsaktiviteter vil være omfattet af lov nr. 472 af 30. juni 1993 om pakkerejser, der implementerer direktiv 90/314/EØF af 13. juni 1990 om pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure (pakke-rejsedirektivet). Det er forventningen, at Kommissionen fremsætter forslag til revision (modernisering) af pakkerejsedirektivet i 2013.

Arbejdsgruppen finder på denne baggrund ikke, at direktivets bestemmelser eller forbrugeraftalelovens bestemmelser i øvrigt bør finde anvendelse på passagertransport i videre omfang end fastsat i artikel 3, stk. 3, litra k.

4.1.4.3.9.3. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed. Der henvises til lovforslagets 1, stk. 4, nr. 4, med tilhørende bemærkninger.

Det bemærkes, at Kommissionen den 9. juli 2013 har fremsat forslag til et nyt pakkerejsedirektiv, 2013/0246 (COD).

For så vidt angår gennemførelsen af artikel 19 henvises til pkt. 4.13.8.

For så vidt angår aftaler om transport af varer henvises der til pkt. 4.7.1 og pkt. 4.7.3.14 nedenfor, hvoraf det bl.a. fremgår, at sådanne aftaler (alene) er undtaget fra fortrydelsesretens område.

#### 4.1.4.3.10. Vareautomater – artikel 3, stk. 3, litra l

4.1.4.3.10.1. Aftaler indgået ved hjælp af vareautomater eller automatiserede forretningslokaler er ligeledes undtaget fra direktivets anvendelsesområde, jf. artikel 3, stk. 3, litra l.

Forbrugeraftaleloven indeholder en lignende bestemmelse, hvorefter loven ikke gælder for aftaler, der indgås ved hjælp af vareautomater eller lignende automater, jf. § 2, stk. 1, nr. 2.

Bestemmelsen har baggrund i det generelle fjernsalgsdirektiv, som i artikel 3, stk. 1, 2. pind, med tilsvarende ordlyd som forbrugerrettighedsdirektivet fastsætter:

”Dette direktiv finder ikke anvendelse på aftaler... der indgås ved hjælp af vareautomater eller automatiserede forretningslokaler”.

Bestemmelsen blev ved lov nr. 442 af 31. maj 2000 gennemført ordret i den daværende forbrugerftalelovs § 10 c, nr. 5.

Af bemærkningerne til denne bestemmelse fremgår, at der hermed undtages salg fra vareautomater og lignende automater samt fra automatiserede forretningslokaler. Undtagelsen omfatter bl.a. køb af togbillet fra automater på banegårde, køb af slik eller cigaretter fra vareautomater og køb af benzin fra tankstationer med seddelautomater. Undtagelsen gælder, uanset hvor automaten står. Som eksempler på automatiserede forretningslokaler nævnes møntvaskerier og vaskehaller til biler. Internetbutikker er ikke omfattet af undtagelsen, jf. Folketingstidende 1999-2000, Tillæg A, s. 5956.

Ved gennemførelsen af det finansielle fjernsalgsdirektiv, jf. lov, nr. 451 af 9. juni 2004, blev bestemmelsen med henblik på i videst muligt omfang at opnå ens regler for fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted gjort generel, således at den også omfatter aftaler indgået uden for fast forretningssted. I den forbindelse blev ordlyden af bestemmelsen ændret, således at det ikke længere udtrykkeligt fremgår, at den også omfatter aftaler indgået ved hjælp af automatiserede forretningslokaler. Af bemærkningerne til bestemmelsen, jf. Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7583, fremgår imidlertid ikke, at der herved skulle være tiltænkt nogen indskrænkning i forhold til bestemmelsens anvendelsesområde, og det må derfor antages, at bestemmelsen uanset den ændrede ordlyd fortsat undtager aftaler indgået ved hjælp af automatiserede forretningslokaler.

På den baggrund er det arbejdsgruppens opfattelse, at der ikke er behov for at indføre nogen (ny) særlig lovregel om artikel 3, stk. 3, litra l, i dansk ret, idet forbrugerftaleloven allerede undtager de omhandlede aftaler.

4.1.4.3.10.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 1, stk. 4, nr. 2, med tilhørende bemærkninger.

#### 4.1.4.3.11. Visse aftaler indgået med teleoperatør – artikel 3, stk. 3, litra m

4.1.4.3.11.1. Aftaler indgået med teleoperatører ved brug af offentlige telefonbokse eller indgået ved brug af en enkelt telefon-, internet- eller faxforbindelse etableret af en forbruger er undtaget fra direktivets område, jf. artikel 3, stk. 3, litra m.

Forbrugerftaleloven indeholder en bestemmelse om, at loven ikke gælder for aftaler om brug af offentlig tilgængelig telefon eller andet telekommunikationsmiddel, når aftalen

med udbyderen af telekommunikation indgås ved benyttelsen af kommunikationsmidlet, jf. § 2, stk. 1, nr. 3.

Bestemmelsen, der gennemfører artikel 3, stk. 1, 3. led, i det generelle fjernsalgsdirektiv, blev ved lov nr. 451 af 9. juni 2004 udvidet til også at omfatte andet telekommunikationsmiddel, hvorefter også brug af eksempelvis en offentlig tilgængelig computer er undtaget fra forbrugeraftalelovens regler, jf. Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7583.

4.1.4.3.11.2. Efter arbejdsgruppens opfattelse, må direktivets artikel 3, stk. 3, litra m, på samme måde som forbrugeraftalelovens § 2, stk. 1, nr. 3, forstås således, at det er selve aftalen om benyttelsen af det offentligt tilgængelige kommunikationsmiddel, der er undtaget fra fortrydelsesretten. Hvis en forbruger f.eks. via en offentligt tilgængelig computer køber en mobiltelefon i en internetbutik, vil købsaftalen kunne fortrydes efter de almindelige regler, forudsat at aftalen er en fjernsalgsaftale.

På den baggrund foreslår arbejdsgruppen, at den gældende undtagelsesbestemmelse i forbrugeraftalelovens § 2, stk. 1, nr. 3, opretholdes, idet bestemmelsen indholdsmæssigt svarer til direktivets artikel 3, stk. 3, litra m. Arbejdsgruppen finder imidlertid, at det i bemærkningerne til loven bør anføres, at begrebet "andet telekommunikationsmiddel" skal fortolkes i overensstemmelse med direktivet, hvorfor der hermed må antages at forstås brug af en enkelt telefon-, internet- eller faxforbindelse etableret af en forbruger. Arbejdsgruppen antager endvidere, at der ikke er nogen indholdsmæssig forskel mellem direktivets betegnelse "teleoperatør" og forbrugeraftalelovens betegnelse "udbyder af telekommunikation".

4.1.4.3.11.3. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Justitsministeriet bemærker, at Kommissionen i forbindelse med besvarelsen af en række spørgsmål fra medlemsstaterne vedrørende implementeringen af direktivet har tilkendegivet, at såkaldte "Premium Rate Services" eller "Value-Added Service", dvs. tjenesteydelser, der leveres over telefonen, og som betales gennem forbrugerens telefonregning, i visse tilfælde vil være omfattet af direktivets artikel 3, stk. 3, litra m, og således ikke omfattet af direktivets anvendelsesområde. Det drejer sig om de tilfælde, hvor aftalen indgås og samtidigt fuldbyrdes ved hjælp af telefonopkaldet eller SMS'en, uden at der har været forudgående kontakt mellem parterne. Som eksempler har Kommissionen nævnt opkald til nummeroplysningen og telefonafstemninger. Sådanne tjenesteydelser vil således fortsat være undtaget fra lovens anvendelsesområde.

Der henvises i øvrigt til lovforslagets § 1, stk. 4, nr. 3, med tilhørende bemærkninger.

4.1.4.4. Direktivets artikel 3, stk. 5

4.1.4.4.1. Direktivet berører ikke den almindelige aftaleret, herunder reglerne om aftalers gyldighed, indgåelse og virkning, jf. artikel 3, stk. 5.

Aftaleloven indeholder regler om forholdet mellem parterne i en aftale, herunder hvornår en aftale anses for at være indgået (kapitel I om afslutning af aftaler), om fuldmagtsforhold (kapitel II om fuldmagt) og om under hvilke omstændigheder en aftale ikke er bindende for den ene part i aftalen (kapitel III om ugyldige viljeserklæringer). Herudover indeholder aftaleloven bl.a. særlige bestemmelser om forbrugeraftaler, jf. lovens kapitel IV. Det bemærkes i den forbindelse, at Justitsministeriets udvalg om retsvirkningerne af digital signatur mv. i beretning nr. 1517 afgivet i marts 2010 konkluderede, at de gældende aftaleretlige regler giver et tilstrækkeligt grundlag for på tilfredsstillende måde at løse de spørgsmål, som elektronisk aftaleindgåelse og handel kan give anledning til.

Efter arbejdsgruppens opfattelse er der ikke behov for at indføre en særlig regel, der nærmere afgrænser direktivets anvendelsesområde i forhold til den almindelige aftaleret.

4.1.4.4.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter vedrørende direktivets artikel 3, stk. 5.

4.1.4.5. Direktivets artikel 3, stk. 6

4.1.4.5.1. Direktivet er i øvrigt ikke til hinder for, at den erhvervsdrivende tilbyder forbrugeren aftalemæssige ordninger, som stiller forbrugeren bedre end den beskyttelse, der følger af direktivet, jf. artikel 3, stk. 6.

Forbrugeraftaleloven indeholder i § 28 en bestemmelse, hvorefter loven ikke kan fraviges til skade for forbrugeren. Formålet med loven er at beskytte forbrugeren, og dette formål ville ikke kunne sikres, hvis forbrugeren gyldigt kunne fraskrive sig sine rettigheder efter loven. Det følger endvidere af dørsalgsdirektivet og de to fjernsalgsdirektiver, at direktivernes regler er ufravigelige i forhold til forbrugeren.

Der er derimod ikke noget til hinder for, at forbrugeren ved aftale tillægges beføjelser, der stiller den pågældende bedre end efter forbrugeraftalelovens regler. Som eksempel herpå kan nævnes en aftale om en længere fortrydelsesfrist end den, der følger af forbrugeraftalelovens § 18, eller om et kortere opsigelsesvarsel, end hvad der følger af lovens § 25.

Efter arbejdsgruppens opfattelse må artikel 3, stk. 6, således allerede anses for opfyldt efter gældende dansk ret, og af den grund findes der ikke behov for at fastsætte en særlig regel til gennemførelse af bestemmelsen.

4.1.4.5.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter og bemærker, at det følger af almindelige aftaleretlige regler sammenholdt med bestemmelsen i lovforslagets § 33 (der svarer til den gældende § 28), at forbrugeren ved aftale kan stilles bedre, end hvad der følger efter lovens regler.



Der henvises i øvrigt til lovforslagets § 33 med tilhørende bemærkninger.

#### *4.1.5. Lovforslagets udformning – overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 4*

*4.1.5.1.* Forbrugerrettighedsdirektivet fastsætter, at medlemsstaterne ikke må opretholde eller indføre bestemmelser, der fraviger dem, der er fastsat i direktivet, medmindre andet er udtrykkeligt fastsat i direktivet, jf. artikel 4.

Direktivet er således som udgangspunkt et totalharmoniseringsdirektiv.

Om de områder, hvor direktivet giver medlemsstaterne mulighed for at opretholde eller indføre regler, der fraviger direktivets ordning, henvises til betænkningens kapitel 7 og pkt. 5 nedenfor.

Arbejdsgruppen finder ikke, at der er behov for at indføre særlige lovbestemmelser til gennemførelsen af direktivets artikel 4.

*4.1.5.2.* Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter vedrørende direktivets artikel 4.

#### *4.1.6. Bevisbyrdereglen i forbrugerftalelovens § 3, stk. 2*

*4.1.6.1.* Forbrugerftaleloven og den øvrige civile retlige forbrugerbeskyttelseslovgivning indeholder i tilknytning til forbrugerftalebegrebet en bevisbyrderegel, hvorefter den erhvervsdrivende har bevisbyrden for, at en aftale, den pågældende har indgået, ikke er en forbrugerftale, jf. forbrugerftalelovens § 3, stk. 2.

Af forarbejderne til den tilsvarende bestemmelse i § 1, stk. 3, i den oprindelige forbrugerftalelov fra 1978 (Folketings-tidende 1977-78, Tillæg A, sp. 740) fremgår, at det i de relative tilfælde, hvor der kan være tvivl, under hensyntagen til lovens formål blev fundet rimeligt at lægge bevisbyrden på den erhvervsdrivende, således at denne må bevise, at der ikke foreligger en forbrugerftale, såfremt den erhvervsdrivende vil påberåbe sig dette.

Direktivet indeholder ikke en tilsvarende bestemmelse. Direktivet indeholder imidlertid særlige bevisbyrderegler i forhold til den erhvervsdrivendes opfyldelse af oplysningskravene (artikel 6, stk. 9) og forbrugers udøvelse af fortrydelsesretten (artikel 11, stk. 4).

*4.1.6.2.* Det er arbejdsgruppens opfattelse, at det, i det omfang det er foreneligt med direktivet, vil være mest hensigtsmæssigt at opretholde bevisbyrdereglen i forbrugerftalelovens § 3, stk. 2.

Arbejdsgruppen har derfor overvejet, om det er muligt at opretholde bestemmelsen.

Efter artikel 3, stk. 5, berører direktivet ikke den nationale lovgivnings almindelige aftaleret såsom bestemmelser om aftalers gyldighed, indgåelse og virkning. Det følger endvi-

dere af præambelbetragtning 14, at direktivet ikke berører aftaleretlige bestemmelser i national ret for så vidt angår aftaleretlige aspekter, der ikke er reguleret. Det fremgår herudover af præambelbetragtning 13, at medlemsstaterne har mulighed for at fastsætte eller opretholde nationale regler for så vidt angår områder, der ikke er omfattet af direktivet.

Efter arbejdsgruppens opfattelse kan det således anføres, at bevisbyrdereglen, der har karakter af en processuel bestemmelse, angår et område, der ikke er reguleret af direktivet, idet direktivet ikke indeholder bestemmelser vedrørende bevisbyrden for, hvorvidt der er tale om en forbrugerftale eller ej.

Herudover finder arbejdsgruppen, at der med støtte i præambelbetragtning 13 kan argumenteres for at opretholde bevisbyrdereglen, idet der med bestemmelsen reelt er tale om en udvidelse af direktivets anvendelsesområde til også at omfatte aftaler, hvor den erhvervsdrivende ikke kan bevise, at der ikke foreligger en forbrugerftale.

Arbejdsgruppen foreslår herefter, at den gældende regel i forbrugerftalelovens § 3, stk. 2, opretholdes.

*4.1.6.3.* Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens vurdering, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises i øvrigt til lovforslagets § 2, stk. 2, og bemærkningerne hertil.

#### *4.2. Oplysningskrav vedrørende andre aftaler end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for fast forretningssted*

##### *4.2.1. Direktivets artikel 5*

Direktivets kapitel II bestående af artikel 5 indeholder bestemmelser om den erhvervsdrivendes pligt til at give forbrugeren nærmere bestemte oplysninger inden indgåelsen af *andre* aftaler end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for fast forretningssted.

Omfattet af bestemmelsen er enhver aftale, der er omfattet af direktivet, uanset om der er tale om en købs- eller tjenesteydelseaftale, og som ikke er en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted. Således vil den erhvervsdrivende i forbindelse med aftaler, der f.eks. er indgået på den erhvervsdrivendes faste forretningssted, om køb af varer eller tjenesteydelser være forpligtet til at give forbrugeren en række nærmere bestemte oplysninger.

Direktivets artikel 5, stk. 1, indeholder en opregning af de oplysninger, som er omfattet af denne oplysningspligt.

Der er tale om oplysninger vedrørende varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber i et omfang, der svarer til kommunikationsteknikken og til varerne eller tjenesteydelserne (litra a), den erhvervsdrivendes navn, adresse og telefonnummer (litra b) samt varens eller tjenesteydelsens samlede pris inklusive afgifter (litra c). Det drejer sig herudover,

i det omfang det er relevant, om oplysninger vedrørende betaling, levering (herunder leveringstidspunktet), opfyldelse og den erhvervsdrivendes politik for klagebehandling (litra d), eventuel lovbestemt garanti samt eventuel eftersalgsservice og handelsmæssige garantier (litra e), aftalens gyldighedsperiode og betingelserne for at opsiges tidsbestemte aftaler eller aftaler, der forlænges automatisk (litra f), funktionalitet, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger for digitalt indhold (litra g) og det digitale indholds interoperabilitet med hardware og software i henhold til, hvad den erhvervsdrivende ved eller med rimelighed burde have vidst (litra h).

I præambelbetragtning 34 er anført, at den erhvervsdrivende i forbindelse med afgivelse af oplysningerne bør tage hensyn til de specifikke behov for forbrugere, som er særligt sårbare på grund af deres mentale, fysiske eller psykiske handicap, alder eller godtroenhed på en måde, som den erhvervsdrivende med rimelighed kan forventes at gennemskue.

Af præambelbetragtning 35 fremgår det, at de oplysninger, der skal gives til forbrugeren, bør være obligatoriske og ikke bør ændres, men at de kontraherende parter bør kunne aftale at ændre indholdet af den aftale, der efterfølgende indgås, f.eks. forholdene vedrørende levering.

De enkelte oplysningskrav er behandlet nedenfor i pkt. 4.3.3.2 i forbindelse med arbejdsgruppens overvejelser om gennemførelsen af direktivets artikel 6, stk. 1, der bl.a. indeholder oplysningskrav, som svarer til dem, der er fastsat i artikel 5, stk. 1.

Bestemmelsen i artikel 5, stk. 1, finder ifølge stk. 2, også anvendelse på 1) aftaler om forsyning af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i et afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, 2) på fjernvarme eller 3) digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, dvs. aftaler, som direktivet hverken klassificerer som købsaftaler eller tjenesteydelsesaftaler, jf. præambelbetragtning 19.

Herudover kan medlemsstaterne vælge, om bestemmelsen i artikel 5, stk. 1, skal finde anvendelse på aftaler, der omfatter dagligdagstransaktioner ("day-to-day transactions"), som opfyldes umiddelbart på tidspunktet for deres indgåelse, jf. artikel 5, stk. 3.

Herudover gælder, at bestemmelsen i artikel 5, stk. 1, gennemføres som minimumsharmonisering, hvorfor medlemsstaterne har mulighed for at vedtage eller bibeholde yderligere oplysningskrav forud for indgåelsen af aftaler omfattet af artikel 5, jf. artikel 5, stk. 4.

Om direktivets artikel 5, stk. 3 og 4, henvises der til pkt. 5.2 og 5.3 nedenfor.

#### 4.2.2. Gældende ret

Forbrugeraftaleloven indeholder en række regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt for fjernsalgsaftaler og af-

taler indgået uden for fast forretningssted, jf. nærmere herom nedenfor pkt. 4.3.2. Herudover indeholder gældende dansk ret en række andre generelle regler om, at den erhvervsdrivende i visse tilfælde skal give forbrugeren bestemte oplysninger forud for en aftales indgåelse.

Efter almindelige kontraktretlige regler har sælgeren imidlertid også en loyal oplysningspligt over for køberen om salgsgenstandens beskaffenhed. Sælgerens loyale oplysningspligt indebærer, at sælgeren skal videregive oplysninger om forhold, hvortil denne har kendskab eller bør nære mistanke om. For så vidt angår forbruger køb følger det af købeloven, at der (også) foreligger en mangel ved salgsgenstanden, hvis sælgeren har forsømt at give køberen oplysninger om forhold, der har haft betydning for køberens bedømmelse af genstanden, og som sælgeren kendte eller burde kende til, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 3.

Herudover indeholder markedsføringsloven en almindelig oplysningspligt i forbindelse med afgivelse af tilbud eller ved aftalens indgåelse (§ 7), ligesom loven indeholder bestemmelser om oplysningspligt i en række situationer, herunder ved den erhvervsdrivendes købsopfordring rettet mod forbrugere (§ 12 a), ved afgivelse af prisoplysninger bl.a. i forbindelse med erhvervsmæssigt udbud af varer og tjenesteydelser til forbrugere (§§ 13 og 14) samt i forbindelse med markedsføring af kreditaftaler (§ 14 a).

Efter markedsføringslovens § 7 skal der således normalt ved afgivelse af et tilbud, ved indgåelse af en aftale eller efter omstændighederne på leveringstidspunktet gives en forsvarlig vejledning, når dette har betydning for bedømmelsen af den pågældende vares eller tjenesteydelsens karakter eller egenskaber, herunder især om dens brugsegenskaber, holdbarhed, farlighed og vedligeholdelse. Det afhænger af vares eller tjenesteydelsens art, hvor omfattende eller detaljerede oplysninger der skal gives. Tilsidesættelse af oplysningspligten efter § 7 er ikke selvstændigt sanktioneret med straf.

Bestemmelsen skal ses i sammenhæng med markedsføringslovens § 1 om god markedsføringsskik og § 3 om forbuddet mod vildledning.

Efter markedsføringsloven skal den erhvervsdrivende ved en opfordring til køb rettet mod forbrugere give en række oplysninger, medmindre de allerede fremgår tydeligt af sammenhængen, jf. markedsføringslovens § 12 a, stk. 1. Det drejer sig navnlig om oplysninger om vares eller tjenesteydelsens væsentligste karakteristika, den erhvervsdrivendes adresse og navn, forhold vedrørende betaling, levering og gennemførelse af aftalen, den erhvervsdrivendes fremgangsmåde i forbindelse med klagesagsbehandling i det omfang den fraviger fra, hvad der er sædvanligt i branchen, eventuel fortrydelses-, afbestillings- eller returret samt prisen. Det følger endvidere af bestemmelsens stk. 2, at den erhvervsdrivende skal angive den måde, hvorpå prisen er beregnet, hvis varen eller tjenesteydelsens art medfører, at prisen ikke med rimelighed kan beregnes på forhånd.

Efter markedsføringsloven gælder for ethvert erhvervsmæssigt udbud af varer til forbrugere (dvs. detailsalg af løsøre-genstande), bortset fra salg af varer ved auktionssalg, en generel og obligatorisk pligt for den erhvervsdrivende til ved mærkning, skiltning eller på anden tydelig måde at oplyse om den samlede pris på varen inklusive gebyrer, omkostninger, moms og alle andre udgifter, jf. markedsføringslovens § 13, stk. 1, 1. pkt. Afgifter eller omkostninger, som den erhvervsdrivende ikke er forpligtet til at opkræve direkte hos forbrugerne, er ikke omfattet af 1. pkt., men skal oplyses særskilt, jf. § 13, stk. 1, 2. pkt. Bestemmelserne i 1. og 2. pkt. finder ikke kun anvendelse på salg fra fysiske forretningslokaler, men også ved salg på internettet, når forbrugeren har mulighed for at afgive bestilling, jf. markedsføringslovens § 13, stk. 1, 3. pkt.

Herudover finder bestemmelserne i markedsføringslovens § 13, stk. 1, 1. og 2. pkt., også anvendelse ved erhvervsmæssigt udbud af tjenesteydelser til forbrugerne fra fast forretningssted, samt når tjenesteydelsen udbydes elektronisk til forbrugerne med mulighed for bestilling, jf. markedsføringslovens § 13, stk. 2, 1. pkt. Hvor det ikke er muligt at oplyse den samlede pris for tjenesteydelsen, skal grundlaget for beregningen af prisen oplyses, såfremt dette vil gøre det muligt for forbrugerne selv at beregne den endelige pris, jf. § 13, stk. 2, 2. pkt. Hvis det på grund af mængden af udbudte tjenesteydelser ikke er muligt at angive prisen eller beregningsgrundlaget for dem alle, skal prisen eller beregningsgrundlaget anføres for et relevant og repræsentativt udvalg, jf. § 13, stk. 2, 3. pkt.

Hvis varerne udbydes erhvervsmæssigt til forbrugerne med oplysning om omkostninger ved at erhverve dem ved kreditkøb er den erhvervsdrivende, på samme måde som i § 13, stk. 1, forpligtet til at give forbrugeren prisoplysninger om kontantprisen, kreditomkostningerne angivet som et beløb og de årlige omkostninger i procent (ÅOP), jf. markedsføringslovens § 14, stk. 1.

Overtrædelse af markedsføringslovens § 12 a, stk. 1 og 2, samt §§ 13 og 14 straffes med bøde, jf. lovens § 30, stk. 3.

Herudover følger der af lov nr. 227 af 22. april 2002 om tjenester i informationssamfundet, herunder visse aspekter af elektronisk handel (e-handelsloven), som navnlig finder anvendelse ved almindelig nethandel, en generel oplysningspligt for tjenesteydere i informationssamfundet. Tjenesteyderen skal bl.a. give oplysning om tjenesteyderens navn, fysiske adresse, e-post adresse, registreringsnumre og tilhørsforhold til godkendelsesordninger, jf. e-handelslovens § 7. Af loven fremgår det videre, at angivelse af priser for informationssamfundstjenester skal ske præcist og tydeligt samt oplyse, om de er inkluderet f.eks. moms og leveringsomkostninger, jf. e-handelslovens § 8.

Bekendtgørelse nr. 1372 af 16. december 2009 om tjenesteyderes pligt til at give oplysninger til tjenestemodtagere indeholder endvidere en generel oplysningspligt for tjenesteydere. Tjenestemodtageren skal således oplyses om tjenestey-

derens navn, den fysiske adresse, hvor tjenesteyderen er etableret, kontaktoplysninger, herunder telefonnummer og eventuel e-mailadresse, eventuelle oplysninger om CVR-nummer, almindelige forretningsbetingelser, hvor tjenesteyderen anvender sådanne, om tjenesteyderen anvender aftaleklausuler om lovvalg og/eller værneting, om der ydes en ikke-lovpligtig garanti, prisen på tjenesteydelsen og tjenesteydelsens vigtigste karakteristika, hvis de ikke allerede fremgår af sammenhængen, jf. bekendtgørelsens § 3.

Det følger endvidere i tilknytning hertil, at tjenesteyderen selv kan bestemme, hvordan oplysningerne skal gives, jf. bekendtgørelsens § 3, stk. 2, og af bekendtgørelsens § 5 følger det bl.a., at oplysningerne skal gives i god tid, inden kontraktens indgåelse.

Efter anmodning fra tjenestemodtageren skal tjenesteyderen oplyse, hvis tjenesteyderen er underlagt et adfærdskodeks, jf. bekendtgørelsens § 4.

Overtrædelse af visse af oplysningskravene i bekendtgørelsens § 3 straffes med bøde, jf. bekendtgørelsens § 7.

#### 4.2.3. Lovforslagets udformning

4.2.3.1. Arbejdsgruppen finder, at der i forbindelse med gennemførelsen af direktivets artikel 5, stk. 1 og 2, skal det sikres, at der stilles krav til den erhvervsdrivende om inden indgåelsen af andre aftaler end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for fast forretningssted at meddele forbrugeren alle de oplysninger, der følger af direktivbestemmelsen. Den erhvervsdrivende er dog ikke forpligtet til at give forbrugeren de pågældende oplysninger, i det omfang oplysningerne allerede fremgår af konteksten, jf. artikel 5, stk. 1, 1. pkt., eller for så vidt angår oplysningerne anført i litra d-h, i det omfang oplysningerne ikke er relevante for den pågældende aftale.

Direktivet indeholder ikke en nærmere omtale af, hvad der skal til for, at oplysningerne kan anses for at fremgå af "konteksten". Arbejdsgruppen har på den baggrund overvejet, om det kan give anledning til tvivl, hvornår den erhvervsdrivende kan undlade at give forbrugeren de oplysninger, der følger af bestemmelsen.

Efter markedsføringslovens § 12 a om den erhvervsdrivendes oplysningspligt i forbindelse med købsopfordringer fremgår det, at den erhvervsdrivende skal give forbrugeren en række oplysninger, medmindre de allerede fremgår tydeligt af sammenhængen. Eksempelvis vil oplysninger om varens karakteristika ofte være tydelige for forbrugeren, blot ved at den er udstillet i en forretning, hvorfor der ikke skal gives yderligere særskilt oplysning om varen. Forbrugeren vil i disse tilfælde kunne finde oplysninger om varens karakteristika ved en umiddelbar besigtigelse af varen. Hvis dette ikke er tilfældet, f.eks. ved tekniske varer, skal der gives oplysninger om varens karakteristika.

Det er arbejdsgruppens opfattelse, at der i relation til spørgsmålet om, hvad der skal til for, at oplysningerne kan anses

for at fremgå af ”konteksten”, bør foretages en vurdering svarende til vurderingen af, i hvilket omfang den erhvervsdrivende i forbindelse med købsopfordringer skal give forbrugeren oplysninger, jf. markedsføringslovens § 12 a.

Da der med direktivet navnlig er tale om en civilretlig regulering af forholdet mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren, finder arbejdsgruppen, at reglerne om oplysningspligt i direktivet artikel 5, stk. 1 og 2, bør indsættes i forbrugeraftaleloven.

Selv om en række af direktivets oplysningskrav for aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted samt andre aftaler end fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted, jf. direktivets artikel 5 og 6, er indholdsmæssigt sammenfaldende, jf. nærmere herom i pkt. 4.3.1 nedenfor, er det arbejdsgruppens opfattelse, at forbrugeraftaleloven, bl.a. for at sikre, at loven er så let tilgængelig og nem at anvende som muligt, bør indeholde en særskilt paragraf om oplysningspligten for andre aftaler end aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted.

4.2.3.2. Arbejdsgruppen foreslår således, at der i forbrugeraftaleloven indsættes en ny selvstændig bestemmelse om oplysningspligt for andre aftaler end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

Det skal i forlængelse heraf bemærkes, at direktivet for så vidt angår andre aftaler end fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted ikke indeholder andre formelle krav, end dem der følger af artikel 5, jf. bestemmelsens stk. 4.

Arbejdsgruppen har endvidere overvejet, om der er behov for at fastsætte yderligere oplysningskrav end dem, der følger af artikel 5. Arbejdsgruppen er imidlertid enig om, at der med henblik på i videst muligt omfang at opnå ens regler mellem på den ene side andre aftaler end aftaler indgået ved fjernsalg eller uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og på den anden side aftaler indgået ved fjernsalg eller uden for den erhvervsdrivendes forretningssted bør fastsættes yderligere oplysningskrav om den erhvervsdrivendes kontaktoplysninger samt oplysninger om eftersalgskundebistand, jf. nærmere herom pkt. 5.3, således at der er sammenfald mellem de oplysninger, der skal gives, henholdsvis hvis der er tale om fjernsalg eller salg uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, og når der er tale om andre aftaler.

4.2.3.3. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed. Der henvises til lovforslagets § 17, med tilhørende bemærkninger.

For så vidt angår det valg medlemsstaterne overlades efter art. 5, stk. 3, henvises der til pkt. 5.2.

4.3. *Oplysningskrav vedrørende aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted – direktivets artikel 6*

For så vidt angår direktivets artikel 6, stk. 7 og 8, hvorefter medlemsstaterne kan opretholde eller indføre sprogkrav vedrørende aftalemæssige oplysninger i deres nationale lovgivning samt fastsætte oplysningskrav, der supplerer oplysningskravene i henholdsvis tjenesteydelsesdirektivet og e-handelsdirektivet, henvises der til pkt. 5.4 og 5.5.

#### 4.3.1. *Direktivets artikel 6*

Direktivet indeholder i artikel 6 bestemmelser om den erhvervsdrivendes pligt til at give forbrugeren visse nærmere bestemte oplysninger forud for indgåelsen af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted.

De fleste af de oplysninger, som den erhvervsdrivende skal give til forbrugeren, svarer til de oplysninger, der fremgår af direktivets artikel 5 vedrørende oplysningspligt i forhold til andre aftaler. Det drejer sig bl.a. om oplysninger vedrørende varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber (litra a), varens eller tjenesteydelsens samlede pris (litra e, hvorefter der dog skal gives supplerende oplysninger, hvis der er tale om tidsbestemte aftaler eller abonnementsaftaler), oplysninger vedrørende betaling, levering, opfyldelse og den erhvervsdrivendes politik for klagebehandling (litra g, hvorefter der dog kun skal gives oplysninger om den erhvervsdrivendes politik for klagebehandling, i det omfang det er relevant), eventuel eftersalgsservice og handelsmæssige garantier (litra l-m; efter litra m skal der dog også gives oplysninger om eventuel eftersalgskundebistand og betingelserne herfor), aftalens varighed (litra o), funktionalitet (litra r) og det digitale indholds interoperabilitet med hardware og software (litra s).

Den erhvervsdrivende skal dog herudover give forbrugeren en række yderligere oplysninger, bl.a. den erhvervsdrivendes kontaktoplysninger (litra b-d) samt oplysninger om forbrugers fortrydelsesret (litra h-k).

De enkelte oplysningskrav behandles nedenfor i pkt. 4.3.3.2 i forbindelse med arbejdsgruppens overvejelser om gennemførelsen heraf.

I præambelbetragtning 34 er anført, at den erhvervsdrivende i forbindelse med afgivelse af oplysningerne bør tage hensyn til de specifikke behov for forbrugere, som er særligt sårbare på grund af deres mentale, fysiske eller psykiske handicap, alder eller godtroenhed på en måde, som den erhvervsdrivende med rimelighed kan forventes at gennemskue.

Af præambelbetragtning 35 fremgår det, at de oplysninger, der skal gives til forbrugeren, bør være obligatoriske og ikke bør ændres, men at de kontraherende parter bør kunne aftale at ændre indholdet af den aftale, der efterfølgende indgås, f.eks. forholdene vedrørende levering.

Oplysningskravene i stk. 1 finder ifølge artikel 6, stk. 2, også anvendelse på 1) aftaler om forsyning af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i et afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, samt 2) på fjernvarme eller

3) digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, dvs. aftaler, som direktivet hverken klassificerer som købsaftaler eller tjenesteydelsesaftaler jf. præambelbetragtning 19.

Særligt i forhold til offentlige auktioner kan oplysningerne i stk. 1, litra b-d, erstattes med de tilsvarende oplysninger om auktionarius, jf. artikel 6, stk. 3.

Det følger af direktivets artikel 6, stk. 4, at den erhvervsdrivende kan give de oplysninger, der er nævnt i stk. 1, litra h-j, ved brug af standardfortrydelsesformularen (der burde rettelig have stået standardfortrydelsesvejledningen, jf. betænkningens afsnit 6.2.2.1), jf. direktivets bilag I(A).

Den erhvervsdrivende har opfyldt oplysningskravet i artikel 6, stk. 1, litra b-d, hvis den erhvervsdrivende har leveret disse oplysninger til forbrugeren og udfyldt vejledningen korrekt. Efter bestemmelsen kan den erhvervsdrivende således give de i stk. 1, litra h-j, nævnte oplysninger ved brug af standardfortrydelsesvejledningen i direktivets bilag I(A), men den erhvervsdrivende kan også vælge at give de omhandlede oplysninger på en anden måde. Hvis den erhvervsdrivende vælger at give de omhandlede oplysninger på en anden måde end ved brug af standardfortrydelsesvejledningen i direktivets bilag I(A), skal den erhvervsdrivende henviser til, at standardfortrydelsesformularen i bilag I(B) kan benyttes ved udnyttelse af fortrydelsesretten. Der henvises til pkt. 4.3.3.2.6 nedenfor.

De oplysninger, der er omhandlet i stk. 1, udgør en integreret del af aftalen om fjernsalg eller aftalen indgået uden for fast forretningssted, og må ikke ændres, medmindre andet udtrykkeligt aftales mellem de kontraherende parter, jf. artikel 6, stk. 5.

Hvis den erhvervsdrivende ikke har opfyldt kravene om oplysninger vedrørende yderligere omkostninger eller andre udgifter, jf. stk. 1, litra e, eller om udgifter til returnering af varerne, jf. stk. 1, litra i, skal forbrugeren ikke betale for disse omkostninger eller udgifter, jf. artikel 6, stk. 6.

Medlemsstaterne kan opretholde eller indføre sprogkrav vedrørende de aftalemæssige oplysninger i deres nationale lovgivning for at sikre, at sådanne oplysninger let kan forstås af forbrugere, jf. artikel 6, stk. 7.

Direktivets oplysningskrav efter artikel 6 supplerer de oplysningskrav, der følger af servicedirektivet (2006/123/EF) og direktivet om elektronisk handel (2000/31/EF). Direktivet er ikke til hinder for, at medlemsstaterne fastsætter yderligere oplysningskrav i overensstemmelse med disse direktiver. Direktivet har dog forrang, hvis der er modstrid imellem en bestemmelse i direktivet og i servicedirektivet (2006/123/EF) eller direktivet om elektronisk handel (2000/31/EF) om indholdet af og den måde, oplysningerne skal leveres på, jf. artikel 6, stk. 8, og præambelbetragtning 12.

Som det fremgår af direktivets artikel 6, stk. 8, har direktivet forrang, hvis der er *modstrid* imellem en bestemmelse i direktivet og servicedirektivet eller direktivet om elektronisk handel.

#### 4.3.2. *Gældende ret*

##### 4.3.2.1. *Oplysningspligtens område*

Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 9, stk. 1, at lovens kapitel 3 om oplysningspligt finder anvendelse ved aftaler indgået uden for fast forretningssted og aftaler om fjernsalg.

Oplysningspligten er imidlertid ikke ens for så vidt angår aftaler indgået uden for fast forretningssted og aftaler indgået ved fjernsalg, jf. lovens § 10 (aftaler indgået uden for fast forretningssted) og §§ 11-15 (aftaler ved fjernsalg). For så vidt angår aftaler om fjernsalg sondres der i forbrugeraftaleloven mellem på den ene side aftaler ved fjernsalg af varer og ikkefinansielle tjenesteydelser, jf. §§ 11-12, og på den anden side aftaler ved fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, jf. lovens §§ 13-14. Forbrugeraftalelovens § 15 om kravet om at få udleveret aftalevilkårene på papir gælder generelt for fjernsalg.

I forbrugeraftalelovens § 9, stk. 2, nr. 1-5, er der opregnet en række undtagelser fra reglerne om den erhvervsdrivendes oplysningspligt. Se nærmere herom ovenfor under pkt. 3.1.2 vedrørende anvendelsesområdet.

Det drejer sig for det første om køb af levnedsmidler og andre varer til husholdningens løbende forbrug, som købes på offentlige steder, torve og markeder, eller som skal leveres til forbrugeren på dennes bopæl eller arbejdsplads som led i organiseret og regelmæssig vareudbringning, jf. stk. 2, nr. 1. Undtagelsen i nr. 1, der i det væsentlige svarer til en sammenskrivning af den tidligere forbrugerftalelovs § 10, d, nr. 1, og § 5, stk. 3, nr. 4, gennemfører det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 3, stk. 2, 1. pind, og dørsalgsdirektivets artikel 3, stk. 2, litra b.

Efter forbrugerftalelovens § 9, stk. 2, nr. 2, er aftaler om indkvartering, transport, forplejning, herunder servering og catering, og rekreative fritidsaktiviteter, herunder underholdnings-, idræts- og lignende kulturbegivenheder, undtaget fra den erhvervsdrivendes oplysningspligt. Undtagelsen gælder dog med den begrænsning, at det skal fremgå af aftalen, hvilken dag eller inden for hvilken bestemt periode den pågældende tjenesteydelse skal udføres, og kun hvis aftalen ikke er indgået uden for fast forretningssted under de i § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b, nævnte omstændigheder. Undtagelsen i nr. 2 er en videreførelse af den tidligere forbrugerftalelovs § 10 d, nr. 2 og 3, og gennemfører det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 3, stk. 2, 2. pind. Dørsalgsdirektivet indeholder ikke en tilsvarende undtagelsesbestemmelse.

Herudover er visse aftaler om rettigheder over fast ejendom undtaget fra den erhvervsdrivendes oplysningspligt, jf. stk. 2, nr. 3-5. Det drejer sig om aftaler om opførelse af bygning (nr. 3), aftaler, der er omfattet af § 1, stk. 1, i lov om forbru-

geraftaler om brugsret til logi på timesharebasis og om læn- gerevarende ferieprodukter m.v. (nr. 4) og aftaler om rettig- heder over fast ejendom med undtagelse af fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser eller vedrørende ud- lejning af fast ejendom (nr. 5). Undtagelserne er en sam- menskrivning af den tidligere forbrugeraftalelovs § 5, stk. 3, nr. 6, og § 10 c, stk. 1, nr. 2-4, og gennemfører det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 3, stk. 1, 4. pind, og artikel 13, stk. 2, samt dørsalgsdirektivets artikel 3, stk. 2, litra a.

#### 4.3.2.2. Aftaler indgået uden for fast forretningssted

Forbrugeraftalelovens § 10 fastsætter, hvilke oplysninger den erhvervsdrivende skal give til forbrugeren ved aftaler indgået uden for fast forretningssted, samt hvornår disse op- lysninger skal gives.

Efter forbrugeraftalelovens § 10, stk. 1, skal den erhvervs- drivende på mødet med forbrugeren give skriftlig oplysning om fortrydelsesretten og om navn og adresse på den person eller virksomhed, som fortrydelsesretten kan udøves over for.

For så vidt angår køb af varer, der ikke er bestillingskøb, og tegning af abonnement på aviser, ugeblade og tidsskrifter el- ler løbende bogudgivelser af ikke forud fastlagt omfang, skal oplysningerne først gives ved overgivelsen af varen el- ler ved første levering til forbrugeren, jf. forbrugeraftalelo- vens § 10, stk. 2.

Forbrugeraftalelovens § 10 viderefører den tidligere forbru- geraftalelovs § 7, stk. 1, og gennemfører dørsalgsdirektivets artikel 4.

Som det fremgår af forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, jf. herom pkt. 4.5.2 nedenfor, begynder fortrydelsesfristen ikke at løbe, før forbrugeren på varigt medium har modtaget de foreskrevne oplysninger. Den erhvervsdrivendes manglende opfyldelse af oplysningspligten, herunder forpligtelsen til at give tydelig skriftlig oplysning om fortrydelsesretten, er der- med civilretligt sanktioneret ved en udskydelse af fortrydel- sesfristens begyndelsestidspunkt. Herudover kan tilsidesæt- telse af oplysningspligten være en overtrædelse af reglerne om god markedsføringskik, jf. markedsføringslovens § 1.

#### 4.3.2.3. Fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser

Forbrugeraftalelovens § 11 angiver, hvilke oplysninger der forud for aftalens indgåelse skal meddeles forbrugeren i for- bindelse med fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikkefi- nansielle tjenesteydelser.

Forbrugeraftalelovens § 11 supplerer markedsføringsretlige regler i anden lovgivning, herunder markedsføringslovens §§ 7 og 12 a - 14, jf. ovenfor pkt. 4.3.2.3, og almindelige kontraktretlige regler om loyal oplysningspligt. Bestemmel- sen afløser den tidligere forbrugeraftalelovs §§ 2 a, 11 og 11 a, og gennemfører artikel 4 og 5 i det generelle fjernsalgsdi- rektiv og artikel 3 i det finansielle fjernsalgsdirektiv.

Forbrugeraftalelovens § 11, stk. 1, indeholder en opregning af de oplysninger, der skal meddeles forbrugeren inden ind- gåelsen af en fjernsalgsaftale.

Efter forbrugeraftaleloven skal der således gives oplysning om den erhvervsdrivendes navn, erhvervmæssige hovedak- tiviteter, fysiske adresse samt, hvis der er tale om en uden- landsk erhvervsdrivende, der har en repræsentant her i lan- det, eller hvis leverandøren i øvrigt er repræsenteret af en anden, relevante oplysninger om denne repræsentant, herun- der dennes fysiske adresse, jf. § 11, stk. 1, nr. 1. Bestemmel- sen gennemfører artikel 4, stk. 1, litra a, og artikel 5, stk. 1, 2. pind, i det generelle fjernsalgsdirektiv og artikel 3, stk. 1, nr. 1, litra a-c, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, jf. henvis- ningen i § 13, stk. 1, til § 11, stk. 1.

Der skal endvidere gives oplysning om varens eller tjeneste- ydelsens karakter og væsentligste egenskaber, jf. § 11, stk. 1, nr. 2. Bestemmelsen gennemfører artikel 4, stk. 1, litra b, i det generelle fjernsalgsdirektiv og artikel 3, stk. 1, nr. 2, li- tra a, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, jf. henvisningen i § 13, stk. 1, til § 11, stk. 1.

Bestemmelsen suppleres som anført bl.a. af den generelle regel i markedsføringslovens § 12 a, hvorefter den erhvervs- drivende ved en købsopfordring rettet mod forbrugeren, skal give en række oplysninger, herunder oplysninger om varens eller tjenesteydelsens væsentligste karakteristika, medmin- dre oplysningerne allerede fremgår tydeligt af sammenhæn- gen.

Oplysninger om varens eller tjenesteydelsens karakter eller væsentligste egenskaber kan efter omstændighederne få be- tydning for en eventuel senere mangelsvurdering i medfør af købelovens § 75 a og § 76, stk. 1, nr. 2 og 3, og stk. 2.

Herudover skal der gives oplysning om den samlede pris for varen eller tjenesteydelsen, inklusive gebyrer, omkostninger, herunder eventuelle leveringsomkostninger, moms og alle andre afgifter, herunder afgifter eller omkostninger, der ikke betales af den erhvervsdrivende eller pålægges af denne, el- ler, hvis en nøjagtig pris ikke kan oplyses, grundlaget for be- regningen af prisen, jf. § 11, stk. 1, nr. 3. Bestemmelsen gennemfører artikel 4, stk. 1, litra c og d, i det generelle fjernsalgsdirektiv og artikel 3, stk. 1, nr. 2, litra b og d, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, jf. henvisningen i § 13, stk. 1, til § 11, stk. 1.

Bestemmelsen suppleres af de almindelige bestemmelser om købsopfordring og prisoplysning i markedsføringslovens §§ 12 a - 14.

Der skal også gives oplysning om vilkår om betaling, leve- ring eller anden opfyldelse af aftalen, en eventuel uopsige- lighedsperiode samt eventuel adgang for parterne til at brin- ge aftalen til ophør før tiden eller ensidigt, herunder oplys- ning om eventuelle betingelser herfor, jf. § 11, stk. 1, nr. 4. Bestemmelsen gennemfører artikel 4, stk. 1, litra e og i, og artikel 5, stk. 1, 4. pind, i det generelle fjernsalgsdirektiv og artikel 3, stk. 1, nr. 2, litra f, og artikel 3, stk. 1, nr. 3, litra b

og c, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, jf. henvisningen i § 13, stk. 1, til § 11, stk. 1.

Der skal ligeledes gives oplysning om, hvorvidt der er fortrydelsesret efter loven, jf. § 11, stk. 1, nr. 5. Bestemmelsen gennemfører artikel 3, stk. 1, nr. 3, litra a, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, jf. henvisningen i § 13, stk. 1, til § 11, stk. 1, og til dels artikel 4, stk. 1, litra f, i det generelle fjernsalgsdirektiv.

Efter forbrugerftalelovens § 11, stk. 1, nr. 6, skal der desuden gives oplysning om eventuelle specifikke ekstraomkostninger, som forbrugeren skal betale for at anvende den pågældende kommunikationsteknik. Bestemmelsen gennemfører artikel 4, stk. 1, litra g, i det generelle fjernsalgsdirektiv og artikel 3, stk. 1, nr. 2, litra g, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, jf. henvisningen i § 13, stk. 1, til § 11, stk. 1.

Endelig skal der gives oplysning om, hvor længe oplysningerne gælder, herunder hvor længe varen eller tjenesteydelsen udbydes til den anførte pris, jf. § 11, stk. 1, nr. 7. Bestemmelsen gennemfører artikel 4, stk. 1, litra h, i det generelle fjernsalgsdirektiv og artikel 3, stk. 1, nr. 2, litra e, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, jf. henvisningen til § 11, stk. 1, i § 13, stk. 1.

Forbrugerftalelovens § 11, stk. 2, indeholder særlige regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt ved telefoniske henvendelser.

Idet uanmodede telefoniske henvendelser efter forbrugerftalelovens § 6 som udgangspunkt ikke er lovlige, vil bestemmelsen i § 11, stk. 2, derfor (alene) have betydning i de tilfælde, hvor forbrugeren selv har anmodet om at blive ringet op af den erhvervsdrivende samt i de tilfælde, hvor der efter lovens § 6, stk. 2, er adgang til at rette uanmodet telefonisk henvendelse til forbrugeren. Det kan f.eks. dreje sig om henvendelser vedrørende bl.a. bestilling af bøger, tegning af abonnement på aviser eller formidling/tegning af forsikringsaftaler.

Af forbrugerftalelovens § 11, stk. 2, følger det, at forbrugeren i forbindelse med ethvert opkald ud over de oplysninger, der følger af stk. 1, skal have oplysning om den erhvervsdrivendes identitet samt navnet på den person, som forbrugeren er i kontakt med, og dennes forbindelse til den erhvervsdrivende samt om det kommercielle formål med henvendelsen. Bestemmelsen gennemfører artikel 4, stk. 3, i det generelle fjernsalgsdirektiv.

Bestemmelsen suppleres af markedsføringslovens § 6, stk. 5, hvorefter den erhvervsdrivende ved den første henvendelse til forbrugeren skal oplyse forbrugeren om retten til at frabede sig uanmodede henvendelser fra den erhvervsdrivende. Der er endvidere etableret en adgang for forbrugeren til helt at undgå telefoniske henvendelser ved at lade sig notere på den såkaldte Robinson-liste i CPR-registeret, jf. markedsføringslovens § 6, stk. 3.

De i § 11, stk. 1, nævnte oplysninger skal gives i rimelig tid, inden aftalen indgås, jf. § 11, stk. 3. Oplysningerne skal være klare, tydelige og forståelige, og det skal klart fremgå, at oplysningerne gives med henblik på indgåelse af en aftale. Oplysningerne skal gives på en måde, der er egnet under hensyn til den anvendte kommunikationsteknik, og som tager særligt hensyn til umyndige personer. Bestemmelsen er en videreførelse af den tidligere forbrugerftalelovs § 11, stk. 2, og gennemfører delvist artikel 4, stk. 1 og 2, i det generelle fjernsalgsdirektiv.

Forbrugerftalelovens § 12 fastlægger kravene til den information, som den erhvervsdrivende på varigt medium skal give snarest muligt efter indgåelsen af en fjernsalgsaftale vedrørende en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse. Bestemmelsen svarer til den tidligere forbrugerftalelovs § 11 a, og gennemfører artikel 5, stk. 1, i det generelle fjernsalgsdirektiv.

Hvis der indgås en fjernsalgsaftale om en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse, skal de i § 11, stk. 1, nr. 1-5, nævnte oplysninger meddeles forbrugeren på papir eller et andet varigt medium, som forbrugeren har adgang til, medmindre forbrugeren allerede har modtaget oplysningerne på denne måde, jf. forbrugerftalelovens § 12, stk. 1.

Vedrørende begrebet varigt medium bemærkes det, at det finansielle fjernsalgsdirektiv i modsætning til det generelle fjernsalgsdirektiv i artikel 2, litra f, indeholder en definition af begrebet. Med støtte i forbrugerftalelovens forarbejder (Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7594-95) antages, at kriterierne for, om der er tale om et varigt medium, er de samme efter de to direktiver, og at der således ikke er tilsigtet nogen ændring af begrebet i forbindelse med vedtagelsen af det finansielle fjernsalgsdirektiv.

I takt med den teknologiske udvikling vil flere tekniske indretninger kunne opfylde betingelserne for at blive anset for et varigt medium, dvs. betingelserne om mulighed for lagring og reproduktion i en rimelig periode af de personligt modtagne oplysninger. Som eksempler på indretninger, der opfylder kravene til et varigt medium, kan nævnes disketter, dvd'er, cd-rom'er, e-mails og, med udbredelsen af nyere mobiltelefoner, SMS/MMS.

Det bemærkes, at forbrugeren efter forbrugerftalelovens § 15 på et hvilket som helst tidspunkt under aftaleforholdet har ret til at få aftalevilkårene udleveret på papir.

Efter forbrugerftalelovens § 12, stk. 2, nr. 1, skal den erhvervsdrivende på den i stk. 1 angivne måde give oplysning på et varigt medium om betingelserne for brug af foreliggende garantitilsagn og reparations- og vedligeholdelsesservice. Denne bestemmelse medfører, at den erhvervsdrivende bl.a. skal oplyse om eventuelle garantibetingelser, hvis der ydes garanti. Bestemmelsen suppleres af den generelle regel i markedsføringslovens § 12, stk. 2, hvorefter den erhvervsdrivende, hvis der ydes garanti, på klar og tydelig måde bl.a.

skal informere forbrugeren om dens indhold og give de oplysninger, der er nødvendige for at gøre garantien gældende.

Efter forbrugerftalelovens § 12, stk. 2, nr. 2, skal den erhvervsdrivende endvidere på den i stk. 1 angivne måde give oplysning på et varigt medium om eventuel fortrydelsesret og om fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt og varighed samt betingelserne for og fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten, herunder oplysning om, til hvilken adresse meddelelse om fortrydelsesret skal sendes, og i fornødent omfang om reglerne i § 18, stk. 4, 1. pkt., og § 20, stk. 3, jf. nærmere herom nedenfor pkt. 4.3.3.2.6 og 4.11.1.

De i forbrugerftalelovens § 12, stk. 1 og 2, nævnte oplysninger skal gives snarest muligt efter aftalens indgåelse og ved køb af varer, der skal overgives til forbrugeren, senest ved overgivelsen, jf. § 12, stk. 3.

I medfør af forbrugerftalelovens § 12, stk. 4, er der fastsat en undtagelse fra kravet om meddelelse af oplysninger på varigt medium.

Undtaget fra kravet om meddelelse af oplysninger på et varigt medium er således aftaler om tjenesteydelser, hvor bestilling og udførelse af ydelsen sker på én gang ved brug af fjernkommunikation, når vederlaget for tjenesteydelsen ikke overstiger 75 kr. og opkræves af udbyderen af det anvendte kommunikationsmiddel, og forbrugeren er bekendt med prisen for ydelsen og fortrydelsesretten. Bestemmelsen gennemfører artikel 5, stk. 2, i det generelle fjernsalgsdirektiv, men stk. 4 giver en videre beskyttelse af forbrugerne end påkrævet efter direktivet, idet der er indsat en beløbsgrænse på 75 kr., og et krav om at forbrugeren er bekendt med prisen for ydelsen og fortrydelsesretten.

Det bemærkes i den forbindelse, at direktivet ikke indeholder nogen undtagelse til kravet om meddelelse af oplysningerne på et varigt medium. Der henvises herom til pkt. 4.4.1 nedenfor.

Efter forbrugerftalelovens § 12, stk. 5, skal forbrugeren i de i stk. 4 nævnte tilfælde på begæring have oplysning om en fysisk adresse, hvor forbrugeren kan henvende sig med eventuelle klager.

#### *4.3.2.4. Fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser*

De oplysninger, der opregnes i forbrugerftalelovens § 11, stk. 1, skal også gives ved fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, jf. § 13, stk. 1. Herudover indeholder § 13, stk. 1, en række yderligere oplysningskrav, som den erhvervsdrivende skal give til forbrugeren forud for indgåelsen af en aftale om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Stk. 2 opstiller særegler om den prækontraktuelle oplysningspligt og dens opfyldelse ved fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, når parterne kommunikerer indbyrdes ved taletelefoni. Spørgsmålet om tidspunktet for oplysningernes meddelelse og kravene til oplysningernes klarhed mv. reguleres på samme måde for fjernsalg af finansielle tjenesteydelser som for fjern-

salg af varer og ikkefinansielle tjenesteydelser, jf. § 13, stk. 3.

Ved aftaler om finansielle tjenesteydelser skal den prækontraktuelle oplysningspligt i henhold til forbrugerftalelovens § 13, stk. 1-3, ikke opfyldes forud for enhver aftale, men kun forud for den første aftale i tilfælde, hvor der med samme forbruger indgås flere aftaler af samme karakter inden for et år, jf. § 13, stk. 4.

Bestemmelsen gennemfører artikel 3 i det finansielle fjernsalgsdirektiv, der som udgangspunkt foreskriver totalharmønisering. Direktivets artikel 4, stk. 2, indeholder imidlertid en undtagelse hertil, hvorefter medlemsstaterne kan fastsætte strengere krav om forhåndsoplysninger end dem, der fremgår af artikel 3.

Efter forbrugerftaleloven skal den erhvervsdrivende i alle tilfælde, dvs. også i de tilfælde, der er omfattet af § 13, stk. 2 (taletelefoni), meddele forbrugeren de i § 13, stk. 1, nævnte oplysninger på varigt medium inden aftalens indgåelse. Forbrugeren skal samtidig på den anførte måde have oplysning om aftalevilkårene, jf. § 14, stk. 1.

Tidspunktet for den erhvervsdrivendes opfyldelse af pligten til at give de anførte oplysninger på varigt medium udskydes til straks efter aftalens indgåelse, hvis det under den anvendte form for fjernkommunikation ikke er muligt at opfylde pligten tidligere, og det er forbrugeren, der har taget initiativet til aftalen under anvendelse af denne form for fjernkommunikation, jf. § 14, stk. 2.

Har parterne inden for det seneste år indgået flere aftaler af samme karakter, er det tilstrækkeligt, at oplysningspligten efter stk. 1 og 2 er opfyldt med hensyn til den første aftale, forudsat at den erhvervsdrivende har sikret sig, at forbrugeren fortsat har adgang til oplysningerne og aftalevilkårene på papir eller andet varigt medium, jf. § 14, stk. 3.

#### *4.3.2.5. Fælles regler for fjernsalg*

Som anført ovenfor følger det af forbrugerftalelovens § 15, stk. 1, at forbrugeren på ethvert tidspunkt under aftaleforholdet har ret til efter anmodning at få udleveret aftalevilkårene på papir. Forbrugeren kan endvidere ændre den benyttede fjernkommunikationsteknik, medmindre det er uforeneligt med den indgåede aftale eller karakteren af den leverede ydelse. Bestemmelsen gennemfører artikel 5, stk. 3, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, men således at bestemmelsen gælder generelt for aftaler indgået ved fjernsalg, dvs. også fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser.

#### *4.3.3. Lovforslagets udformning*

##### *4.3.3.1. Oplysningskravene i direktivets artikel 6, stk. 1 og 2*

*4.3.3.1.1.* Til gennemførelsen af direktivets artikel 6 skal det sikres, at der stilles krav til den erhvervsdrivende om inden



aftalens indgåelse at meddele forbrugeren alle de oplysninger, der følger af direktivbestemmelsen.

Som nævnt ovenfor indeholder forbrugerftaleloven forskellige regler om oplysningspligt ved aftaler indgået uden for fast forretningssted og fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser, jf. lovens §§ 10-12. Forbrugerftalelovens §§ 13 og 14 indeholder endvidere bestemmelser om oplysningspligt for fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser.

Visse af oplysningskravene efter forbrugerftaleloven og direktivet svarer indholdsmæssigt til hinanden. Direktivets artikel 6 udvider imidlertid den erhvervsdrivendes oplysningspligt på en række punkter, herunder navnlig for så vidt angår aftaler indgået uden for fast forretningssted.

4.3.3.1.2. Arbejdsgruppen foreslår, at der i forbrugerftaleloven i overensstemmelse med direktivets struktur indsættes regler om oplysningspligt, som er fælles for aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser.

Aftaler om finansielle tjenesteydelser er som nævnt ovenfor undtaget fra forbrugerrettighedsdirektivets anvendelsesområde, men derimod reguleret i det finansielle fjernsalgsdirektiv, som blev gennemført i dansk ret med vedtagelsen af den gældende forbrugerftalelov (lov nr. 451 af 9. juni 2004).

Den gældende forbrugerftalelov indeholder visse specifikke bestemmelser om oplysningspligt for fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser (§§ 13 og 14), idet forbrugerftalelovens øvrige bestemmelser om oplysningspligt i vidt omfang finder anvendelse på såvel fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser og ikkefinansielle tjenesteydelser, jf. bl.a. § 15, § 11, stk. 1, jf. § 13, stk. 1 og § 11, stk. 3, jf. § 13, stk. 3.

Forbrugerftalelovens § 13, stk. 1, går på to punkter videre end direktivets artikel 3. For det første stilles der krav om oplysning om fortrydelsesfristens varighed og begyndelsestidspunkt, jf. stk. 1, nr. 3, og for det andet skal der gives forbrugeren oplysning om, hvorvidt der findes en garantifond eller garantiordning, jf. stk. 1, nr. 8.

Arbejdsgruppen bemærker, at medlemsstaterne efter markedsføringsdirektivets artikel 3, stk. 5, i en periode på seks år efter den 12. juni 2007 (dvs. indtil den 12. juni 2013) på det område, hvor der med markedsføringsdirektivet sker en tilnærmelse, kan fortsætte med at anvende nationale bestemmelser, som er mere restriktive eller præskriptive end markedsføringsdirektivet, og som implementerer direktiver med minimumsharmonisering. Disse foranstaltninger skal være væsentlige med henblik på at sikre, at forbrugerne beskyttes tilstrækkeligt mod urimelig handelspraksis, og skal stå i rimeligt forhold til opfyldelsen af dette mål. Den revision, der er omhandlet i markedsføringsdirektivets artikel 18, kan, hvis det anses for hensigtsmæssigt, omfatte et forslag om

forlængelse af denne undtagelse med en yderligere begrænset periode.

På den anførte baggrund har arbejdsgruppen overvejet, om forbrugerftalelovens § 13, stk. 1, på de to punkter, hvor der er tale om "overimplementering", kan opretholdes efter udløbet af den periode, der er anført i markedsføringsdirektivets artikel 3, stk. 5.

Det er imidlertid arbejdsgruppens opfattelse, at forbrugerftalelovens § 13, stk. 1, også efter udløbet af den anførte overgangsperiode, kan opretholdes. Arbejdsgruppen henviser i den forbindelse til artikel 3, stk. 9, i markedsføringsdirektivet, hvoraf det fremgår, at medlemsstaterne i forbindelse med finansielle tjenesteydelser, som defineret i direktiv 2002/65/EF, samt fast ejendom, på det område, hvor der med dette direktiv sker en tilnærmelse, kan stille krav, som er mere restriktive eller præskriptive end de krav, som det nævnte direktiv stiller.

Arbejdsgruppen bemærker endvidere, at markedsføringsdirektivets artikel 3, stk. 5, efter omstændighederne vil kunne få betydning, i det omfang der vedtages eller bibeholdes yderligere oplysningskrav forud for indgåelsen af aftaler omfattet af direktivets artikel 5. Der henvises herom til pkt. 5.3 nedenfor, hvoraf det bl.a. fremgår, at arbejdsgruppen i forhold til andre aftaler end fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted foreslår, at der fastsættes yderligere oplysningskrav om den erhvervsdrivendes kontaktoplysninger og oplysninger om eftersalgskundebistand.

Arbejdsgruppen foreslår i den forbindelse, at der i tilknytning til reglerne om oplysningspligt, som er fælles for aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser, fastsættes særskilte bestemmelser om oplysningspligt for fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, der med enkelte tilpasninger, som findes hensigtsmæssige i lyset af de øvrige ændringer af forbrugerftaleloven, viderefører de gældende regler om sådanne aftaler.

4.3.3.1.3. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed. Der henvises for så vidt angår oplysninger om finansielle tjenesteydelser til lovforslagets §§ 14-16.

#### 4.3.3.2. De enkelte oplysningskrav i artikel 6

Vedrørende de enkelte oplysningskrav kan anføres følgende:

##### 4.3.3.2.1. Artikel 6, stk. 1, litra a

Efter direktivets artikel 6, stk. 1, litra a, der er identisk med direktivets artikel 5, stk. 1, litra a, skal der gives følgende oplysninger:

"a) varernes eller tjenesteydelsernes vigtigste egenskaber i et omfang, der svarer til kommunikationsteknikken og til varerne eller tjenesteydelserne".

Efter den gældende bestemmelse i forbrugerftalelovens § 11, stk. 1, nr. 2, der gennemfører artikel 4, stk. 1, litra b, i det generelle fjernsalgsdirektiv og artikel 3, stk. 1, nr. 2, litra a, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, skal der gives oplysning om varens eller tjenesteydelsens karakter og væsentligste egenskaber. I forhold hertil indeholder artikel 6, stk. 1, litra a, et krav om, at oplysninger om varernes eller tjenesteydelsernes vigtigste egenskaber skal gives i et omfang, der svarer til kommunikationsteknikken og til varerne eller tjenesteydelserne.

Mens kommunikationsteknik og tjenesteydelse ikke er nærmere defineret i direktivet, følger det af artikel 2, nr. 3, at der ved en vare skal forstås enhver løsøregenstand, dog med undtagelse af genstande, som sælges på tvangsauktion eller i øvrigt i henhold til lov. Vand, gas og elektricitet betragtes også som varer, når det udbydes til salg i et afgrænset volumen eller en bestemt mængde.

Efter forbrugerftalelovens § 11, stk. 1, nr. 2, skal den erhvervsdrivende som anført give oplysninger til forbrugeren om varens eller tjenesteydelsens karakter og væsentligste egenskaber. Det vil således bero på en konkret vurdering, hvor omfattende eller detaljerede oplysninger der skal gives, herunder bl.a. i forhold til varens eller tjenesteydelsens art. Spørgsmålet synes ses ikke at give anledning til problemer i praksis.

Varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber skal efter direktivet oplyses i et omfang, der svarer til kommunikationsteknikken og til varerne eller tjenesteydelserne. Som anført ovenfor fremgår det af præambelbetragtning 36, 1. pkt., i relation til fjernsalgsaftaler, at oplysningskravene bør tilpasses, således at der tages hensyn til visse mediers tekniske begrænsninger, såsom de begrænsninger der er forbundet med antal tegn på visse mobiltelefonskærme eller tidsbegrænsningen for salgsspot på tv. I sådanne tilfælde bør den erhvervsdrivende opfylde et minimum af de væsentligste oplysningskrav, således at tilbuddet præsenteres på en afbalanceret måde, og henvise forbrugeren til en anden informationskilde, f.eks. ved at opgive et frikaldsnummer eller anføre et hyperlink til den erhvervsdrivendes hjemmeside, hvor der er direkte og let adgang til de relevante oplysninger.

For så vidt angår tilfælde, hvor det på grund af kommunikationsteknikken ikke er praktisk muligt at give detaljerede oplysninger om eksempelvis en vare, må det antages, at den erhvervsdrivendes oplysningspligt er begrænset til det mest væsentlige. Udbydes varen derimod på en hjemmeside, forudsættes kommunikationsteknikken ikke at give nogen begrænsninger i forhold til den erhvervsdrivendes oplysningspligt.

4.3.3.2.1.1. Efter arbejdsgruppens opfattelse vil det fortsat bero på en konkret vurdering, om kommunikationsteknikken begrænser den erhvervsdrivendes oplysningspligt. Ved vurderingen indgår kommunikationsteknikken og varernes eller tjenesteydelsernes art. Ved komplicerede varer og tjenesteydelser vil kravene til omtalen af varens eller tjenesteydel-

sens vigtigste egenskaber således være større end ved ukomplicerede varer og tjenesteydelser.

4.3.3.2.1.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 8, stk. 1, nr. 1, med tilhørende bemærkninger.

4.3.3.2.2. Artikel 6, stk. 1, litra b-d

Efter direktivets artikel 6, stk. 1, litra b-d, skal der gives følgende oplysninger:

- ”b) den erhvervsdrivendes identitet, f.eks. vedkommendes firmanavn,
- c) den fysiske adresse, hvor den erhvervsdrivende er etableret, og den erhvervsdrivendes eventuelle telefon- og faxnummer og e-mail-adresse, så forbrugeren kan kontakte den erhvervsdrivende hurtigt og kommunikere effektivt med vedkommende, og, hvor det er relevant, den fysiske adresse og identitet på den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler,
- d) den fysiske adresse på den erhvervsdrivendes faste forretningssted og, hvor det er relevant, på det faste forretningssted for den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler, hvis den er forskellig fra den adresse, der er opgivet i overensstemmelse med litra c), og hvortil forbrugeren kan indgive eventuelle klager”.

Direktivets artikel 6, stk. 1, litra b og c, svarer i det væsentlige til direktivets artikel 5, litra b. Den erhvervsdrivendes oplysningspligt efter direktivets artikel 5, stk. 1, litra b, om den erhvervsdrivendes kontaktoplysninger, er dog begrænset til oplysninger om den erhvervsdrivendes navn, f.eks. firmanavn, den fysiske adresse, hvor vedkommende er etableret, og dennes telefonnummer.

Efter den gældende bestemmelse i forbrugerftalelovens § 11, stk. 1, nr. 1, der gennemfører artikel 4, stk. 1, litra a, og artikel 5, stk. 1, 2. pind, i det generelle fjernsalgsdirektiv og artikel 3, stk. 1, nr. 1, litra a-c, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, skal der gives oplysning om den erhvervsdrivendes navn, erhvervsmæssige hovedaktivitet, fysiske adresse samt oplysninger om eventuelle repræsentanter for leverandøren.

I forhold hertil indeholder artikel 6, stk. 1, litra b-d, en udvidet oplysningspligt, idet der bl.a. skal gives oplysning om den erhvervsdrivendes eventuelle telefon- og faxnummer og e-mail-adresse samt oplysninger om den fysiske adresse, hvor den erhvervsdrivende er etableret og efter omstændighederne den fysiske adresse på den erhvervsdrivendes faste forretningssted. Der skal herudover, hvor det er relevant, gives oplysning om den fysiske adresse og identitet på den erhvervsdrivende, og efter omstændighederne på det faste forretningssted for den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler.

4.3.3.2.2.1. Arbejdsgruppen har overvejet, i hvilket omfang den erhvervsdrivende er forpligtet til at give oplysning om en e-mail-adresse. Spørgsmålet knytter sig således navnlig til, om "eventuel" omfatter både telefon- og faxnummer samt e-mail-adresse.

Af den engelske sprogudgave af direktivet fremgår:

"...the geographical address at which the trader is established and the trader's telephone number, fax number and e-mail address, where available."

Inden for e-handelsdirektivets anvendelsesområde er den erhvervsdrivende forpligtet til at give oplysning om en e-mail-adresse, jf. direktivets artikel 5, stk. 1, litra c. Dette er bl.a. fastslået af EU-Domstolen i en præjudiciel forelæggelses-sag, Deutsche Internet Versicherung (sag C-298/07) om hvorvidt et forsikringsselskab, som udelukkende opererede via internettet, i henhold til artikel 5, stk. 1, litra c, i direktivet om elektronisk handel (2000/21/EF) var forpligtet til på sin hjemmeside at angive et telefonnummer. Domstolen udtalte bl.a. i den forbindelse, at tjenesteyderen ud over sin e-mail-adresse er forpligtet til at give andre oplysninger, som gør det muligt hurtigt at kontakte tjenesteyderen og kommunikere direkte og konkret med denne, og at sådanne oplysninger ikke nødvendigvis skal bestå i et telefonnummer. Det kan også bestå i en online-spørgeformular, ved hjælp af hvilken tjenestemodtagerne kan henvende sig over internettet til tjenesteyderen, og som denne kan besvare via e-post. En sådan online kommunikationsadgang kan dog ikke anvendes, hvis tjenestemodtageren (forbrugeren) efter at have taget elektronisk kontakt til tjenesteyderen ikke har adgang til det elektroniske netværk og derfor anmoder tjenesteyderen om adgang til en ikke-elektronisk kommunikationsvej.

Der henvises i den forbindelse endvidere til § 7, stk. 1, nr. 3, i e-handelsloven (lov nr. 227 af 22. april 2002 om tjenester i informationssamfundet, herunder visse aspekter af elektronisk handel), hvorefter en tjenesteyder bl.a. skal give oplysning om e-post-adresse og eventuelt postadresse og andre oplysninger om tjenesteyderen, som gør det muligt at kontakte og kommunikere med tjenesteyderen.

På den anførte baggrund er det arbejdsgruppens opfattelse, at en erhvervsdrivende, der driver virksomhed inden for e-handelsdirektivets anvendelsesområde, f.eks. ved fjernsalg via internettet, er forpligtet til at give oplysning om sin e-mail-adresse. For så vidt angår aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted vil den erhvervsdrivende efter arbejdsgruppens opfattelse således kun være forpligtet til at give oplysning om en e-mail-adresse, såfremt den erhvervsdrivende har en e-mail-adresse.

Idet oplysningspligten i relation til oplysninger om den erhvervsdrivende udvides i forhold til gældende ret, foreslår arbejdsgruppen en ændring af den eksisterende bestemmelse i forbrugeraftalelovens § 11, stk. 1. For i videst muligt omfang at sikre overblik over oplysningskravene finder arbejdsgruppen ikke, at der, uanset at direktivets artikel 6, stk.

1, litra b-d, alle vedrører den erhvervsdrivendes kontaktoplysninger, bør foretages en sammenskrivning af de tre litra'er.

4.3.3.2.2.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens opfattelse vedrørende pligten til at give oplysning om en e-mail-adresse, herunder at der ikke uden for e-handelsdirektivets område kan stilles krav om, at den erhvervsdrivende skal være i besiddelse af en e-mail-adresse. Justitsministeriet kan endvidere tilslutte sig arbejdsgruppens forslag til ændring af den gældende § 11, stk. 1, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 8, stk. 1, nr. 2-4, med tilhørende bemærkninger.

#### 4.3.3.2.3. Artikel 6, stk. 1, litra e

Efter direktivets artikel 6, stk. 1, litra e, skal der gives følgende oplysninger:

"e) den samlede pris for varerne eller tjenesteydelserne inklusive afgifter, eller, hvis varernes eller tjenesteydelseernes art gør, at prisen ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, den måde, hvorpå prisen skal udregnes, samt, hvor det er relevant, alle yderligere omkostninger vedrørende fragt, levering eller porto og enhver anden omkostning eller, hvor disse omkostninger ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, oplysninger om, at der kan forekomme sådanne yderligere omkostninger. I forbindelse med tidsbestemte aftaler eller abonnementsaftaler skal den samlede pris omfatte de samlede udgifter pr. afregningsperiode. Hvis sådanne aftaler betales med et fast beløb, skal den samlede pris også forstås som de samlede månedlige udgifter. Hvor de samlede udgifter ikke kan udregnes på forhånd, oplyses hvordan prisen skal udregnes"

Direktivets artikel 6, stk. 1, litra e, 1. pkt., svarer til direktivets artikel 5, stk. 1, litra c. Dog indeholder direktivets artikel 5, stk. 1, litra c, ikke en regulering vedrørende tidsbestemte aftaler eller abonnementsaftaler som omtalt i artikel 6, stk. 1, litra e, 2. og 3. pkt.

Direktivets artikel 6, stk. 1, litra e, 1. pkt., svarer i vidt omfang til den gældende bestemmelse i § 11, stk. 1, nr. 3, om oplysninger vedrørende prisen for varen eller tjenesteydelser, der gennemfører artikel 4, stk. 1, litra c og d, i det generelle fjernsalgsdirektiv og artikel 3, stk. 1, nr. 2, litra b og d, i det finansielle fjernsalgsdirektiv. Som noget nyt i forhold til den gældende bestemmelse i forbrugeraftalelovens § 11, stk. 1, nr. 3, er det imidlertid angivet, hvad den samlede pris i forbindelse med tidsbestemte aftaler eller abonnementsaftaler skal omfatte.

Ud over forbrugeraftaleloven indeholder som nævnt i pkt. 4.2.2 også markedsføringslovens §§ 12 a og 13 regler om prisoplysning ved købsopfordring og erhvervsmæssigt udbud af varer og tjenesteydelser til forbrugerne. Efter mar-

kedsføringslovens §§ 12 a og 13 skal prisoplysninger gives på et tidligere tidspunkt, end hvad der følger af forbrugeraftalelovens § 11, stk. 1, samt direktivets artikel 6, hvorefter oplysningerne skal være givet inden aftalens indgåelse.

For så vidt regulerer markedsføringslovens §§ 12 a og 13 og direktivets artikel 6 to forskellige situationer: Dels hvilke oplysningskrav der gælder i forbindelse med markedsføring, dels hvilke oplysningskrav der gælder i forbindelse med (visse) aftalers indgåelse. Det må imidlertid antages, at der efter omstændighederne vil kunne være tilfælde, hvor begge regelsæt finder anvendelse. Arbejdsgruppen har på den baggrund overvejet den indbyrdes sammenhæng mellem markedsføringslovens regler og direktivets artikel 6.

Markedsføringslovens § 12 a gennemfører artikel 7, stk. 4, i direktiv 2005/29/EF om urimelig handelspraksis (markedsføringsdirektivet) og vedrører den erhvervsdrivendes oplysningspligt ved købsopfordringer. Forbrugerrettighedsdirektivet regulerer ikke forholdet mellem de oplysningskrav, der følger af direktivet, og de oplysningskrav der er fastsat i markedsføringsdirektivet om tidsbestemte aftaler eller abonnementsaftaler.

4.3.3.2.3.1. Efter arbejdsgruppens opfattelse må det imidlertid antages, at de to direktiver supplerer hinanden, hvorfor den erhvervsdrivende, i de tilfælde hvor et tilbud er omfattet af begge direktivers anvendelsesområder (f.eks. i forbindelse med fjernsalg), vil skulle give prisoplysning til forbrugeren allerede på tidspunktet for købsopfordringen, jf. markedsføringslovens § 12 a. Arbejdsgruppen bemærker hertil, at de to direktiver ikke er i konflikt med hinanden, hvorfor der ikke er noget til hinder for, at den erhvervsdrivende opfylder oplysningskravene efter begge regelsæt.

I relation til markedsføringslovens § 13 om den erhvervsdrivendes prisoplysning ved erhvervs-mæssigt udbud af varer og tjenesteydelser, der er en videreførelse af bestemmelsen i prismærkningslovens § 1, stk. 1 (og som ikke er direktivbestemt), har arbejdsgruppen overvejet, om en samtidig opfyldelse af henholdsvis denne bestemmelse og direktivet vil være mulig.

Arbejdsgruppen skal i den forbindelse bemærke, at markedsføringslovens § 13 blev opretholdt i forbindelse med gennemførelsen af artikel 7, stk. 4, i markedsføringsdirektivet, der ligesom forbrugerrettighedsdirektivet er udtryk for totalharmonisering. Arbejdsgruppen lægger derfor til grund, at bestemmelsen fortsat har et selvstændigt anvendelsesområde, om end dette må antages at være begrænset efter indførelsen af markedsføringslovens § 12 a.

Ved lov nr. 1389 af 21. december 2005 blev markedsføringslovens § 13 gjort teknologineutral, således at bestemmelsen både finder anvendelse på internettet og i fysiske forretninger. Om forholdet til forbrugeraftalelovens oplysningskrav fremgår det bl.a. af lovforslagets bemærkninger:

”Forslaget medfører, at forbrugerne ved handel i internetforretninger får krav på prisoplysninger tidligere end efter de gældende regler i lov nr. 451 af 9. juni 2004 om visse forbrugerftaler, § 11, stk. 1, nr. 3, hvoraf det fremgår, at forbrugerne i forbindelse med fjernsalg skal have oplysning om prisen for varen eller tjenesteydelsen, inden der indgås en aftale. Dette tolkes i praksis således, at forbrugeren skal have prisoplysningen senest på bestillingssiden.”

Markedsføringsdirektivet og forbrugerrettighedsdirektivet, der begge er udtryk for totalharmonisering, gælder således sideordnet. Uanset, at forbrugerrettighedsdirektivet i modsætning til det generelle fjernsalgsdirektiv, som de gældende regler i forbrugerftaleloven er baseret på, har karakter af totalharmonisering, antager arbejdsgruppen, at der med gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivets regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt ved bl.a. fjernsalg i forbrugerftaleloven ikke ændres på det forhold, at der efter omstændighederne vil kunne være tilfælde, hvor både markedsføringslovens og forbrugerftalelovens regler om prisoplysning finder anvendelse.

Bortset fra de nye oplysningskrav om tidsbestemte aftaler eller abonnementsaftaler er det arbejdsgruppens opfattelse, at direktivets oplysningskrav om den samlede pris for varerne og tjenesteydelserne må antages at svare indholdsmæssigt til forbrugerftalelovens § 11, stk. 1, nr. 3.

Arbejdsgruppen skal dog hertil bemærke, at oplysningspligten efter forbrugerftalelovens § 11, stk. 1, nr. 3, også omfatter krav om oplysning om afgifter/omkostninger, der ikke betales via leverandøren eller pålægges af denne, hvilket fremgår udtrykkeligt af bestemmelsen. Sådanne afgifter/omkostninger er ikke udtrykkeligt nævnt i direktivteksten, men det fremgår af bestemmelsen, at ”enhver anden omkostning” er omfattet af den erhvervsdrivendes oplysningspligt om den samlede pris for varen eller tjenesteydelsen.

Arbejdsgruppen foreslår, at det i bemærkningerne til bestemmelsen angives, at oplysningspligten efter denne bestemmelse, sådan som det også har været hidtil, omfatter krav om oplysning om afgifter/omkostninger, der ikke betales via den erhvervsdrivende eller pålægges af denne.

4.3.3.2.3.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed. Der henvises til lovforslagets § 8, stk. 1, nr. 5, med tilhørende bemærkninger.

4.3.3.2.4. *Artikel 6, stk. 1, litra f*

Efter direktivets artikel 6, stk. 1, litra f, skal der gives følgende oplysninger:

”omkostningerne ved anvendelse af fjernkommunikations-teknikken til indgåelse af aftalen, når de beregnes efter en anden sats end grundsatsen.”

Efter den gældende bestemmelse i forbrugerftalelovens § 11, stk. 1, nr. 6, skal der gives oplysning om eventuelle specifikke ekstraomkostninger for forbrugeren ved anvendelse af den pågældende kommunikationsteknik. Bestemmelsen gennemfører artikel 3, stk. 1, nr. 2. litra g, i det finansielle fjernsalgsdirektiv og artikel 4, stk. 1, litra g, i det generelle fjernsalgsdirektiv. På baggrund af bestemmelsens forarbejder, jf. Folketingstidende 1999-2000, Tillæg A, s. 5958, må det formentlig antages, at forbrugeren kun skal oplyses om prisen for anvendelse af den pågældende kommunikationsteknik, hvis prisen ikke beregnes efter grundtaksten.

4.3.3.2.4.1. Arbejdsgruppen foreslår, at det i forbindelse med gennemførelsen af bestemmelsen udtrykkeligt og i overensstemmelse med direktivets ordlyd anføres, at den erhvervsdrivende kun skal give oplysning om omkostningerne ved anvendelse af fjernkommunikationsteknikken, når de beregnes efter en anden sats end grundsatsen, og at det i bemærkningerne anføres, at der er tale om en videreførelse af gældende ret.

Det er i tilknytning hertil arbejdsgruppens opfattelse, at begrebet ”grundsatsen” bør erstattes med ”grundtaksten”, da dette er bedre stemmende med sædvanlig sprogbrug.

4.3.3.2.4.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 8, stk. 1, nr. 7, med tilhørende bemærkninger.

#### 4.3.3.2.5. Artikel 6, stk. 1, litra g

Efter direktivets artikel 6, stk. 1, litra g, der i det væsentlige svarer til direktivets artikel 5, stk. 1, litra d, skal der gives følgende oplysninger:

”forholdene vedrørende betaling, levering, opfyldelse, det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende forpligter sig til at levere varerne eller yde tjenesteydelsen, samt, hvor det er relevant, den erhvervsdrivendes politik for klagebehandling”.

Efter den gældende bestemmelse i forbrugerftalelovens § 11, stk. 1, nr. 4, der gennemfører artikel 4, stk. 1, litra e og i, og artikel 5, stk. 1, 4. pind, i det generelle fjernsalgsdirektiv og artikel 3, stk. 1, nr. 2, litra f, og artikel 3, stk. 1, nr. 3, litra b og c, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, skal der gives oplysning om betaling, levering eller anden opfyldelse af aftalen. Bestemmelsen indeholder tillige et krav om, at den erhvervsdrivende skal oplyse forbrugeren om en eventuel uopsigelighedsperiode samt eventuel adgang for parterne til at bringe aftalen til ophør før tiden eller ensidigt, herunder oplysning om eventuelle betingelser herfor. Der henvises herom til litra o, der behandles nedenfor.

I forhold til forbrugerftalelovens § 11, stk. 1, nr. 4, indeholder direktivets artikel 6, stk. 1, litra g, et nyt krav om, at den

erhvervsdrivende skal oplyse forbrugeren om det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende forpligter sig til at levere varerne eller tjenesteydelsen, samt hvor det er relevant, den erhvervsdrivendes politik for klagebehandling.

4.3.3.2.5.1. I forhold til oplysninger om klagebehandling bemærker arbejdsgruppen, at der ved angivelsen af, at oplysninger herom skal gives, ”hvor det er relevant”, skal forstås, at den erhvervsdrivende alene er forpligtet til at oplyse om sin politik for klagebehandling, såfremt den afviger fra det, man sædvanligvis kan forvente ved behandling af klager over varer af den pågældende type eller i den pågældende branche. Det kan eksempelvis være, såfremt der er særlige procedurer ved indgivelse af klagen. Det bemærkes dog, at den erhvervsdrivende ikke ved at opstille formelle krav for klager kan afskære forbrugeren fra at indgive en klage.

Det foreslås, at begrebet ”den erhvervsdrivendes politik” i forbindelse med gennemførelsen af bestemmelsen erstattes med ”den erhvervsdrivendes praksis”, og at spørgsmålet om aftalens varighed reguleres selvstændigt (jf. litra o).

4.3.3.2.5.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 8, stk. 1, nr. 8, med tilhørende bemærkninger.

#### 4.3.3.2.6. Artikel 6, stk. 1, litra h-k

Efter direktivets artikel 6, stk. 1, litra h-k, skal der gives følgende oplysninger om fortrydelsesret:

”h) i tilfælde af eventuel fortrydelsesret, betingelser, tidsfrist og procedurer for at gøre nævnte ret gældende, jf. artikel 11, stk. 1, samt den standardfortrydelsesformular, der findes i bilag I(B)

i) hvor det er relevant, at forbrugeren skal betale udgifterne til tilbagelevering af varerne i tilfælde af fortrydelse, og, i forbindelse med aftaler om fjernsalg, hvis varerne i kraft af deres art ikke kan returneres med normal post, udgifterne til returnering af varerne

j) at forbrugeren, såfremt vedkommende gør sin fortrydelsesret gældende efter i overensstemmelse med artikel 7, stk. 3, eller artikel 8, stk. 8, at have fremsat en anmodning, er ansvarlig for at betale den erhvervsdrivende for rimelige omkostninger i henhold til artikel 14, stk. 3

k) såfremt fortrydelsesretten ikke finder anvendelse i henhold til artikel 16, oplysninger om, at forbrugeren ikke vil kunne gøre sin fortrydelsesret gældende, eller, hvor det er relevant, under hvilke omstændigheder forbrugeren mister sin fortrydelsesret”.

Den erhvervsdrivende er efter forbrugerftaleloven forpligtet til at give oplysning om fortrydelsesret både ved aftaler indgået uden for fast forretningssted (§ 10) og ved fjern-

salgsaftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser (§ 11).

Efter forbrugerftalelovens § 10, stk. 1, der gennemfører artikel 4 i dørsalgskravdirektivet, skal den erhvervsdrivende give oplysninger om fortrydelsesretten samt navn og adresse på den person eller virksomhed, over for hvem fortrydelsesretten kan udøves.

Efter forbrugerftalelovens § 11, stk. 1, nr. 5, der gennemfører artikel 3, stk. 1, nr. 3, litra a, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, og til dels artikel 4, stk. 1, litra f, i det generelle fjernsalgsdirektiv, skal der gives oplysning om, hvorvidt der er fortrydelsesret efter loven. Efter bestemmelsen skal den erhvervsdrivende også give meddelelse herom, hvis fjernsalgsaftalen efter loven ikke kan fortrydes, hvilket er tilfældet ved de i § 17, stk. 2, opregnede tjenesteydelser.

Efter direktivets artikel 6, stk. 1, litra h og k, skal den erhvervsdrivende, svarende til, hvad der følger af forbrugerftaleloven, give oplysning om en eventuel fortrydelsesret, og såfremt fortrydelsesretten ikke finder anvendelse, tillige oplysning herom.

Efter direktivets artikel 6, stk. 1, litra h, skal den erhvervsdrivende endvidere give oplysning om fortrydelsesfristens varighed og betingelserne for at gøre fortrydelsesretten gældende, herunder om den praktiske fremgangsmåde ved brug af fortrydelsesretten, samt om standardfortrydelsesformularen i bilag I(B). I tilfælde af eventuel fortrydelsesret skal den erhvervsdrivende stille standardfortrydelsesformularen i bilag I(B) til rådighed for forbrugeren. Den erhvervsdrivende kan ikke opfylde sin oplysningspligt ved at benytte en anden formular end standardfortrydelsesformularen i bilag I(B). Forbrugeren er imidlertid ikke forpligtet til at anvende formularen ved udnyttelse af fortrydelsesretten, men kan i stedet give meddelelse om eventuel fortrydelse på anden måde, jf. standardfortrydelsesvejledningen 3. afsnit. Der henvises herom til pkt. 4.3.1 ovenfor.

4.3.3.2.6.1. Oplysningskrav svarende til direktivets artikel 6, stk. 1, litra h, følger af forbrugerftalelovens § 12, stk. 2, nr. 2, dog med undtagelse af oplysning om en standardfortrydelsesformular.

Efter forbrugerftaleloven skal oplysningerne først gives *efter* aftalens indgåelse i forbindelse med meddelelsen af oplysningerne på varigt medium. Dette gælder dog ikke i forhold til den erhvervsdrivendes oplysningskrav ved fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser. Her indeholder forbrugerftalelovens § 13, stk. 1, nr. 3, en bestemmelse, der i alt væsentligt svarer til direktivets artikel 6, stk. 1, litra h.

Ud over oplysningerne om selve udnyttelsen af fortrydelsesretten skal der gives oplysning om udgifterne til tilbagelevering af varerne i tilfælde af fortrydelse og om forbrugers pligt til at betale den erhvervsdrivende for rimelige omkostninger i tilfælde, hvor forbrugeren har gjort sin fortrydelsesret gældende efter at have anmodet den erhvervsdrivende

om at påbegynde udførelsen af tjenesteydelsen mv. inden fortrydelsesfristens udløb, jf. artikel 6, stk. 1, litra i og j. Reglerne herom er nye i forhold til den gældende forbrugerftalelov.

Endvidere udvides pligten for den erhvervsdrivende til at give oplysning om en eventuel fortrydelsesret, og såfremt fortrydelsesretten ikke finder anvendelse tillige oplysning herom, til også at omfatte aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

4.3.3.2.6.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens betragtning om, at oplysningskravene i artikel 6, stk. 1, litra h, svarer til hvad der følger af forbrugerftalelovens § 12, stk. 2, nr. 2, bortset fra kravet om oplysning om en standardfortrydelsesformular.

Lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse med arbejdsgruppens forslag, dog således at lovudkastets § 8, stk. 1, nr. 12, for overskuelighedens skyld foreslås splittet op i to numre (nr. 10 og 11 i § 8, stk. 1).

Der henvises til lovforslagets § 8, stk. 1, nr. 9-13, med tilhørende bemærkninger.

#### 4.3.3.2.7. Artikel 6, stk. 1, litra l og m

Efter direktivets artikel 6, stk. 1, litra l og m, der i det væsentlige svarer til direktivets artikel 5, stk. 1, litra e, skal der gives følgende oplysninger:

- ”l) påmindelse om eksistensen af en lovbestemt garanti for varenes kontraktmæssighed
- m) hvor det er relevant, eftersalgskundebistand og betingelserne herfor, eftersalgsservice og handelsmæssige garantier”.

Det bemærkes, at direktivets artikel 5, stk. 1, litra e, i modsætning til artikel 6, stk. 1, litra l og f, ikke indeholder et oplysningskrav om eventuel eftersalgskundebistand.

Efter forbrugerftalelovens § 12, stk. 2, nr. 1, der til dels gennemfører artikel 5, stk. 1, i det generelle fjernsalgsdirektiv, skal den erhvervsdrivende på papir eller andet varigt medium *efter* aftalens indgåelse give oplysning om betingelserne for brug af foreliggende garantitilsagn og reparations- og vedligeholdelsesservice. Markedsføringslovens § 12, stk. 1, indeholder i tilknytning hertil en supplerende bestemmelse om, at udtrykket garanti over for forbrugere kun må anvendes, hvis erklæringen giver forbrugeren en væsentlig bedre retsstilling end den, forbrugeren har efter lovgivningen.

Af markedsføringslovens § 12, stk. 2, fremgår, at i tilfælde, hvor der ydes garanti, skal den erhvervsdrivende på en klar og tydelig måde informere forbrugeren om garantiens indhold og give de oplysninger, der er nødvendige for at gøre den gældende. Endvidere skal den erhvervsdrivende på en klar og tydelig måde oplyse, at forbrugers ufravigelige rettigheder efter lovgivningen ikke berøres af garantien.

Efter direktivets artikel 6, stk. 1, litra l, skal den erhvervsdrivende give påmindelse om eksistensen af en lovbestemt garanti for varens kontraktmæssighed. Der gælder ingen tilsvarende oplysningskrav efter forbrugeraftaleloven.

Markedsføringslovens § 12, stk. 2, indeholder imidlertid en bestemmelse, hvorefter den erhvervsdrivende på en klar og tydelig måde bl.a. skal oplyse, at forbrugeren ufravigelige rettigheder efter lovgivningen ikke berøres af garantien.

Markedsføringslovens § 12, stk. 2, gennemfører artikel 6 i forbrugerkøbsdirektivet (99/44/EF). Bestemmelsen fastslår, at en garanti er retlig bindende for garantigiveren på de vilkår, der er fastsat i garantierklæringen og i reklamer for varen. Efter forbrugerkøbsdirektivets artikel 6, stk. 2, skal en garanti oplyse, at forbrugeren har rettigheder i henhold til den nationale lovgivning, og at disse rettigheder ikke berøres af garantien.

Efter markedsføringslovens § 12, stk. 2, er det normalt tilstrækkeligt, at sælger oplyser, at garantien ikke berører køberens ufravigelige rettigheder efter købeloven. Anden lovgivning skal dog nævnes i det omfang, det er relevant under hensyn til garantiens indhold, ydelsens art, salgsmåden mv.

Overtrædelse af markedsføringslovens § 12 er ikke strafbelagt, og der er ikke automatisk knyttet civile virkninger til en overtrædelse af bestemmelsen.

Det bemærkes, at begrebet lovbestemt garanti er omtalt i grøn bog om forbrugsvaregarantier og eftersalgsservice (KOM (93) 509 endelig udgave), som gik forud for forbrugerkøbsdirektivet, side 6:

”Ved ’lovbestemt garanti’ forstås den traditionelle beskyttelse, som findes i alle nationale lovgivninger som en direkte følge af lovgivningen, ifølge hvilken sælgeren (eller eventuelt en anden person) hæfter over for køberen for mangler ved de solgte varer. Virkningerne og betingelserne for opfyldelsen af denne garanti er fastsat direkte i hver enkelt national lovgivning. Ved ’handelsmæssig garanti’ forstås eventuelle øvrige fordele, som på frivilligt grundlag tilbydes af producenten, sælgeren af varen eller af enhver anden person, der indgår i distributionsleddet for dette produkt. Virkningerne og betingelserne for opfyldelsen af denne garanti fastsættes frit af den person, som tilbyder garantien.”

Det bemærkes i den forbindelse, at arbejdsgruppen antager, at anvendelsen af udtrykket garanti i denne (EU-retlige) sammenhæng stammer fra fransk ret, hvor garantibegrebet er fast indarbejdet, hvilket bl.a. afspejles i den franske Code Civil og i den franske forbrugerlovgivning, hvor flere varianter af garantibegrebet, herunder bl.a. ”*garantie contractuelle*” og ”*garantie légale*”, optræder. Begrebet anvendes i fransk ret i betydningen mangels hæftelse.

4.3.3.2.7.1. Efter direktivets artikel 6, stk. 1, litra m, skal den erhvervsdrivende endvidere, hvor det er relevant, give forbrugeren oplysning om eftersalgskundebistand og betingelserne herfor, eftersalgsservice samt handelsmæssig garanti.

Ved en handelsmæssig garanti skal der efter direktivets artikel 2, nr. 14, forstås enhver forpligtelse, som den erhvervsdrivende eller en producent (garantigiveren) har påtaget sig over for forbrugeren ud over sin retlige forpligtelse til at levere en kontraktmæssig ydelse til at refundere købesummen eller omlevere, reparere eller på anden måde afhjælpe mangler ved varerne, hvis de ikke svarer til de specifikationer eller ethvert andet krav, der fremgår af garantierklæringen eller af de relevante reklamer, der var tilgængelige på tidspunktet eller forud for aftalens indgåelse, og som ikke relaterer sig til ydelsens kontraktmæssighed.

Det er arbejdsgruppens opfattelse, at der med ”eksistensen af en lovbestemt garanti for varens kontraktmæssighed”, jf. artikel 6, stk. 1, litra l, skal forstås en henvisning til købelovens almindelige mangelsregler. Arbejdsgruppen foreslår på denne baggrund, at oplysningskravet formuleres i overensstemmelse hermed.

I forhold til oplysninger om handelsmæssig garanti jf. artikel 6, stk. 1, litra m, har arbejdsgruppen overvejet, om der med henvisningen i definitionen af begrebet til reklamer sigtes mod reklamer for varen/tjenesteydelsen eller reklamer for den handelsmæssige garanti.

Efter arbejdsgruppens opfattelse skal bestemmelsen forstås således, at der sigtes mod reklamer for varen/tjenesteydelsen.

Arbejdsgruppen har endvidere overvejet, hvad der skal forstås ved eftersalgskundebistand og eftersalgsservice, herunder om begreberne svarer helt eller delvist til forbrugeraftalelovens oplysningskrav om reparations- og vedligeholdelsesservice. Det er arbejdsgruppens opfattelse, at der med eftersalgskundebistand og eftersalgsservice i artikel 6, stk. 1, litra m, er tale om et videre begreb, end hvad der i dag følger af forbrugeraftaleloven. Der vil således også skulle gives oplysning om f.eks. ”supporttjenester”.

For så vidt angår direktivets oplysningskrav om eventuelle handelsmæssige garantier, er det arbejdsgruppens opfattelse, at der med direktivets definition er tale om et oplysningskrav, der umiddelbart svarer til forbrugeraftalelovens oplysningskrav om garantitilsagn, dvs. hvis der med virkning for forbrugeren er ydet en garanti (indeståelse for visse egenskaber, holdbarhed mv.) af den erhvervsdrivende selv eller af tredjemand (normalt producenten). Der består dog den forskel, at den erhvervsdrivende efter forbrugeraftaleloven skal give oplysning om betingelserne for brug af garantitilsagnet, hvorimod den erhvervsdrivende efter direktivet alene skal oplyse om en eventuel handelsmæssig garanti. Arbejdsgruppen antager dog, at der er sammenfald mellem oplysningskravene.

Arbejdsgruppen bemærker i øvrigt, at der med direktivets oplysningskrav ikke er indført en pligt for den erhvervsdrivende til at indestå for garantier afgivet af tredjemand. Hvorvidt den erhvervsdrivende hæfter for garantien, må afgøres efter de almindelige aftaleretlige regler, herunder købelovens § 76, stk. 1, nr. 2. Det bemærkes i den forbindelse, at der efter købelovens § 76, stk. 1, nr. 2, foreligger en mangel ved salgsgenstanden, hvis sælgeren eller et tidligere salgsled har givet oplysninger som nævnt i nr. 1 på vares indpakning, i annoncer eller i andre meddelelser, der er beregnet til at komme til almenhedens eller køberens kundskab. Arbejdsgruppen foreslår at et oplysningskrav svarende til artikel 6, stk. 1, litra m, indarbejdes i loven.

4.3.3.2.7.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed. Der henvises til lovforslagets § 8, stk. 1, nr. 14 og 15, med tilhørende bemærkninger.

#### 4.3.3.2.8. Artikel 6, stk. 1, litra n

Efter direktivets artikel 6, stk. 1, litra n, skal der gives følgende oplysninger:

”relevante adfærdskodeks som defineret i artikel 2, litra f), i direktiv 2005/29/EF og oplysninger om, hvordan eksemplarer heraf kan fremskaffes, hvor det er relevant”.

Efter artikel 2, litra f), i markedsføringsdirektivet (2005/29/EF), skal der imidlertid ved et adfærdskodeks forstås en aftale eller et regelsæt, der ikke følger af en medlemsstats love eller administrative bestemmelser, hvorigennem den erhvervsdrivendes adfærd fastlægges, og ifølge hvilke denne forpligtes til at overholde kodekset i forbindelse med en eller flere former for handelspraksis eller inden for en eller flere erhvervssektorer.

4.3.3.2.8.1. Arbejdsgruppen foreslår, at en bestemmelse svarende til artikel 6, stk. 1, litra n, indarbejdes i loven. Efter arbejdsgruppens opfattelse er det alene adfærdskodeks, ifølge hvilke den erhvervsdrivende over for den pågældende organisation har forpligtet sig til at overholde kodekset, og hvortil der er knyttet en eller flere sanktionsformer, der er omfattet af bestemmelsen. Andre adfærdskodeks, som er etisk funderet, og hvortil der ikke er knyttet nogen retsvirkning, er således ikke omfattet af bestemmelsen. Det bemærkes endvidere, at den erhvervsdrivende selvsagt heller ikke skal eller må give oplysninger om adfærdskodeks, hvortil den pågældende ikke har tilsluttet sig. En sådan oplysning vil ikke være relevant og vil efter omstændighederne kunne være vildledende over for forbrugeren.

4.3.3.2.8.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 8, stk. 1, nr. 16, med tilhørende bemærkninger.

#### 4.3.3.2.9. Artikel 6, stk. 1, litra o

Efter direktivets artikel 6, stk. 1, litra o, der i det væsentlige svarer til artikel 5, stk. 1, litra f), skal der gives følgende oplysninger:

”hvor det er relevant, aftalens gyldighedsperiode, eller for tidsbestemte aftaler eller for aftaler, der forlænges automatisk, betingelserne for at opsige aftalen”.

Forbrugeraftaleloven indeholder ikke en tilsvarende bestemmelse, men som anført ovenfor pkt. 4.3.3.2.5 vedrørende artikel 6, stk. 1, litra g), fremgår det af lovens § 11, stk. 1, nr. 4, at den erhvervsdrivende skal oplyse forbrugeren om en eventuel uopsigelighedsperiode samt eventuel adgang for parterne til at bringe aftalen til ophør før tiden eller ensidigt, herunder oplysning om eventuelle betingelser herfor. Bestemmelsen suppleres af forbrugerftalelovens § 25 om bindingsperioder (forbrugers adgang til at opsige aftaler om løbende levering af varer eller tjenesteydelser). Efter direktivets artikel 6, stk. 1, litra o, skal der herudover gives oplysning om aftalens gyldighedsperiode, og for så vidt angår aftaler, der forlænges automatisk, skal den erhvervsdrivende give oplysning om betingelserne for at opsige aftalen.

4.3.3.2.9.1. Arbejdsgruppen foreslår på baggrund af ovenstående, at en bestemmelse svarende til artikel 6, stk. 1, litra o, indarbejdes i loven.

4.3.3.2.9.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 8, stk. 1, nr. 17, med tilhørende bemærkninger.

#### 4.3.3.2.10. Artikel 6, stk. 1, litra p

Efter direktivets artikel 6, stk. 1, litra p, skal der gives følgende oplysninger:

”hvor det er relevant, minimumsvarigheden af forbrugers forpligtelser i henhold til aftalen”.

En tilsvarende bestemmelse findes ikke i forbrugerftaleloven.

Spørgsmålet om minimumsvarigheden af forbrugers forpligtelser i henhold til aftalen vil f.eks. kunne være relevant ved visse aftaler om løbende levering af varer eller tjenesteydelser, hvor der er aftalt vilkår om opsigelsesvarsel og/eller bindingsperiode.

Som anført ovenfor indeholder forbrugerftalelovens § 25 regler om forbrugers adgang til at opsige aftaler om løbende levering af varer eller tjenesteydelser. Efter bestemmelsen kan forbrugeren som udgangspunkt opsige en aftale om løbende levering af varer eller tjenesteydelser med 1 måneds varsel til udgangen af en måned, når der er gået 5 må-



neder efter aftalens indgåelse, jf. forbrugerftalelovens § 25, stk. 1, dvs. at forbrugeren maksimalt kan bindes i syv måneder.

Det følger af forbrugerftalelovens § 26, stk. 1, at hvis forbrugeren på tidspunktet for opsigelsen af aftalen har betalt for en periode, som ligger efter tidspunktet for aftalens ophør ifølge opsigelsen, skal vederlaget straks tilbagebetales.

Af direktivets præambelbetragtning 14 fremgår det bl.a., at direktivet ikke berører de aftaleretlige bestemmelser i national ret for så vidt angår aftaleretlige aspekter, der ikke er reguleret af direktivet.

4.3.3.2.10.1. Efter arbejdsgruppens opfattelse kan forbrugerftalelovens §§ 25 og 26 om forbrugers ret til at opsiges aftaler om løbende levering af varer og tjenesteydelser oprettholdes uanset oplysningskravet i artikel 6, stk. 1, litra p, idet bestemmelserne, der er af aftaleretlig karakter, falder uden for direktivets anvendelsesområde. Arbejdsgruppen foreslås endvidere, at en bestemmelse svarende til artikel 6, stk. 1, litra p, indarbejdes i loven.

4.3.3.2.10.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 8, stk. 1, nr. 18, med tilhørende bemærkninger.

4.3.3.2.11. Artikel 6, stk. 1, litra q, r og s

Efter direktivets artikel 6, stk. 1, litra q, skal der gives følgende oplysninger:

”hvor det er relevant, forskud eller andre finansielle garantier, som forbrugeren skal betale eller stille efter anmodning fra den erhvervsdrivende, samt betingelserne herfor”.

Forbrugerftaleloven indeholder ikke et tilsvarende oplysningskrav.

Efter direktivets artikel 6, stk. 1, litra r og s, der er identisk med artikel 5, stk. 1, litra g og h, skal der gives følgende oplysninger:

r) hvor det er relevant, funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger for digitalt indhold

s) hvor det er relevant, det digitale indholds interoperabilitet med hardware og software i henhold til, hvad den erhvervsdrivende ved eller med rimelighed burde have vidst”.

Efter direktivets artikel 2, nr. 11, skal der ved digitalt indhold forstås data, der er produceret og leveret i digital form.

Af direktivets præambelbetragtning 19 fremgår følgende om det digitale indholds funktionalitet og relevante interoperabilitet:

”Ud over de generelle oplysningskrav bør den erhvervsdrivende informere forbrugeren om det digitale indholds funktionalitet og relevante interoperabilitet. Begrebet funktionalitet bør referere til de måder, hvorpå digitalt indhold kan anvendes, f.eks. til sporing af forbrugeres adfærdsmønstre; begrebet bør ligeledes referere til, hvorvidt der findes eller ikke findes nogen form for tekniske begrænsninger, f.eks. via forvaltning af digitale rettigheder eller regionskodning. Det er hensigten, at begrebet relevant interoperabilitet skal beskrive informationen vedrørende det standard hardware- og software-miljø, som det digitale indhold er kompatibelt med, f.eks. styresystemet, den nødvendige version og visse hardware features.”

Forbrugerftaleloven indeholder heller ikke oplysningskrav svarende til direktivets artikel 6, stk. 1, litra r og s. Som anført i pkt. 4.2.2 gælder der imidlertid efter de almindelige kontraktretlige regler en loyal oplysningspligt over for køberen om salgsgenstandens beskaffenhed. Herudover indeholder markedsføringslovens § 7 en oplysningspligt i forbindelse med afgivelse af tilbud eller ved aftalens indgåelse, hvorefter den erhvervsdrivende bl.a. skal give en forsvarlig vejledning, når dette har betydning for bedømmelsen af den pågældende vares eller tjenesteydelses karakter eller egenskaber.

4.3.3.2.11.1. Efter arbejdsgruppens opfattelse indebærer direktivets artikel 6, stk. 1, litra r og s, at den erhvervsdrivende i tilfælde, hvor produktet indeholder tekniske beskyttelsesforanstaltninger eller begrænsninger i forhold til interoperabiliteten, skal informere forbrugeren nærmere herom. For forbrugeren vil det f.eks. være afgørende at få oplyst, om et produkt alene er kompatibelt med f.eks. en Mac-computer, eller om produktet f.eks. indeholder regionskodning, der sætter begrænsninger for forbrugers anvendelse af produktet.

Det er arbejdsgruppens opfattelse, at det i forhold til den erhvervsdrivendes oplysningspligt om det digitale indholds interoperabilitet med hardware og software må bero på en nærmere konkret vurdering, hvad den erhvervsdrivende vidste eller burde have vidst.

Arbejdsgruppen foreslås endvidere, at bestemmelserne i artikel 6, stk. 1, litra q, r og s, indarbejdes som særskilte bestemmelser (numre) i loven.

4.3.3.2.11.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 8, stk. 1, nr. 20 og 21, med tilhørende bemærkninger.

#### 4.3.3.2.12. Artikel 6, stk. 1, litra t

Efter direktivets artikel 6, stk. 1, litra t, skal der gives følgende oplysninger:

”hvor det er relevant, mulighed for adgang til en udenretslig procedure for klageadgang og bilæggelse af tvister, som den erhvervsdrivende er underkastet, og forudsætningerne for denne adgang”.

Efter artikel 6, stk. 1, litra t, skal forbrugeren have oplysning om, hvorvidt den pågældende har klageadgang og adgang til udenretlig bilæggelse af tvister, og, hvis dette er tilfældet, hvorledes forbrugeren kan gøre brug heraf.

Forbrugeraftaleloven indeholder et tilsvarende oplysningskrav for så vidt angår fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser, jf. forbrugeraftalelovens § 13, stk. 1, nr. 2.

Det følger af artikel 6, stk. 1, litra t, at der f.eks. vil være pligt til at oplyse om adgang til at klage til Forbrugerklagenævnet eller et privat anke- eller klagenævn.

Det må imidlertid antages, at der efter bestemmelsen ikke er en pligt til at oplyse, hvis der ikke består en sådan adgang, jf. formuleringen ”hvor det er relevant, mulighed for”.

Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed. Der henvises til lovforslagets § 8, stk. 1, nr. 22, med tilhørende bemærkninger.

#### 4.3.3.2.13. Direktivets artikel 6, stk. 2

4.3.3.2.13.1. Til gennemførelsen af artikel 6, stk. 2, skal det sikres, at den erhvervsdrivendes oplysningspligt efter artikel 6, stk. 1, også finder anvendelse for så vidt angår aftaler om forsyning af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i et afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, samt på fjernvarme og i forhold til digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium.

Henset til, at aftaler om løbende forsyning af levering af elektricitet, gas og varme mv. efter forbrugeraftaleloven i dag vil blive anset for aftaler vedrørende løbende levering af tjenesteydelser og dermed allerede er omfattet af loven, jf. pkt. 4.1.3.2.3 ovenfor vedrørende definitionen af vare, anser arbejdsgruppen det for unødvendigt at fastsætte en særskilt bestemmelse herom.

4.3.3.2.13.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkt vedrørende artikel 6, stk. 2.

#### 4.3.3.3. Direktivets artikel 6, stk. 3

4.3.3.3.1. Bestemmelsen i direktivets artikel 6, stk. 3, indebærer, at oplysningerne i artikel 6, stk. 1, litra b-d, i forbindelse med offentlige auktioner, kan udskiftes med de tilsvarende oplysninger om auktionarius i de tilfælde, hvor der er

tale om en auktion, hvor der er tale om en auktionsaftale, der indgås ved fjernsalg eller uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, men hvor der stadig er tale om at forbrugerne har mulighed for at være til stede under auktionen, jf. definitionen af offentlig auktion i direktivets artikel 2, nr. 13.

Arbejdsgruppen bemærker, at direktivets auktionsbegreb omfatter såvel traditionelt auktionssalg som auktioner, der indgås elektronisk f.eks. via internettet, idet der dog i kravet om, at forbrugeren skal have mulighed for at være til stede, ligger et krav om (potentielt) fysisk tilstedeværelse.

Dette udgør en ændring i forhold til gældende ret, hvorefter forbrugeraftaleloven ikke gælder for auktionssalg, der er tilrettelagt således, at en væsentlig del af de bydende normalt er fysisk til stede på auktionsstedet, jf. § 2, stk. 1, nr. 4. Undtagelsen for traditionelt auktionssalg gælder ikke i tilfælde, hvor købet er indgået uden for fast forretningssted under omstændigheder som nævnt i stk. 2, nr. 2, litra a og b, dvs. i tilfælde, hvor aftalen er indgået, eller forbrugeren har fremsat tilbud, i forbindelse med den erhvervsdrivendes besøg hos forbrugeren, jf. nærmere litra a, eller under en udflugt mv. arrangeret af den erhvervsdrivende, jf. nærmere litra b. Det har kun været i disse særlige tilfælde, samt når der er tale om elektroniske auktioner, f.eks. via internettet, at forbrugeraftalelovens bestemmelser hidtil har fundet anvendelse.

I og med, at direktivet ikke undtager auktionsområdet, vil en gennemførelse af direktivet således nødvendiggøre en ændring af forbrugeraftalelovens anvendelsesområde, idet undtagelsen i § 2, stk. 1, nr. 4, ikke vil kunne opretholdes. Oplysningskravene vil således fremover finde anvendelse på alle auktioner, dog således at der er mulighed for, at en række af oplysningerne i forbindelse med offentlige auktioner i stedet gives i forhold til auktionarius, når der er tale om fjernsalgsaftaler eller aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. Endvidere vil der i forhold til anvendelsen af fortrydelsesretten også få betydning, om aftalen er indgået på en offentlig auktion, jf. direktivets artikel 16, litra k. Der henvises nærmere herom til pkt. 4.7.3.13.

4.3.3.3.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 8, stk. 2, med tilhørende bemærkninger.

#### 4.3.3.4. Direktivets artikel 6, stk. 4-6

4.3.3.4.1. Ved gennemførelsen af bestemmelsen i artikel 6, stk. 4, skal det sikres, at oplysningerne i artikel 6, stk. 1, litra h-j, kan gives ved hjælp af standardfortrydelsesvejledningen, jf. bilag I(A), og at den erhvervsdrivende har opfyldt oplysningskravet i stk. 1, litra h-j, hvis denne har givet disse oplysninger til forbrugeren og udfyldt formularen korrekt.

Med henblik på at gennemføre artikel 6, stk. 5, skal det sikres, at de oplysninger, der er nævnt i stk. 1, udgør en integreret del af aftalen om fjernsalg eller aftalen indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. Endvidere skal det sikres, at oplysningerne ikke må ændres, medmindre andet udtrykkeligt aftales mellem parterne.

Til gennemførelsen af artikel 6, stk. 6, skal det sikres, at forbrugeren ikke skal betale omkostninger eller udgifter i tilfælde, hvor forbrugeren benytter sig af fortrydelsesretten, men hvor den erhvervsdrivende ikke har opfyldt kravene om oplysninger herom vedrørende fragt, porto mv., jf. stk. 1, litra e, eller om udgifter til returnering af varerne, jf. stk. 1, litra i.

4.3.3.4.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens forslag, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 9, med tilhørende bemærkninger, samt til forslaget til lovens bilag 1.

#### 4.3.3.5. Direktivets artikel 6, stk. 8 og 9

4.3.3.5.1. Arbejdsgruppen har overvejet, hvad der nærmere ligger i begrebet modstrid i artikel 6, stk. 8, 2. pkt., hvilket i den engelske udgave af direktivet er formuleret som "conflicts". Arbejdsgruppen har noteret sig, at begrebet "conflict" i markedsføringsdirektivets artikel 3, stk. 4, er oversat til "uoverensstemmelse".

Efter arbejdsgruppens opfattelse er det udgangspunktet, at reglerne i dette direktiv supplerer de oplysningskrav, der følger af servicedirektivet og direktivet om elektronisk handel, og at den erhvervsdrivende skal opfylde begge regelsæt. Arbejdsgruppen er således af den opfattelse, at det alene er i tilfælde, hvor en aftale er omfattet af såvel dette direktivs anvendelsesområde som servicedirektivets eller direktivet om elektronisk handels anvendelsesområde, hvor regelreguleringen har forskelligt indhold, og hvor det ikke er muligt at overholde reglerne i begge regelsæt (umulighed), at dette direktivs bestemmelser har forrang (lex specialis). Det bemærkes i den forbindelse, at samme opfattelse fremgår af pkt. 4.1.1.4 om forholdet mellem direktivet og national lovgivning og andre EU-retlige bestemmelser i en vejledning (arbejdsdokument) fra Kommissionens tjenestegrene om gennemførelsen/anvendelsen af direktiv 2005/29/EF om urimelig handelspraksis (SEK(2009) 1666).

4.3.3.5.2. Bevisbyrden for opfyldelsen af de oplysningskrav, der fremgår af direktivets kapitel III, påhviler den erhvervsdrivende, jf. artikel 6, stk. 9.

Det bemærkes, at de oplysningskrav, der følger af § 12, stk. 2, (som udgangspunkt) er indeholdt i den erhvervsdrivendes prækontraktuelle oplysningspligt, jf. artikel 6.

Endelig skal der for at sikre gennemførelsen af artikel 6, stk. 9, fastsættes en bestemmelse om, at bevisbyrden for opfyl-

delsen af oplysningskravene i direktivets kapitel III påhviler den erhvervsdrivende.

Efter arbejdsgruppens opfattelse omfatter denne bevisbyrde-regel også direktivets artikel 7 og 8, jf. formuleringen i artikel 6, stk. 9, "bevisbyrden for opfyldelsen af de i dette kapitel fastlagte oplysningskrav påhviler den erhvervsdrivende".

Det er imidlertid arbejdsgruppens opfattelse, at en sådan bevisbyrde-regel er udtryk for et almindeligt princip, da pligten til at give forbrugeren visse oplysninger påhviler den erhvervsdrivende. En sådan udtrykkelig regel bør derfor gælde hele lovens kapitel 3 vedrørende oplysningspligt.

4.3.3.5.3. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter, herunder vedrørende fortolkningen af artikel 6, stk. 8, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 7, stk. 1, 2. pkt., med tilhørende bemærkninger.

For så vidt angår konsekvensen af den erhvervsdrivendes eventuelle manglende opfyldelse af oplysningspligten henvises til pkt. 4.6 nedenfor.

For så vidt angår muligheden for fastsættelse af yderligere oplysningskrav, jf. artikel 6, stk. 8, 1. pkt., henvises til pkt. 5.5 nedenfor.

#### 4.4. Formelle krav

##### 4.4.1. Direktivets artikel 7

4.4.1.1. For så vidt angår aftaler indgået uden for fast forretningssted skal den erhvervsdrivende give de oplysninger, der følger af direktivets artikel 6, stk. 1, til forbrugeren på en klar, letlæselig og forståelig måde på papir eller, hvis forbrugeren samtykker heri, et andet varigt medium, jf. artikel 7, stk. 1.

Som nævnt ovenfor er varigt medium defineret i direktivets artikel 2, nr. 10. Begrebets nærmere indhold er beskrevet under pkt. 4.1.3.2.9.

Efter direktivets artikel 7, stk. 2, skal den erhvervsdrivende give forbrugeren en kopi af den underskrevne aftale eller bekræftelsen af aftalen på papir, eller, hvis forbrugeren samtykker heri, et andet varigt medium, herunder, hvor det er relevant, bekræftelsen af forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse, jf. artikel 16, litra m (om afkald på fortrydelsesret ved levering af digitalt indhold), jf. nærmere herom i pkt. 4.7.3.15.

Efter ordlyden i direktivets artikel 7, stk. 3, skal den erhvervsdrivende kræve, i det omfang en forbruger ønsker, at udførelsen af tjenesteydelser eller leveringen af vand, gas eller elektricitet, når dette ikke sælges i et afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, eller af fjernvarme skal påbegyndes, inden fortrydelsesfristen udløber, jf. artikel 9, stk. 2, at

forbrugeren fremsætter en sådan udtrykkelig anmodning på et varigt medium.

Bestemmelsen skal ses i sammenhæng med direktivets artikel 14, stk. 3 og 4, hvoraf bl.a. følger, at forbrugeren, hvis denne udøver sin fortrydelsesret efter at have fremsat anmodning i overensstemmelse med artikel 7, stk. 3 (eller artikel 8, stk. 8), alene skal betale den erhvervsdrivende et forholdsmæssigt beløb, der står i rimeligt forhold til det leverede indtil det tidspunkt, hvor forbrugeren har underrettet den erhvervsdrivende om sin udøvelse af fortrydelsesretten, *hvis* forbrugeren udtrykkeligt har anmodet om, at udførelsen skulle påbegyndes inden udløbet af fortrydelsesfristen.

Det bemærkes, at artikel 7, stk. 3, kun omfatter vand, gas og elektricitet, når disse varer *ikke* sælges i et afgrænset volumen eller en bestemt mængde. Som anført ovenfor, jf. pkt. 4.1.3.2.3 betragtes vand, gas og elektricitet som varer i henhold til direktivet, når det udbydes til salg i et afgrænset volumen eller en bestemt mængde, jf. artikel 2, nr. 3, mens løbende aftaler herom efter direktivet hverken er en vare eller en tjenesteydelse. Efter dansk ret anses sådanne løbende aftaler som tjenesteydelser.

For så vidt angår direktivets artikel 7, stk. 4, hvorefter en medlemsstat med hensyn til forbrugerftaler om reparations- eller vedligeholdelsesarbejder, der indgås uden for fast forretningssted og udføres straks, og hvis værdi ikke overstiger 200 euro, kan fastsætte regler om mindre omfattende oplysningskrav mv., henvises der til pkt. 5.6 nedenfor.

Efter direktivets artikel 7, stk. 5, må medlemsstaterne ikke stille yderligere formelle krav i forbindelse med opfyldelsen af de oplysningskrav, der følger af direktivet, forud for indgåelse af en aftale uden for fast forretningssted.

Som anført ovenfor *skal* den erhvervsdrivende i tilfælde af eventuel fortrydelsesret give forbrugeren oplysning om den standardfortrydelsesformular, der findes i bilag I(B), jf. artikel 6, stk. 1, litra h, og efter stk. 4, *kan* oplysningerne i stk. 1, litra h-j, gives ved hjælp af standardfortrydelsesvejledningen, jf. bilag I(A).

#### 4.4.1.2. Gældende ret

Forbrugerftalelovens § 10 fastlægger ud over, hvilke oplysninger der skal gives til forbrugeren i forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted og tidspunktet for, hvornår oplysningspligten skal opfyldes, jf. herom ovenfor pkt. 4.3.2.2 om, på hvilken måde de af bestemmelsen omhandlede oplysninger skal tilvejebringes. Der skal således efter § 10, stk. 1, gives tydelig *skriftlig* oplysning om fortrydelsesretten og om navn og adresse på den person eller virksomhed, over for hvem fortrydelsesretten kan udøves.

Af bekendtgørelse nr. 972 af 24. september 2004 vedrørende oplysning om fortrydelsesret i henhold til lov om visse forbrugerftaler, der er udstedt i medfør af forbrugerftalelovens § 16, kan det imidlertid udledes, at ordet *skriftlig* er anvendt i betydningen *læsbar* og ikke i betydningen *på papir*.

Som det fremgår af bekendtgørelsens § 1, stk. 1, skal den erhvervsdrivende give oplysningerne til forbrugeren om dennes fortrydelsesret på papir eller et andet varigt medium i overensstemmelse med reglerne i forbrugerftalelovens §§ 10, 12 og 14.

I forhold til aftaler indgået uden for fast forretningssted indeholder forbrugerftaleloven ikke en forpligtigelse svarende til direktivets artikel 7, stk. 2, for den erhvervsdrivende til at give forbrugeren en kopi af den underskrevne aftale mv.

Af § 1, stk. 2, i bekendtgørelse nr. 972 af 24. september 2004 vedrørende oplysning om fortrydelsesret i henhold til lov om visse forbrugerftaler følger det imidlertid, at oplysninger efter stk. 1 om forbrugers fortrydelsesret skal gives på 1) en særlig formular eller 2) et aftaledokument, faktura, følgeseddel eller lignende læsbart dokument, der udfærdiges i anledning af den enkelte aftale. Herudover følger det af bekendtgørelsens § 1, stk. 3, at oplysninger, der gives i de i nr. 2 nævnte dokumenter, skal være tydeligt fremhævet ved f.eks. særlig skrifttype eller på lignende måde.

Forbrugerftaleloven indeholder ikke en bestemmelse svarende til artikel 7, stk. 3.

Forbrugerftalelovens § 18, stk. 4, indeholder imidlertid en bestemmelse om fortrydelsesrettens ophør før tid ved fjernsalgsaftaler vedrørende ikkefinansielle tjenesteydelser og varer, som skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugers individuelle behov (bestillingskøb). I modsætning til artikel 7, stk. 3, fastsætter forbrugerftalelovens § 18, stk. 4, at fortrydelsesretten for så vidt angår fjernsalgsaftaler vedrørende bestillingskøb kun gælder indtil det tidspunkt, hvor udførelsen, fremstillingen eller tilpasningen begynder, når forbrugeren forinden har givet sit samtykke. Denne begrænsning i fortrydelsesretten gælder dog ikke, hvis den pågældende aftale vedrører løbende levering og er indgået under eller i forbindelse med den erhvervsdrivendes telefoniske henvendelse til forbrugeren uden dennes forudgående anmodning.

Efter § 2 i bekendtgørelse nr. 972 af 24. september 2004 vedrørende oplysning om fortrydelsesret i henhold til lov om visse forbrugerftaler følger det, at i tilfælde, hvor aftalen indgås uden for den erhvervsdrivendes faste forretningssted og angår køb af varer bortset fra bestillingskøb, skal oplysning om fortrydelsesret gives ved anvendelse af den tekst, som fremgår af bilag 1 til bekendtgørelsen. For så vidt angår levering af tjenesteydelser eller bestillingskøb, hvor aftalen ligeledes indgås uden for den erhvervsdrivendes faste forretningssted, skal oplysning om fortrydelsesret efter § 1 gives ved anvendelse af den tekst, der fremgår af bilag 2 til bekendtgørelsen.

På samme måde er fjernsalgsaftaler om køb af varer reguleret i bekendtgørelsens §§ 4-7 og bilag 3-6, mens fjernsalgsaftaler om ikkefinansielle tjenesteydelser er reguleret i bekendtgørelsens § 8 og bilag 7. Fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser er reguleret i bekendtgørelsens § 9 og bilag 8.

Det følger herudover af bekendtgørelsens § 10, at den erhvervsdrivende ved afgivelse af oplysning i henhold til §§ 2-9 kan anvende en anden tekst end den tekst, der følger af det relevante bilag, hvis forbrugeren herved gives tilsvarende informationer som efter bilaget, og informationerne ikke gives på en mindre tydelig og forståelig måde. Den erhvervsdrivende kan dog undlade at medtage tekst, der ikke er relevant for den konkrete aftale.

Endelig følger det af bekendtgørelsens § 11, at den erhvervsdrivende samtidig med afgivelse af oplysninger i henhold til §§ 2, 3, 5, 7, 8 eller 9 kan give forbrugeren en blanket, som denne kan anvende, hvis aftalen fortrydes. Blanketten skal angive navn og adresse på den, til hvem meddelelsen skal sendes. Et eksempel på denne blanket er optrykt som bilag 9 til bekendtgørelsen.

#### 4.4.1.3. Lovforslagets udformning

4.4.1.3.1. Det er arbejdsgruppens vurdering, at direktivets artikel 7, stk. 1-3, nødvendiggør, at der fastsættes en bestemmelse om de formelle krav, der gælder for aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

Efter arbejdsgruppens opfattelse svarer de formelle krav i direktivets artikel 7, stk. 1, i vidt omfang til de formelle krav, der er fastsat i forbrugeraftalelovens § 10, stk. 1, og som gennemfører dørsalgsdirektivets artikel 4.

Navnlig på grund af de forskelle, der består mellem direktivets artikel 7, stk. 2 og 3, og gældende ret, foreslås det, at der indføres en ny bestemmelse i forbrugeraftaleloven om formelle krav for aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. Arbejdsgruppen foreslår endvidere, at de formelle krav, der gælder for henholdsvis aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og fjernsalgsaftaler (artikel 8) på samme måde som i direktivet holdes i to forskellige bestemmelser, idet reglerne i vidt omfang adskiller sig fra hinanden, jf. nedenfor pkt. 4.4.2. For så vidt angår kravet til forbrugeren samtykke, jf. artikel 7, stk. 3, anser arbejdsgruppen det for mest hensigtsmæssigt at gennemføre dette i tilknytning til den foreslåede bestemmelse om, hvornår forbrugeren kan pålægges at betale for den del af ydelsen, der allerede er leveret, jf. herved pkt. 4.11.3.

Idet direktivets artikel 8, stk. 10, om formelle krav for aftaler om fjernsalg indeholder en tilsvarende bestemmelse, har arbejdsgruppen overvejet samspillet mellem på den ene side direktivets artikel 7, stk. 5, og artikel 8, stk. 10, og på den anden side bekendtgørelse nr. 972 af 24. september 2004 vedrørende oplysning om fortrydelsesret i henhold til lov om visse forbrugerftaler.

Som anført ovenfor under gældende ret er der knyttet en fortrydelsesvejledning til de enkelte aftaletyper. Efter arbejdsgruppens opfattelse vil det ikke være i overensstemmelse med direktivet at opretholde bekendtgørelsen vedrørende oplysning om fortrydelsesret i henhold til lov om visse forbrugerftaler, idet såvel formelle som materielle krav, der følger heraf, på flere punkter adskiller sig fra direktivets.

Arbejdsgruppen foreslår derfor, at direktivets bilag I(A) og I(B) medtages som bilag til forbrugerftaleloven, (jf. det foreslåede bilag 1 og 3 til loven). Arbejdsgruppen foreslår herudover, at bekendtgørelsens bilag 8 om fortrydelsesret ved fjernsalg af finansielle tjenesteydelser også indsættes som nyt bilag til forbrugerftaleloven (jf. det foreslåede bilag 2 til loven). Det foreslås, at teksten i bilag 2 i videst muligt omfang formuleres i overensstemmelse med direktivets bilag I(A), således at bilagene så vidt muligt kommer til at fremstå ens. Arbejdsgruppen bemærker i den forbindelse, at det navnlig på grund af de forskellige materielle krav, der gør sig gældende henholdsvis for aftaler omfattet af forbrugerrettighedsdirektivet og det finansielle fjernsalgsdirektiv, ikke er muligt at indføre én fælles standardfortrydelsesvejledning. Derimod er der ikke noget til hinder for at indføre én fælles standardfortrydelsesformular (jf. det foreslåede bilag 3 til loven). Der vil derfor ikke være behov for at opretholde bekendtgørelsens bilag 9.

4.4.1.3.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed. Der henvises til lovforslagets §§ 10 og 25 med tilhørende bemærkninger, samt til forslaget til lovens bilag 1, 2 og 3.

#### 4.4.2. Direktivets artikel 8

4.4.2.1. For så vidt angår fjernsalgsaftaler skal den erhvervsdrivende give eller stille de oplysninger, der følger af artikel 6, stk. 1, til rådighed for forbrugeren på en klar og forståelig måde under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte kommunikationsteknik. Hvis oplysningerne gives på et varigt medium, skal de være letlæselige, jf. artikel 8, stk. 1.

Af præambelbetragtning 36, 1. og 2. pkt., fremgår:

”I forbindelse med aftaler om fjernsalg bør oplysningskravene tilpasses, således at der tages hensyn til visse mediers tekniske begrænsninger, såsom de begrænsninger, der er forbundet med antal tegn på visse mobiltelefonskærme, eller tidsbegrænsningen for salgsspot på tv. I sådanne tilfælde bør den erhvervsdrivende opfylde et minimum af oplysningskrav og henviser forbrugeren til en anden informationskilde, f.eks. ved at opgive et frikaldsnummer eller anføre et hyperlink til en af den erhvervsdrivendes websider, hvor der gives direkte og let adgang til de relevante oplysninger.”

Når en fjernsalgsaftale indgås via et elektronisk medium, og forbrugeren forpligtes til at erlægge en betaling, skal den erhvervsdrivende tydeligt og i fremhævet form gøre forbrugeren opmærksom på en række af de oplysninger, der følger af artikel 6, umiddelbart inden forbrugeren afgiver sin bestilling, jf. artikel 8, stk. 2. Det drejer sig om oplysninger vedrørende varernes eller tjenesteydelsernes vigtigste egenskaber (artikel 6, stk. 1, litra a), den samlede pris for varerne eller tjenesteydelserne (artikel 6, stk. 1, litra e) og, hvor det er

relevant, oplysninger om aftalens varighed og minimumsvarigheden af forbrugerens forpligtelser i henhold til aftalen (artikel 6, stk. 1, litra o og p).

Af bestemmelsen følger det endvidere, at den erhvervsdrivende skal sikre, at forbrugeren, når denne afgiver sin bestilling, udtrykkeligt erkender, at bestillingens afgivelse medfører en betalingsforpligtelse. Hvis bestillingens afgivelse sker ved et tastetryk (f.eks. aktivering af et bestillingsfelt på en hjemmeside på internettet), skal feltet være markeret med ordene "ordre med betalingsforpligtelse" eller på en tilsvarende entydig måde. Hvis dette krav ikke er opfyldt, er forbrugeren ikke bundet af aftalen eller ordren.

Præambelbetragtning 39 beskriver nærmere hensynet bag denne bestemmelse.

Efter direktivets artikel 8, stk. 3, skal websteder med elektronisk handel senest i begyndelsen af bestillingsprocessen på en klar og letlæselig måde angive, om der gælder eventuelle leveringsrestriktioner, og hvilke betalingsmidler der accepteres.

Direktivets artikel 8, stk. 4, fastsætter, hvilke oplysninger den erhvervsdrivende skal give til forbrugeren forud for indgåelsen af en aftale, der indgås under anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, hvor der kun er begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne. I disse tilfælde skal den erhvervsdrivende mindst give forbrugeren oplysninger om varenes eller tjenesteydelseernes vigtigste egenskaber, den erhvervsdrivendes identitet, den samlede pris, fortrydelsesretten, aftalens varighed og for tidsubegrænsede aftaler bestemmelserne for opsigelse af aftalen, jf. artikel 6, stk. 1, litra a, b, e, h og o. De øvrige oplysninger, som fremgår af artikel 6, stk. 1, skal den erhvervsdrivende formidle til forbrugeren på en passende måde i overensstemmelse med artikel 8, stk. 1. Der henvises i den forbindelse til præambelbetragtning 36, 1. og 2. pkt., jf. ovenfor.

I de tilfælde, hvor den erhvervsdrivende telefonisk har kontaktet forbrugeren med henblik på indgåelse af en aftale om fjernsalg, følger det af direktivets artikel 8, stk. 5, at den erhvervsdrivende ved samtalens begyndelse skal opgive sit navn og eventuelt navnet på den person på hvis vegne vedkommende foretager opkaldet og oplyse om samtalens kommercielle sigte, jf. dog stk. 4.

#### 4.4.2.2. Lovforslagets udformning

4.4.2.2.1. Til gennemførelsen af direktivets artikel 8, stk. 1-5, og stk. 7 og 8, skal der fastsættes en bestemmelse om de formelle krav, der gælder for aftaler om fjernsalg.

Arbejdsgruppen har drøftet den indbyrdes sammenhæng mellem direktivets artikel 8, stk. 4, der vedrører tilfælde, hvor der indgås en aftale ved anvendelse af fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne, og direktivets artikel 8, stk. 5, der vedrører tilfælde, hvor den erhvervsdrivende forud for en aftales indgåelse kontakter forbrugeren telefonisk.

Arbejdsgruppen finder, at i tilfælde, hvor en aftale indgås telefonisk på baggrund af henvendelse fra den erhvervsdrivende, må bestemmelserne forstås således, at den erhvervsdrivende ud over de oplysninger, der fremgår af artikel 8, stk. 5, tillige skal give forbrugeren de oplysninger, der følger af artikel 8, stk. 4.

Særligt for så vidt angår direktivets artikel 8, stk. 6, hvorefter medlemsstaterne, hvis en fjernsalgsaftale skal indgås pr. telefon, kan fastsætte regler om, at den erhvervsdrivende efterfølgende skal bekræfte sit tilbud, og at forbrugeren først er bundet af aftalen, når forbrugeren har underskrevet tilbuddet eller sendt sit skriftlige samtykke, henvises der til pkt. 5.7 nedenfor.

Ved alle fjernsalgsaftaler skal de erhvervsdrivende over for forbrugeren bekræfte aftalen på et varigt medium inden for rimelig tid efter aftalens indgåelse og senest ved leveringen, når der er tale om varer, eller før leveringen af tjenesteydelsen begynder, når der er tale om tjenesteydelser, jf. artikel 8, stk. 7.

Forbrugeren skal på et varigt medium modtage en bekræftelse på alle de oplysninger, der er nævnt i artikel 6, stk. 1, medmindre oplysningerne allerede forud for aftaleindgåelsen er givet til forbrugeren på et sådant medium, jf. artikel 8, stk. 7, litra a. Når det er relevant, skal bekræftelsen endvidere indeholde bekræftelse af forbrugeren forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse, jf. artikel 16, litra m (om undtagelse fra bestemmelserne om fortrydelsesret vedrørende levering af digitalt indhold), jf. direktivets artikel 8, stk. 7, litra b.

Efter direktivets artikel 8, stk. 8, skal den erhvervsdrivende kræve, at forbrugeren fremsætter en udtrykkelig anmodning, hvis denne ønsker, at udførelsen af tjenesteydelser eller leveringen af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i et afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, eller af fjernvarme skal påbegyndes, inden fortrydelsesfristen udløber, jf. artikel 9, stk. 2. Hvis den erhvervsdrivende opnår forbrugeren udtrykkelige anmodning, vil forbrugeren kunne afkræves et forholdsmæssigt beløb svarende til værdien af det leverede, indtil det tidspunkt hvor fortrydelsesretten udnyttes, jf. artikel 14, stk. 3. Forbrugeren hæfter efter artikel 14, stk. 4, litra a, nr. ii, ikke for udførelse af tjenesteydelser mv., hvor forbrugeren ikke udtrykkeligt har anmodet om, at udførelsen skal påbegyndes, inden udløbet af fortrydelsesfristen, jf. artikel 8, stk. 8.

I forhold til kravet om, at forbrugeren anmodning skal være udtrykkelig, er det arbejdsgruppens opfattelse, at der heri ligger et krav om, at anmodningen skal være klar og tydelig.

Bestemmelsen berører ikke reglerne om e-kontrakter og e-orde i artikel 9 og 11 i direktivet om elektronisk handel (2000/31/EF), jf. artikel 8, stk. 9.

Det følger herudover af direktivet, at medlemsstaterne ikke må stille yderligere formelle krav i forbindelse med opfyldelsen af direktivets oplysningskrav, jf. artikel 8, stk. 10.

#### 4.4.2.2.2. Direktivets artikel 8, stk. 1

4.4.2.2.2.1. Efter direktivets artikel 8, stk. 1, skal den erhvervsdrivende ved aftaler om fjernsalg give de i artikel 6, stk. 1, omhandlede oplysninger eller stille disse oplysninger til rådighed for forbrugeren under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte fjernkommunikationsteknik, på en klar og forståelig måde, jf. 1. pkt. Gives oplysningerne på et varigt medium, skal de være letlæselige, jf. 2. pkt.

Bestemmelsen svarer i et vist omfang til forbrugerftalelovens § 11, stk. 3, der gennemfører indledningen til artikel 4, stk. 1, og artikel 4, stk. 2, i det generelle fjernsalgsdirektiv. Det bemærkes, at forbrugerftalelovens § 11, stk. 3, også finder anvendelse på fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser, jf. forbrugerftalelovens § 13, stk. 3.

Arbejdsgruppen bemærker, at der dog består den forskel, at hvor forbrugerftaleloven foreskriver, at det klart skal fremgå, at oplysningerne gives med henblik på indgåelse af en aftale, og at oplysningerne skal gives på en måde, som er egnet under hensyn til den anvendte kommunikationsteknik (og som tager særligt hensyn til umyndige personer), så skal den erhvervsdrivende efter direktivet give de i artikel 6, stk. 1, omhandlede oplysninger eller stille disse oplysninger til rådighed for forbrugeren under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte fjernkommunikationsteknik.

Arbejdsgruppen har overvejet, hvad der nærmere ligger i, at den erhvervsdrivende skal give eller stille de i artikel 6, stk. 1, omhandlede oplysninger til rådighed for forbrugeren under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte kommunikationsteknik.

Som anført ovenfor indeholder præambelbetragtning 36 et fortolkningsbidrag, idet det heraf bl.a. fremgår, at oplysningskravene i forbindelse med aftaler om fjernsalg bør tilpasses, således at der tages hensyn til visse mediers tekniske begrænsninger, og at den erhvervsdrivende i sådanne tilfælde bør opfylde et minimum af oplysningskrav og herudover henvide forbrugeren til en anden informationskilde.

Efter arbejdsgruppens opfattelse må bestemmelsen antages at indebære, at den erhvervsdrivende skal angive de i artikel 6, stk. 1, anførte oplysninger på en afbalanceret måde.

Der består endvidere den forskel, at det i direktivets artikel 8, stk. 1, i modsætning til forbrugerftaleloven, er udtrykkeligt nævnt, at for så vidt de omhandlede oplysninger gives på et varigt medium, skal de være letlæselige. Det bemærkes hertil, at oplysningerne forud for aftalens indgåelse efter forbrugerftaleloven (heller) ikke behøver at blive givet skriftligt på papir eller et andet varigt medium.

Efter forbrugerftalelovens § 11, stk. 3, er det herudover fastsat, at oplysningerne i stk. 1 skal gives i rimelig tid, inden aftalen indgås. Spørgsmålet om, hvornår de i direktivets artikel 6, stk. 1, nævnte oplysninger skal gives i relation til en fjernsalgsaftale, er ikke reguleret i artikel 8, men det fremgår af artikel 6, stk. 1, at den erhvervsdrivende inden

aftalens indgåelse skal meddele forbrugeren alle de oplysninger, der fremgår af direktivbestemmelsen. Der henvises herom til pkt. 4.3.1 ovenfor.

Det skal i tilknytning hertil endvidere bemærkes, at de yderligere oplysninger, der følger af forbrugerftalelovens § 12, efter bestemmelsen skal gives i forbindelse med aftalens indgåelse. Efter direktivet skal samtlige oplysninger imidlertid gives forudgående, og der består derfor som udgangspunkt ikke en pligt for den erhvervsdrivende til at give yderligere oplysninger til forbrugeren efter aftalens indgåelse, jf. dog direktivets artikel 8, stk. 7, litra b, hvorefter den erhvervsdrivende i forbindelse med bekræftelsen af aftalen, i det omfang det er relevant, skal give forbrugeren bekræftelse på dennes forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse, jf. artikel 16, litra m (om afkald på fortrydelsesret ved levering af digitalt indhold), jf. nærmere herom under pkt. 4.4.2.2.7.

Arbejdsgruppen foreslår på den baggrund, at der fastsættes en ny bestemmelse svarende til direktivets artikel 8, stk. 1. Arbejdsgruppen foreslår videre, at den gældende § 11, stk. 3, indsættes i tilknytning til de oplysningskrav, der gælder for fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, idet de krav, der følger af bestemmelsen, fortsat skal gælde for de finansielle aftaler.

4.4.2.2.2.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens forslag, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed. Der henvises til lovforslagets § 11, stk. 1, og § 15, stk. 3, med tilhørende bemærkninger.

#### 4.4.2.2.3. Direktivets artikel 8, stk. 2.

Hvis en fjernsalgsaftale, der indgås ved hjælp af elektroniske midler, pålægger forbrugeren en betalingsforpligtelse, skal den erhvervsdrivende tydeligt og i fremhævet form, og direkte før forbrugeren afgiver sin ordre, gøre forbrugeren opmærksom på de oplysninger, der er omhandlet i artikel 6, stk. 1, litra a, e, o og p, jf. artikel 8, stk. 2. Der findes ikke i gældende lovgivning en regel svarende til direktivets artikel 8, stk. 2.

4.4.2.2.3.1. Efter arbejdsgruppens opfattelse skal der til gennemførelsen af direktivets artikel 8, stk. 2, fastsættes en bestemmelse om, at den erhvervsdrivende, når en fjernsalgsaftale indgås via elektroniske midler, og forbrugeren forpligtes til at erlægge en betaling, klart og på en fremtrædende måde og direkte, før forbrugeren afgiver sin ordre, gør denne opmærksom på oplysninger om varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber, den samlede pris, hvor det er relevant, oplysninger om aftalens gyldighedsperiode og om minimumsvarigheden af forbrugers forpligtelser i henhold til aftalen, jf. artikel 6, stk. 1, litra a, e, o og p.

Arbejdsgruppen har overvejet, hvordan samspillet er mellem direktivets artikel 8, stk. 1 og 2.

Efter direktivets artikel 8, stk. 1, jf. artikel 6, stk. 1, skal den erhvervsdrivende, inden forbrugeren bindes af en aftale om fjernsalg, give de i artikel 6, stk. 1, omhandlede oplysninger.

Efter direktivets artikel 8, stk. 2, skal den erhvervsdrivende, hvis en fjernsalgsaftale indgås ved hjælp af elektroniske midler og pålægger forbrugeren en betalingsforpligtelse, direkte, før forbrugeren afgiver sin ordre, gøre denne opmærksom på de oplysninger, der er nævnt i artikel 6, stk. 1, litra a, e, o og p.

Det fremgår af præambelbetragtning 39, at:

”Det er vigtigt at sikre, at forbrugeren ved aftaler om fjernsalg, der indgås via websteder, er i stand til fuldt ud at læse og forstå de vigtigste elementer i aftalen, før vedkommende afgiver sin ordre. Med dette formål for øje bør det i dette direktiv sikres, at disse elementer angives i nærhed af den bekræftelse, der kræves for at afgive ordren. Det er ligeledes vigtigt at sikre, at forbrugeren i sådanne situationer er i stand til at afgøre, på hvilket tidspunkt vedkommende påtager sig forpligtelsen til at betale den erhvervsdrivende. Derfor bør forbrugeren opmærksomhed ved hjælp af en utvetydig formulering specifikt henledes på den kendsgerning, at afgivelse af en ordre medfører en forpligtelse til at betale den erhvervsdrivende.”

Arbejdsgruppen finder på den baggrund, at direktivets artikel 8, stk. 2, skal forstås således, at den erhvervsdrivende efter at have givet forbrugeren alle de oplysninger, der følger af artikel 6, efterfølgende under de i artikel 8, stk. 2, angivne forudsætninger, på ny skal gøre forbrugeren opmærksom på de oplysninger, der følger af artikel 6, stk. 1, litra a, e, o og p.

Til gennemførelsen af bestemmelsen skal det endvidere fastsættes, at den erhvervsdrivende skal sikre, at forbrugeren, når denne afgiver sin bestilling, udtrykkeligt bekræfter, at bestillingens afgivelse medfører en betalingsforpligtelse.

Endelig skal det i tilknytning hertil fastsættes, at forbrugeren ikke er bundet af aftalen, hvis den erhvervsdrivende ikke overholder de her anførte regler.

For så vidt angår kravet om, at det i forbindelse med bestillinger, hvis afgivelse indebærer aktivering af en knap eller en tilsvarende funktion, skal sikres, at knappen eller den tilsvarende funktion på let læselig måde er mærket ”ordre med betalingsforpligtelse” eller en tilsvarende utvetydig formulering, som angiver, at afgivelsen af ordren medfører en betalingsforpligtelse til den erhvervsdrivende, finder arbejdsgruppen, at kravet herom allerede følger af kravet om, at forbrugeren udtrykkeligt skal have bekræftet betalingsforpligtelsens indtræden. Arbejdsgruppen finder på den baggrund ikke anledning til at indsætte dette krav i selve lovteksten.

4.4.2.2.3.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 12 med tilhørende bemærkninger.

#### 4.4.2.2.4. Direktivets artikel 8, stk. 3

4.4.2.2.4.1. Til gennemførelsen af direktivets artikel 8, stk. 3, skal det sikres, at websteder med elektronisk handel senest ved bestillingsprocessens begyndelse klart og let læseligt angiver, om der gælder nogen leveringsbegrænsninger, og hvilke betalingsmidler der accepteres.

Der findes ikke i gældende lovgivning en sådan regel hverken for fjernsalg af varer og ikkefinansielle tjenesteydelser eller for fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

I forhold til kravet om at eventuelle leveringsbegrænsninger skal angives ved bestillingsprocessens begyndelse, bemærker arbejdsgruppen, at hjemmesideudbud af varer mv. som udgangspunkt må betragtes som tilbud, der skaber forpligtelser efter dets indhold, i det omfang forbrugeren accept kommer frem til den erhvervsdrivende i overensstemmelse med den foreskrevne fremgangsmåde. Den erhvervsdrivende vil imidlertid kunne klausulere sit ”tilbud” således, at det ikke skal betragtes som et bindende tilbud, men alene som en opfordring til at gøre tilbud, jf. herved aftalelovens § 1.

4.4.2.2.4.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens forslag, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 11, stk. 4, med tilhørende bemærkninger.

#### 4.4.2.2.5. Direktivets artikel 8, stk. 4

4.4.2.2.5.1. Direktivets artikel 8, stk. 4, nødvendiggør, at der fastsættes en bestemmelse om den erhvervsdrivendes pligt til, hvis aftalen indgås ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysninger, forud for aftalen at give forbrugeren oplysninger om varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber, den erhvervsdrivendes identitet, den samlede pris, fortrydelsesretten, aftalens varighed og for tidsbegrænsede aftaler bestemmelserne for opsigelse af aftalen, jf. artikel 6, stk. 1, litra a, b, e, h og o.

Det skal endvidere fastsættes, at de øvrige oplysninger, der er omhandlet af artikel 6, stk. 1, skal formidles af den erhvervsdrivende til forbrugeren på en passende måde i overensstemmelse med artikel 8, stk. 1.

Arbejdsgruppen bemærker i den forbindelse, at det som anført ovenfor fremgår af præambelbetragtning 36, 1. og 2. pkt., at i forhold til visse mediers tekniske begrænsninger bør den erhvervsdrivende opfylde et minimum af oplysningskrav og henvise forbrugeren til anden informationskilde, f.eks. ved at opgive et frikaldsnummer eller anføre et hy-



perlink til den erhvervsdrivendes hjemmeside, hvor der gives direkte og let adgang til de relevante oplysninger.

I tilfælde, hvor en aftale f.eks. indgås over internettet ved brug af en mobiltelefon, skal den erhvervsdrivende forud for aftalens indgåelse give forbrugeren de i artikel 6, stk. 1, litra a, b, e, h og o, nævnte oplysninger via mobiltelefonen, og i det omfang telefonen sætter begrænsninger for tid eller plads, skal de resterende oplysninger i artikel 6 gives efter artikel 8, stk. 1, hvorefter den erhvervsdrivende forud for aftalens indgåelse skal stille disse oplysninger til rådighed for forbrugeren under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte fjernkommunikation, dvs. ved f.eks. at anføre et hyperlink til den erhvervsdrivendes hjemmeside, hvor der er direkte og let adgang til oplysningerne.

Den erhvervsdrivende skal således under de i stk. 4 nævnte forudsætninger som minimum give forbrugeren de i artikel 6, stk. 1, litra a, b, e, h og o, nævnte oplysninger forud for aftalens indgåelse. I det omfang det er muligt alt afhængig af fjernkommunikationsteknikkens eventuelle plads- og tidsbegrænsninger, skal den erhvervsdrivende ved anvendelse af nævnte særlige teknik imidlertid *også* give forbrugeren de øvrige oplysninger, der fremgår af artikel 6, stk. 1.

Arbejdsgruppen bemærker, at forbrugeraftalelovens § 11, stk. 2, og § 13, stk. 2, indeholder særlige regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt ved telefoniske henvendelser. Efter forbrugeraftalelovens § 11, stk. 2, er der – i modsætning til § 13, stk. 2 – ikke adgang til at begrænse den erhvervsdrivendes prækontraktuelle oplysningspligt i tilfælde, hvor fjernkommunikationsmidlet er taletelefoni, jf. nærmere herom nedenfor under pkt. 4.4.2.2.6 (direktivets artikel 8, stk. 5).

4.4.2.2.5.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 11, stk. 2, med tilhørende bemærkninger.

#### 4.4.2.2.6. Direktivets artikel 8, stk. 5

4.4.2.2.6.1. Til gennemførelsen af artikel 8, stk. 5, skal det sikres, at den erhvervsdrivende, hvis denne kontakter forbrugeren telefonisk med henblik på indgåelse af en aftale om fjernsalg, ved begyndelsen af enhver telefonsamtale med forbrugeren præsenterer sig og oplyser om det kommercielle formål med opringningen.

En sådan bestemmelse må navnlig forventes at få betydning i de tilfælde, hvor der efter forbrugeraftalelovens § 6, stk. 2, er adgang til at rette uanmodet telefonisk henvendelse til forbrugeren, men også i tilfælde, hvor forbrugeren har bedt om at blive ringet op af den erhvervsdrivende.

4.4.2.2.6.2. Forbrugeraftalelovens § 11, stk. 2, der implementerer artikel 4, stk. 3, i det generelle fjernsalgsdirektiv, indeholder en bestemmelse om den erhvervsdrivendes op-

lysningspligt ved telefoniske henvendelser. Herudover indeholder forbrugeraftalelovens § 13, stk. 2, der gennemfører artikel 3, stk. 3, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, tillige særegler om oplysningspligten i tilfælde, hvor der ved indgåelsen af en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse indgår taletelefoni i fjernkommunikationsteknikken.

I modsætning til forbrugeraftalelovens § 13, stk. 2, om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, er der efter forbrugeraftalelovens § 11, stk. 2, ikke adgang til at begrænse den erhvervsdrivendes prækontraktuelle oplysningspligt i tilfælde, hvor fjernkommunikationsmidlet er taletelefoni. Ved telefonsalg af ikkefinansielle tjenesteydelser er der således pligt til under telefonsamtalen at give de oplysninger, der følger af forbrugeraftalelovens § 11, stk. 1 og 2.

Oplysningspligten efter forbrugeraftalelovens § 11, stk. 2, og § 13, stk. 2, suppleres af markedsføringslovens § 6, stk. 5, hvorefter den erhvervsdrivende, første gang der rettes (bl.a.) telefonisk henvendelse til en bestemt fysisk person med henblik på afsætning, skal give tydelig og forståelig oplysning om retten til og adgang til på en nem måde at frabejde sig sådanne henvendelser fra den erhvervsdrivende. Der er endvidere etableret en adgang for forbrugeren til helt at undgå telefoniske henvendelser ved at lade sig notere på den såkaldte Robinson-liste i CPR-registeret, jf. markedsføringslovens § 6, stk. 3.

4.4.2.2.6.3. Arbejdsgruppen har overvejet betydningen af henvisningen i artikel 8, stk. 5, til stk. 4. Det er arbejdsgruppens opfattelse, at henvisningen skal forstås således, at i tilfælde, hvor den erhvervsdrivende kontakter forbrugeren telefonisk med henblik på indgåelse af en aftale om fjernsalg, skal den erhvervsdrivende ved begyndelsen af samtalen som supplement til de oplysninger, der følger af stk. 4, give forbrugeren oplysning om sit navn og opkaldets kommercielle sigte.

Det bemærkes, at ”taletelefoni” efter forbrugeraftalelovens § 11, stk. 2, og § 13, stk. 2, skal forstås på samme måde som i forbrugeraftalelovens § 6, dvs. omfattende fastnet- og mobiltelefoni samt IP-telefoni, men ikke SMS- eller MMS-beskeder, telefax, e-mails eller lignende elektroniske meddelelser, jf. Forbrugeraftaleloven med kommentarer af Benedikte Holberg m.fl. (2006), s. 169.

Arbejdsgruppen bemærker dog, at også automatiske opkald til telefoner, såkaldt ”cold calling”, efter deres opfattelse er omfattet af begrebet ”telefonisk kontakt”.

Det er arbejdsgruppens opfattelse, at gennemførelsen af artikel 8, stk. 5, ikke i relation til spørgsmålet om, hvad der forstås ved ”telefonisk kontakt”, indebærer nogen ændringer i forhold til gældende ret.

Arbejdsgruppen bemærker, at direktivet ikke indeholder en bestemmelse svarende til forbrugeraftalelovens § 13, stk. 4, der gennemfører artikel 1, stk. 2, 2. led, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, hvorefter den erhvervsdrivende, hvis den-

ne inden for det seneste år har indgået en eller flere aftaler med den samme forbruger af den samme karakter, kun har en oplysningspligt efter forbrugeraftalelovens § 13, stk. 1-3, i relation til den første aftale, hvorfor denne regel alene kan opretholdes i forhold til finansielle tjenesteydelser, jf. herved lovudkastets § 14, stk. 4.

Arbejdsgruppen bemærker endvidere, at direktivets artikel 8, stk. 5, indebærer et krav om, at den erhvervsdrivende skal identificere sig og forklare formålet med opkaldet i begyndelsen af hver samtale med forbrugeren.

4.4.2.2.6.4. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 11, stk. 3, med tilhørende bemærkninger.

#### 4.4.2.2.7. Direktivets artikel 8, stk. 7

4.4.2.2.7.1. Direktivets artikel 8, stk. 7, nødvendiggør, at der skal fastsættes en bestemmelse om, at forbrugeren inden for rimelig tid efter aftaleindgåelsen og senest ved leveringen af varerne, eller før leveringen af tjenesteydelsen begynder, på et varigt medium skal modtage en bekræftelse på alle de oplysninger, der er nævnt i artikel 6, stk. 1, medmindre oplysningerne allerede forud for aftaleindgåelsen er givet til forbrugeren på et varigt medium. I det omfang det er relevant, skal bekræftelsen endvidere indeholde bekræftelse af forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse, jf. artikel 16, litra m (om undtagelse fra bestemmelserne om fortrydelsesret vedrørende levering af digitalt indhold).

Bestemmelsen svarer på flere punkter til forbrugeraftalelovens § 12, der gennemfører artikel 5, stk. 1, i det generelle fjernsalgsdirektiv, og som fastlægger kravene til den information, som den erhvervsdrivende på varigt medium skal give snarest muligt efter indgåelsen af en fjernsalgsaftale vedrørende en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse.

Efter forbrugeraftalelovens § 12, stk. 1, skal den erhvervsdrivende ved indgåelse af en fjernsalgsaftale om en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse meddele forbrugeren de oplysninger, der er nævnt i § 11, stk. 1, nr. 1-5, på papir eller et andet varigt medium, som forbrugeren har adgang til, medmindre forbrugeren allerede har modtaget oplysningerne på denne måde. Efter forbrugeraftalelovens § 12, stk. 2, skal den erhvervsdrivende endvidere på den i stk. 1 anførte måde give oplysninger om bl.a. eventuelle garantitilsagn og fortrydelsesret. Direktivets artikel 8, stk. 7, fastsætter, at den erhvervsdrivende skal give forbrugeren en bekræftelse af den indgåede aftale indeholdende de i artikel 6, stk. 1, nævnte oplysninger, medmindre den erhvervsdrivende allerede har givet oplysningerne til forbrugeren på et varigt medium forud for indgåelsen af aftalen om fjernsalg, og når det er relevant, bekræftelse af forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse, jf. artikel 16, litra m (om undtagelse fra bestemmelserne om fortrydelsesret vedrørende levering af digitalt indhold).

I forhold til tidspunktet for, hvornår den erhvervsdrivende skal give de i forbrugeraftalelovens § 12, stk. 1 og 2, nævnte oplysninger, fremgår det af forbrugeraftalelovens § 12, stk. 3, at de omhandlede oplysninger skal gives snarest muligt efter aftalens indgåelse. For så vidt angår køb af varer, der skal overgives til forbrugeren, skal oplysningerne meddeles senest ved overgivelsen. Efter direktivets artikel 8, stk. 7, skal den erhvervsdrivende give bekræftelsen af den indgåede aftale inden for rimelig tid efter indgåelsen af aftalen om fjernsalg og senest ved leveringen af varerne, eller før leveringen af tjenesteydelsen begynder.

4.4.2.2.7.2. Arbejdsgruppen finder, at der består enkelte forskelle mellem direktivet og de gældende bestemmelser i forbrugeraftaleloven. Efter direktivet skal den erhvervsdrivende således give forbrugeren en bekræftelse af aftalen, mens den erhvervsdrivende efter forbrugeraftaleloven (blot) skal give forbrugeren de i § 11, stk. 1, nr. 1-5, omhandlede oplysninger. Hertil kommer, at forbrugeraftaleloven (§ 12, stk. 2) indeholder nogle yderligere oplysningskrav om bl.a. eventuelle garantitilsagn og fortrydelsesret, som den erhvervsdrivende skal give forbrugeren efter aftalens indgåelse, hvorimod de pågældende oplysninger efter direktivet skal gives forud for aftalens indgåelse. Der består herudover den forskel, at direktivet i modsætning til forbrugeraftaleloven fastsætter tidspunktet for, hvornår bekræftelsen af den indgåede aftale senest skal gives til forbrugeren både ved leveringen af varer og ved leveringen af tjenesteydelser.

På grund af de forskelle, der består mellem den gældende bestemmelse i forbrugeraftalelovens § 12 og direktivets artikel 8, stk. 7, foreslår arbejdsgruppen, at den gældende bestemmelse ophæves, samtidig med at der foreslås indført en ny regel svarende til artikel 8, stk. 7, om bekræftelse af den indgåede aftale på et varigt medium.

4.4.2.2.7.3. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens forslag, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 13, med tilhørende bemærkninger.

#### 4.4.2.2.8. Direktivets artikel 8, stk. 8

4.4.2.2.8.1. Direktivets artikel 8, stk. 8, indeholder en bestemmelse, der i vidt omfang svarer til artikel 7, stk. 3, jf. herom ovenfor pkt. 4.4.1.

Efter direktivets artikel 8, stk. 8, skal den erhvervsdrivende i det omfang en forbruger ønsker, at udførelsen af tjenesteydelser skal påbegyndes, inden fortrydelsesfristen udløber, jf. artikel 9, stk. 2, kræve at forbrugeren fremsætter en udtrykkelig anmodning. Tilsvarende gælder i forhold til leveringen af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i et afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, eller af fjernvarme.

Det bemærkes, at artikel 8, stk. 8, kun omfatter vand, gas og elektricitet, når disse varer ikke sælges i et afgrænset volu-

men eller en bestemt mængde. Som anført ovenfor betragtes vand, gas og elektricitet som varer i henhold til direktivet, når det udbydes til salg i et afgrænset volumen eller en bestemt mængde, jf. artikel 2, nr. 3.

Forbrugeraftaleloven indeholder ikke en bestemmelse svarende til artikel 8, stk. 8.

Som anført ovenfor under pkt. 4.4.1.2 indeholder forbrugeraftalelovens § 18, stk. 4, imidlertid en bestemmelse om fortrydelsesrettens ophør før tid ved fjernsalgsaftaler vedrørende ikkefinansielle tjenesteydelser og varer, som skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugers individuelle behov (bestillingskøb). I modsætning til artikel 8, stk. 8, fastsætter forbrugeraftalelovens § 18, stk. 4, at fortrydelsesretten for så vidt angår fjernsalgsaftaler vedrørende ikkefinansielle tjenesteydelser og varer, som skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugers individuelle behov, kun gælder indtil det tidspunkt, hvor udførelsen, fremstillingen eller tilpasningen begynder, når forbrugeren forinden har givet sit samtykke. Denne begrænsning i fortrydelsesretten gælder dog ikke, hvis den pågældende aftale vedrører løbende levering og er indgået under eller i forbindelse med den erhvervsdrivendes telefoniske henvendelse til forbrugeren uden dennes forudgående anmodning.

4.4.2.2.8.2. Arbejdsgruppen har overvejet betydningen af den forskel, der består mellem direktivets artikel 8, stk. 8, hvorefter den erhvervsdrivende i relation til aftaler indgået uden for fast forretningssted skal kræve, at forbrugeren fremsætter en udtrykkelig anmodning på et varigt medium, og artikel 7, stk. 3, som ikke stiller krav om, at anmodningen fremsættes på varigt medium.

Om forbrugeren skal fremsætte sin anmodning på varigt medium eller ej, jf. artikel 8, stk. 8, og artikel 7, stk. 3, skal formentlig ses i sammenhæng med de formelle krav, der i øvrigt gælder for den erhvervsdrivende i forhold til dennes oplysningspligt. Efter artikel 7, stk. 1, skal den erhvervsdrivende således, for så vidt angår aftaler indgået uden for fast forretningssted, give de i artikel 6, stk. 1, nævnte oplysninger til forbrugeren på papir eller, hvis forbrugeren samtykker, på et andet varigt medium. Efter artikel 8, stk. 1, skal den erhvervsdrivende, for så vidt angår aftaler om fjernsalg, give de i artikel 6, stk. 1, nævnte oplysninger eller stille disse oplysninger til rådighed for forbrugeren under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte fjernkommunikationsteknik.

Arbejdsgruppen er imidlertid opmærksom på, at artikel 8, stk. 8, potentielt vil kunne give anledning til uenighed/tvist mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren om, hvorvidt forbrugeren har givet en udtrykkelig anmodning til den erhvervsdrivende om udførelsen af f.eks. en tjenesteydelse, inden fortrydelsesfristen udløber. Dette skyldes navnlig de regler, der fremgår af artikel 14, stk. 3 og 4. Efter artikel 14, stk. 3, skal forbrugeren, hvis denne udøver sin fortrydelsesret efter at have fremsat anmodning i overensstemmelse med artikel 8, stk. 8 (eller artikel 7, stk. 3), betale den erhvervs-

drivende et beløb, der står i rimeligt forhold til det leverede indtil det tidspunkt, hvor forbrugeren har underrettet den erhvervsdrivende om sin udøvelse af fortrydelsesretten. Efter artikel 14, stk. 4, hæfter forbrugeren (bl.a.) ikke for udførelse af tjenesteydelser, hvis forbrugeren ikke udtrykkeligt har anmodet om, at udførelsen skulle påbegyndes inden udløbet af fortrydelsesfristen.

På den baggrund er det således ikke uvæsentligt, i hvilket omfang henholdsvis forbrugeren eller den erhvervsdrivende efterfølgende kan dokumentere, hvorvidt der har været fremsat en udtrykkelig anmodning om udførelsen af tjenesteydelsen inden fortrydelsesfristens udløb.

Det er imidlertid arbejdsgruppens samlede opfattelse, at dokumentationskravet næppe vil give anledning til problemer i praksis, idet den erhvervsdrivende vil have en interesse i at sikre sig klarhed herom, idet det er den erhvervsdrivende, som skal kunne dokumentere, at forbrugeren har fremsat anmodningen.

Arbejdsgruppen foreslår – ligesom artikel 7, stk. 3 – at artikel 8, stk. 8, gennemføres i tilknytning til den foreslåede bestemmelse om, hvornår forbrugeren kan pålægges at betale for den del af ydelsen, der allerede er leveret. Endvidere bemærker arbejdsgruppens, at bestemmelsen i § 18, stk. 4, ikke kan opretholdes, hvorfor bestemmelsen foreslås ophævet.

4.4.2.2.8.3. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 25, med tilhørende bemærkninger.

#### 4.4.2.2.9. Direktivets artikel 8, stk. 9 og 10

4.4.2.2.9.1. Efter direktivets artikel 8, stk. 9, berører bestemmelsen ikke reglerne om e-kontrakter og e-ordrer i artikel 9 og 11 i direktivet om elektronisk handel (2000/31/EF), der er gennemført i e-handelsloven (lov nr. 227 af 22. april 2002 om tjenester i informationssamfundet, herunder visse aspekter af elektronisk handel). Forbrugeraftaleloven indeholder ikke en bestemmelse svarende til artikel 8, stk. 9.

Efter artikel 9, stk. 1, i direktivet om elektronisk handel skal medlemsstaterne sikre, at deres retssystem gør det muligt at indgå kontrakter elektronisk. Medlemsstaterne skal bl.a. sikre, at de juridiske krav, der gælder for aftaleindgåelsen, hverken er til hinder for anvendelsen af elektroniske kontrakter eller fører til, at sådanne kontrakter på grund af den omstændighed, at de er indgået elektronisk, mister deres retlige virkning og gyldighed. Efter artikel 9, stk. 2, kan medlemsstaterne vælge, at stk. 1 ikke skal finde anvendelse på en række kontrakter, der er anført i bestemmelsen. Det drejer sig om 1) kontrakter, der skaber eller overfører rettigheder i fast ejendom, 2) kontrakter, der ifølge loven kræver medvirken af domstole, offentlige myndigheder eller erhverv, som udfører offentlig myndighed, 3) kontrakter om kaution og om sikkerhedsstillelse fra personer, der handler

uafhængigt af deres handelsmæssige eller erhvervmæssige virksomhed, samt 4) familieretlige og arveretlige aftaler.

Efter artikel 11, stk. 1, i direktivet om elektronisk handel, skal medlemsstaterne sikre, at følgende principper finder anvendelse, når tjenestemodtageren afgiver sin ordre elektronisk, medmindre andet er aftalt i handelskøb:

- Tjenesteyderen skal bekræfte modtagelsen af tjenestemodtagerens ordre uden unødigt forsinkelse og elektronisk
- Ordren og bekræftelsen af dens modtagelse anses for modtaget, når parterne, som de er adresseret til, har adgang til dem.

Efter artikel 11, stk. 2, skal medlemsstaterne sikre, at tjenesteyderen, medmindre andet er aftalt i handelskøb, stiller hensigtsmæssige, effektive og tilgængelige tekniske midler til at finde og rette indtastningsfejl til rådighed for tjenestemodtageren, inden ordren afgives.

Endelig følger det af artikel 11, stk. 3, i direktivet om elektronisk handel, at stk. 1, 1. led, og stk. 2 ikke finder anvendelse på kontrakter, der indgås udelukkende ved udveksling af elektronisk post eller lignende individuel kommunikation.

I forhold til direktivets artikel 8, stk. 10, svarer denne bestemmelse til artikel 7, stk. 5, jf. herom ovenfor under pkt. 4.4.1. Med bestemmelsen kræves, at medlemsstaterne ikke stiller yderligere formelle krav i forbindelse med opfyldelsen af oplysningspligten end hvad der fremgår af direktivet.

4.4.2.2.9.2. Arbejdsgruppen finder ikke, at der er behov for at indføre en udtrykkelig bestemmelse svarende til artikel 8, stk. 9, idet en fortolkning af samspillet mellem regelsættene vil føre til samme resultat.

Arbejdsgruppen finder endvidere, at bekendtgørelse nr. 972 af 24. september 2004 bør ophæves, og at direktivets bilag I(A) og I(B) indsættes som bilag til forbrugeraftaleloven (jf. det foreslåede bilag 1 og 3 til loven). Det indstilles herudover, at bekendtgørelsens bilag 8 om fortrydelsesret for fjernsalg af finansielle tjenesteydelser også indsættes som nyt bilag til forbrugeraftaleloven (jf. det foreslåede bilag 2 til loven).

4.4.2.2.9.3. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter vedrørende artikel 8, stk. 9 og 10. Der henvises til forslaget til lovens bilag 1, 2 og 3.

## 4.5. Fortrydelsesret

### 4.5.1. Direktivets artikel 9

Efter direktivets artikel 9, stk. 1, skal der gælde en generel fortrydelsesfrist på 14 dage, medmindre undtagelserne i artikel 16 finder anvendelse, jf. nedenfor pkt. 4.7.1. Det gælder både for så vidt angår aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted.

Om baggrunden for indførelsen af en generel fortrydelsesfrist fremgår det af præambelbetragtning 37:

”Da forbrugeren i forbindelse med fjernsalg ikke kan se varerne, inden aftalen indgås, bør forbrugeren have en fortrydelsesret. Af samme grund bør forbrugeren have lov til at afprøve og besigtige de varer, vedkommende har købt, i nødvendigt omfang til at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, de fungerer på. I forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted bør forbrugeren have fortrydelsesret på grund af det potentielle overraskelsesmoment og/eller psykiske pres. Hvis fortrydelsesretten gøres gældende, bør dette indebære, at de kontraherende parter forpligtelse til at opfylde aftalen ophører.”

Med hensyn til fortrydelsesfristens længde fremgår det af præambelbetragtning 40, 1. og 2. pkt., at fortrydelsesfristen bør være den samme for alle aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted.

Af præambelbetragtning 41 fremgår det endvidere, at fortrydelsesfristen bør regnes i kalenderdage.

Det følger endvidere af direktivets artikel 9, stk. 1, at forbrugeren kan gøre fortrydelsesretten gældende uden angivelse af årsag og uden at pådrage sig andre omkostninger end dem, der følger af artikel 13, stk. 2 (ekstra omkostninger i forbindelse med levering), og artikel 14 (bl.a. eventuelle udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varerne).

Spørgsmålet om, hvornår fortrydelsesfristen løber fra, er nærmere reguleret i direktivets artikel 9, stk. 2. Bestemmelsen indeholder dog et forbehold for de regler, der følger af artikel 10 (om manglende oplysninger om fortrydelsesretten), jf. nærmere herom nedenfor.

Når det drejer sig om tjenesteydelsesaftaler, løber fortrydelsesfristen fra den dag, hvor aftalen indgås, jf. artikel 9, stk. 2, litra a.

For aftaler om varekøb løber fortrydelsesfristen fra den dato, hvor forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand, dog ikke befragteren, får varerne i fysisk besiddelse, jf. artikel 9, stk. 2, litra b. Når det drejer sig om flere forskellige varer, som forbrugeren har bestilt i én ordre, og som leveres enkeltvis, løber fortrydelsesfristen fra den dag, hvor forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand, dog ikke befragteren, får den sidste vare i fysisk besiddelse, jf. artikel 9, stk. 2, litra b, nr. i. Når det drejer sig om levering af en vare, der består af flere partier eller dele, løber fortrydelsesfristen fra den dato, hvor forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand, dog ikke befragteren, får det sidste parti eller den sidste del i fysisk besiddelse, jf. artikel 9, stk. 2, litra b, nr. ii. Herudover gælder det for aftaler om regelmæssig levering af varer over en bestemt periode, at fortrydelsesfristen løber fra den dato, hvor forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand, dog ikke befragteren, får den første vare i fysisk besiddelse, jf. artikel 9, stk. 2, litra b, nr. iii.

Der henvises endvidere til præambelbetragtning 40, 3.-7. pkt.

For så vidt angår aftaler om forsyning af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i et afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, samt på fjernvarme eller digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, løber fortrydelsesfristen fra den dag, hvor aftalen indgås, jf. artikel 9, stk. 2, litra c.

Efter direktivets artikel 9, stk. 3, må medlemsstaterne ikke forbyde parterne at opfylde deres aftalemæssige forpligtelser, inden fortrydelsesfristen udløber. For så vidt angår aftaler indgået uden for fast forretningssted kan den enkelte medlemsstat dog vælge at opretholde eksisterende national lovgivning, der forbyder den erhvervsdrivende at indkræve betaling fra forbrugeren i løbet af en given periode efter aftalens indgåelse.

#### 4.5.2. Gældende ret

Forbrugeraftalelovens kapitel 4 indeholder regler om fortrydelsesret. Reglerne gælder både for aftaler indgået uden for fast forretningssted og fjernsalg af varer og ikkefinansielle tjenesteydelser samt fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Det følger af forbrugeraftalelovens § 17, stk. 1, at forbrugeren har fortrydelsesret ved aftaler indgået uden for fast forretningssted som nævnt i § 2, stk. 2, nr. 2, og ved aftaler indgået ved fjernsalg, jf. § 4, herunder både fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser samt fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser. Bestemmelsen afløser den tidligere forbrugerftalelovs § 5, stk. 1, og § 12, stk. 1, og gennemfører dele af artikel 5, stk. 1, i dørsalgdirektivet, dele af artikel 6, stk. 1, i det generelle fjernsalgsdirektiv, og dele af artikel 6, stk. 1, i det finansielle fjernsalgsdirektiv.

Forbrugerftalelovens § 18 indeholder bestemmelser om fortrydelsesfristens længde og begyndelsestidspunkt og fastlægger endvidere, i hvilket omfang der er adgang til at aftale ophør af fortrydelsesretten før tid.

Forbrugerftalelovens § 18, stk. 1-3, regulerer fortrydelsesfristens længde og begyndelsestidspunkt og er udformet således, at der i videst muligt omfang gælder fælles regler for aftaler indgået uden for fast forretningssted og aftaler indgået ved fjernsalg. Bestemmelserne gennemfører artikel 6, stk. 1, i det generelle fjernsalgsdirektiv, artikel 6, stk. 1, i det finansielle fjernsalgsdirektiv og artikel 5, stk. 1, i dørsalgdirektivet.

Efter forbrugerftalelovens § 18, stk. 1, gælder der en generel fortrydelsesfrist på 14 dage for aftaler indgået uden for fast forretningssted under omstændigheder som nævnt i § 2, stk. 2, nr. 2, og aftaler indgået ved fjernsalg, dog en 30 dages frist ved aftaler om individuelle pensionsordninger således som det følger af det finansielle fjernsalgsdirektiv. Det følger endvidere af bestemmelsen, at i det omfang forbrugeren vil gøre brug af fortrydelsesretten, skal forbrugeren be-

nytte den fremgangsmåde, der følger af forbrugerftalelovens § 19, stk. 1 og 2. Forbrugeren skal således inden fortrydelsesfristens udløb enten underrette den erhvervsdrivende om, at forbrugeren vil gøre brug af fortrydelsesretten, jf. forbrugerftalelovens § 19, stk. 1, eller, hvis der er tale om fjernsalg af varer, hvor den erhvervsdrivende ikke har påtaget sig at afhente varen ved forbrugerenes udøvelse af fortrydelsesretten, tilbagelevere det modtagne til den erhvervsdrivende, jf. § 19, stk. 2. Om fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten henvises der til pkt. 4.8.2.1 nedenfor.

Efter forbrugerftalelovens § 18, stk. 2, regnes fristen fra det seneste af følgende tidspunkter: 1) den dag, hvor aftalen indgås, hvis aftalen vedrører en tjenesteydelse eller en vare, som skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugerenes individuelle behov, og i andre tilfælde den dag, hvor forbrugeren har fået det købte eller den første levering i hænde, eller 2) den dag, hvor forbrugeren har modtaget de oplysninger, som det efter kapitel 3 påhviler den erhvervsdrivende at give på papir eller andet varigt medium.

Af bestemmelserne i forbrugerftalelovens § 18, stk. 2, nr. 1 og 2, følger det således, at fortrydelsesfristen ikke begynder at løbe, før forbrugeren har fået samtlige de påkrævede oplysninger på papir eller andet varigt medium.

For så vidt angår fjernsalgsaftaler om varer følger det af forbrugerftalelovens § 18, stk. 3, 1. pkt., at fristen udløber senest 3 måneder efter den dag, hvor forbrugeren fik varen, det første parti heraf eller den første levering i hænde. Ved fjernsalg af ikkefinansielle tjenesteydelser udløber fristen senest 3 måneder efter aftalens indgåelse, jf. forbrugerftalelovens § 18, stk. 3, 2. pkt. Denne absolutte fortrydelsesfrist gælder alene for fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser, idet der hverken efter det finansielle fjernsalgsdirektiv eller dørsalgdirektivet er adgang til at fastsætte en sådan længste frist for fortrydelsesrettens udnyttelse.

Forbrugerftalelovens § 18, stk. 4-6, regulerer spørgsmålet om fortrydelsesrettens ophør før tid. På grund af forskellige reguleringer af spørgsmålet inden for direktivernes respektive områder har det ikke været muligt at indføre fælles regler på dette punkt. Ved bestemmelserne gennemføres artikel 6, stk. 2, litra c, i det finansielle fjernsalgsdirektiv og artikel 6, stk. 3, 1. og 3. pind, i det generelle fjernsalgsdirektiv, mens dørsalgdirektivet ikke inden for sit område indeholder en regel om adgang for parterne til i visse tilfælde at aftale, at fortrydelsesretten bortfalder inden fortrydelsesfristens udløb.

Det følger af forbrugerftalelovens § 18, stk. 4, at fortrydelsesretten for så vidt angår fjernsalgsaftaler om ikkefinansielle tjenesteydelser eller varer, som skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugerenes individuelle behov (bestillingskøb) ophører, når udførelsen, fremstillingen eller tilpasningen påbegyndes med forbrugerenes samtykke. Begrænsningen i fortrydelsesretten gælder dog ikke, hvis aftalen vedrører løbende levering og er indgået i forbindelse med en uanmodet te-

telefonisk henvendelse. Det er kun i begrænset omfang lovligt for erhvervsdrivende at rette uanmodet telefonisk henvendelse til en forbruger, jf. forbrugeraftalelovens § 6, stk. 2, hvorefter dette kun er tilladt ved henvendelse om bestilling af bøger, tegning af abonnement på aviser, ugeblade og tidsskrifter, formidling af forsikringsaftaler og tegning af redningstjenesteabonnement.

For så vidt angår fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser gælder fortrydelsesretten kun, indtil aftalen efter forbrugerens udtrykkelige samtykke er blevet helt opfyldt af begge parter, jf. forbrugeraftalelovens § 18, stk. 5. Bestemmelsen indebærer således i forhold til retsstillingen vedrørende fjernsalgsaftaler om ikkefinansielle tjenesteydelser og bestillingskøb, jf. stk. 4, en begrænset mulighed for at aftale sig ud af fortrydelsesretten ved fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser.

Efter forbrugeraftalelovens § 18, stk. 6, gælder der vedrørende visse aftaler indgået uden for fast forretningssted regler, der svarer til reglerne i stk. 4 om fjernsalgsaftaler vedrørende bestillingskøb og ikkefinansielle tjenesteydelser.

Det drejer sig om aftaler vedrørende tjenesteydelser eller en vare, der skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugerens individuelle behov (bestillingskøb), hvor der er fortrydelsesret i medfør af § 17, stk. 1, jf. § 2, stk. 2, nr. 2, litra a, dvs. hvor aftalen er indgået under et anmodet hjemmebesøg, men hvor aftalen angår noget, der er forskelligt fra det, som forbrugeren har bedt den erhvervsdrivende om at komme for (ellers ville der ikke være fortrydelsesret), og hvor forbrugeren, da denne anmodede om besøget, vidste eller burde vide, at den pågældende tjenesteydelse eller vare falder inden for den erhvervsdrivendes virksomhedsområde. Som et eksempel herpå kan nævnes et tilfælde, hvor en tømrer er tilkaldt med henblik på reparation af en havelåge, og hvor der under besøget på forbrugerens initiativ indgås aftale om udskiftning af vinduer. Dette gælder dog kun, hvis det må stå forbrugeren klart, at det pågældende tillægsarbejde falder inden for den erhvervsdrivendes virksomhedsområde.

I disse tilfælde er der adgang for parterne til at aftale, at den erhvervsdrivendes ydelse skal påbegyndes på et nærmere angivet tidspunkt inden 14 dage efter aftalens indgåelse, og at fortrydelsesretten i givet fald skal bruges inden da, idet fortrydelsesretten ellers bortfalder på det fastsatte tidspunkt.

Det følger endvidere af forbrugeraftalelovens § 18, stk. 6, sidste pkt., at i tilfælde, hvor forbrugeren vil gøre brug af fortrydelsesretten, skal underretningen herom være kommet frem til den erhvervsdrivende inden udløbet af den aftalte forkortede fortrydelsesfrist.

Efter forbrugeraftalelovens § 18, stk. 7, forlænges fortrydelsesfristen til den følgende hverdag i tilfælde, hvor fristen udløber på en helligdag, en lørdag, grundlovsdag, den 24. december eller den 31. december. Bestemmelsen er en videreførelse af den tidligere forbrugeraftalelovs § 17.

Hverken dørsalgsdirektivet, det generelle fjernsalgsdirektiv eller det finansielle fjernsalgsdirektiv indeholder bestemmelser om, hvorvidt fristudløb på en helligdag mv. kan medføre forlængelse af fristen til førstkommende hverdag. Bestemmelsen er imidlertid i overensstemmelse med Rådets forordning (EØF, Euratom) nr. 1182/71 af 3. juni 1971 om fastsættelse af regler om tidsfrister, datoer og tidspunkter, jf. herved også præambelbetragtning 41. Det følger af forordningen, der medmindre andet bestemmes, gælder for fællesskabsretsakter, der er eller bliver vedtaget, at hvis den sidste dag af en frist falder på en helligdag, en søndag eller en lørdag, udløber tidsfristen med udgangen af den følgende arbejdsdags sidste time, jf. forordningens artikel 1 og artikel 3, stk. 4.

Efter forordningen skal frister i øvrigt udregnes i kalenderdage, jf. artikel 3, stk. 3. Herudover følger det af forordningen, at helligdage i forordningens forstand er de dage, der er fastsat som helligdage i den medlemsstat (eller den EU-institution), hvor en handling skal foretages, idet hver medlemsstat sender en liste til Kommissionen over sådanne dage, jf. artikel 2, stk. 1.

#### 4.5.3. Lovforslagets udformning

Som nævnt ovenfor gælder forbrugeraftalelovens regler om fortrydelsesret både for aftaler indgået uden for fast forretningssted og fjernsalg af varer og ikkefinansielle tjenesteydelser samt fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Arbejdsgruppen foreslår, at forbrugeraftalelovens nuværende struktur fastholdes, og at der i videst muligt omfang for at sikre klarhed over reglerne fastsættes ens regler for på den ene side aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og fjernsalgsaftaler om varer og ikkefinansielle tjenesteydelser og på den anden side fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser.

Forbrugeraftalelovens og direktivets bestemmelser om fortrydelsesret svarer på nogle punkter indholdsmæssigt til hinanden. Således gælder der eksempelvis både en 14-dages fortrydelsesret efter forbrugeraftaleloven og direktivet. Direktivets bestemmelser adskiller sig imidlertid også på en række punkter fra de gældende regler i forbrugeraftaleloven, herunder bl.a. i forhold til den erhvervsdrivendes og forbrugerens forpligtelser i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten, og det vil derfor være nødvendigt at foretage en række ændringer af forbrugeraftalelovens regler i forbindelse med gennemførelsen af direktivets bestemmelser om fortrydelsesret.

##### 4.5.3.1. Direktivets artikel 9, stk. 1

4.5.3.1.1. Direktivets artikel 9, stk. 1, indeholder en frist på 14 dage til at fortryde en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted.

Det følger på samme måde af forbrugeraftalelovens § 18, stk. 1, at forbrugeren har en frist på 14 dage til at fortryde en aftale om fjernsalg (både aftaler om fjernsalg af varer og ik-

kefinansielle tjenesteydelser samt finansielle tjenesteydelser) eller en aftale indgået uden for fast forretningssted som nævnt i § 2, stk. 2, nr. 2, dog en 30 dages frist ved aftaler om individuelle pensionsordninger i overensstemmelse med artikel 6, stk. 1, i det finansielle fjernsalgsdirektiv. Efter dørsalgsdirektivet og det generelle fjernsalgsdirektiv er fortrydelsesfristen 7 dage. Som anført ovenfor under pkt. 1 er både dørsalgsdirektivet og det generelle fjernsalgsdirektiv minimumsdirektiver, og der blev således i forbindelse med gennemførelsen af de to direktiver med henblik på at sikre forbrugerne en bedre beskyttelse fastsat en fortrydelsesfrist på 14 dage.

Efter direktivets artikel 9, stk. 1, følger det endvidere, at forbrugeren kan bruge fortrydelsesretten uden angivelse af årsag og uden at pådrage sig andre omkostninger end dem, der er fastsat i artikel 13, stk. 2 (om leveringsomkostninger, hvor forbrugeren har valgt en anden leveringsform end den mindst bekostelige), og artikel 14 (om bl.a. udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varerne).

Efter forbrugeraftalelovens § 18, stk. 1, skal forbrugeren inden fortrydelsesfristens udløb underrette den erhvervsdrivende om, at forbrugeren vil gøre brug af fortrydelsesretten, jf. § 19, stk. 1, eller hvis der er tale om fjernsalg af varer, hvor den erhvervsdrivende ikke har påtaget sig at afhente varen ved forbrugers udøvelse af fortrydelsesretten, tilbagelevere det modtagne til den erhvervsdrivende. Efter forbrugeraftaleloven gælder der således på samme måde som efter direktivet ikke noget krav om, at forbrugeren skal give nogen begrundelse for udnyttelse af fortrydelsesretten.

For så vidt angår de omkostninger, som forbrugeren efter omstændighederne kan pådrage sig efter direktivets artikel 13, stk. 2, og artikel 14, henvises der til pkt. 4.11 nedenfor.

Herudover følger det af artikel 9, stk. 1, at forbrugeren ikke har mulighed for at fortryde en aftale, hvis undtagelserne efter artikel 16 finder anvendelse. Om de enkelte undtagelsesbestemmelser i artikel 16 henvises der til pkt. 4.7 nedenfor.

På den anførte baggrund er det arbejdsgruppens opfattelse, at det ikke i forhold til 14-dages fristen er nødvendigt at foretage nogen lovændringer med henblik på at gennemføre direktivets artikel 9, stk. 1.

4.5.3.1.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens bemærkninger, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 19, stk. 1, med tilhørende bemærkninger.

#### 4.5.3.2. Direktivets artikel 9, stk. 2

4.5.3.2.1. Til gennemførelsen af direktivets artikel 9, stk. 2, skal der fastsættes en bestemmelse om, hvornår den i artikel 9, stk. 1, nævnte fortrydelsesfrist udløber.

Direktivets artikel 9, stk. 2, litra a, svarer til forbrugerftalelovens § 18, stk. 2, nr. 1, 1. led, hvorefter fristen for så vidt angår tjenesteydelsesaftaler skal regnes fra den dag, hvor aftalen indgås. Det bemærkes, at forbrugerftalelovens § 18, stk. 2, også finder anvendelse på fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser.

Efter artikel 9, stk. 2, litra b, der vedrører aftaler om varekøb, løber fortrydelsesfristen fra den dato, hvor forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand, dog ikke befragteren, får varerne i fysisk besiddelse. Bestemmelsen indeholder som anført ovenfor tillige en nærmere regulering af, hvornår fortrydelsesfristen løber fra, når der er tale om 1) flere forskellige varer, som forbrugeren har bestilt i en ordre, og som leveres enkeltvis, 2) en vare, der består af flere partier eller dele, samt 3) aftaler om regelmæssig levering af varer over en bestemt periode, jf. nærmere herom pkt. 4.5.1 ovenfor.

Arbejdsgruppen bemærker, at der i den danske udgave af direktivets artikel 9, stk. 2, litra b, henvises til både "den dag" og "den dato". Den engelske sprogversion anvender alene betegnelsen "the day on...", og i den franske sprogversion "du jour où". Arbejdsgruppen finder på den baggrund, at der i overensstemmelse med den engelske og franske sprogversion af direktivet bør anvendes en ensartet terminologi ("den dag") i den danske lovtekst.

Efter forbrugerftalelovens § 18, stk. 2, nr. 1, 2. led, fremgår det, at fristen ved varekøb (andre tilfælde), regnes fra den dag, hvor forbrugeren har fået det købte eller den første levering i hænde.

Direktivets regler er på dette punkt således mere detaljerede end forbrugerftalelovens, og der vil derfor være behov for at foretage en præcisering heraf i loven.

Efter forbrugerftalelovens § 18, stk. 2, nr. 1, 1. led, følger det endvidere, at fristen for så vidt angår varer, som skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugers individuelle behov (bestillingskøb), skal regnes fra den dag, hvor aftalen indgås.

I relation til varekøb består der således også den forskel mellem direktivets og forbrugerftalelovens regler om beregningen af fortrydelsesfristen, at direktivet for så vidt angår bestillingskøb ikke indeholder nogen særskilt regulering heraf. Direktivets artikel 9 skal imidlertid ses i sammenhæng med artikel 16, hvoraf det bl.a. fremgår, at levering af varer, som er fremstillet efter forbrugers specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg, er undtaget fra direktivets bestemmelser om fortrydelsesret, jf. litra c, jf. nærmere herom pkt. 4.7.3.5 nedenfor.

Det skal endvidere bemærkes, at fortrydelsesfristen efter gældende ret ikke begynder at løbe, før forbrugeren har fået samtlige oplysninger, som det efter forbrugerftalelovens kapitel 3 påhviler den erhvervsdrivende at give på papir eller andet varigt medium, jf. forbrugerftalelovens § 18, stk. 2, nr. 2. Om muligheden for at opretholde denne bestemmelse

se henvises der til behandlingen af direktivets artikel 10, jf. pkt. 4.6 nedenfor.

Det skal herudover bemærkes, at fristen efter direktivets artikel 9, stk. 2, litra b, skal regnes fra den dag, hvor forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand, dog ikke befragteren, får varerne i fysisk besiddelse mv. Forbrugeraftaleloven fastsætter tilsvarende, at fortrydelsesfristen (som udgangspunkt) skal regnes fra den dag, hvor forbrugeren har fået det købte i hænde, jf. § 18, stk. 2, nr. 2, sidste led. Efter købelovens § 73 anses levering i tilfælde, hvor sælgeren skal sende salgsgenstanden, (ligeledes) for sket, når salgsgenstanden er kommet i køberens besiddelse, hvorved forstås overgivet til køberen, eller nogen som handler på dennes vegne.

Det er arbejdsgruppens opfattelse, at der også i forhold til beregningen af fortrydelsesfristen vil skulle fastsættes en bestemmelse, der særskilt regulerer aftaler om forsyning af vand, gas eller elektricitet samt aftaler om fjernvarme og digitalt indhold, jf. direktivets artikel 9, stk. 2, litra c. Som det fremgår af denne bestemmelse, udløber fortrydelsesfristen 14 dage efter den dag, hvor aftalen indgås, hvis det drejer sig om aftaler om forsyning af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i et afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, samt om fjernvarme eller digitalt indhold, der ikke leveres på fysisk medium.

Forbrugerftaleloven indeholder ikke regler, der forbyder den erhvervsdrivende at indkræve betaling fra forbrugeren i løbet af en given periode efter aftalens indgåelse. Et sådant forbud er heller ikke indeholdt i næringsloven, jf. lov nr. 595 af 14. januar 2011. Det bemærkes hertil, at det tidligere gældende krav om, at varer i medfør af næringsloven som udgangspunkt kun måtte afsættes fra fast forretningssted, blev ophævet i forbindelse med lovændringen i 2011. Arbejdsgruppen finder på den baggrund, at der i forbindelse med gennemførelsen af direktivet ikke er grundlag for at gøre brug af muligheden for at opretholde eksisterende national lovgivning efter artikel 9, stk. 3.

4.5.3.2.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens bemærkninger og forslag til gennemførelse af artikel 9, stk. 2, i dansk ret. Lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse med arbejdsgruppens lovudkast. Justitsministeriet kan i den forbindelse også tilslutte sig det, som er anført om artikel 9, stk. 3.

Der henvises til lovforslagets § 19, stk. 2, med tilhørende bemærkninger.

Der henvises i øvrigt til betænkningen afsnit 7.9.

#### 4.6. Manglende oplysning om fortrydelsesret

##### 4.6.1. Direktivets artikel 10

Efter direktivets artikel 10, stk. 1, kan forbrugeren gøre fortrydelsesretten gældende indtil 12 måneder efter udløbet af den oprindelige fortrydelsesfrist, som fastsat i overensstem-

melse med artikel 9, stk. 2, dvs. som udgangspunkt 14 dage efter indgåelsen af en tjenesteydelsesaftale eller leveringen af en vare, hvis den erhvervsdrivende i strid med artikel 6, stk. 1, litra h, ikke har oplyst forbrugeren om fortrydelsesretten.

I tilfælde, hvor den erhvervsdrivende har givet forbrugeren oplysninger om fortrydelsesretten i overensstemmelse med artikel 6, stk. 1, litra h, inden 12 måneder fra den dato, der er nævnt i artikel 9, stk. 2, udløber fortrydelsesfristen 14 dage efter den dato, hvor forbrugeren modtager oplysningerne, jf. artikel 10, stk. 2.

Der henvises endvidere til præambelbetragtning 43.

##### 4.6.2. Gældende ret

Forbrugerftalelovens § 18, stk. 2-3, indeholder regler, der regulerer fortrydelsesfristens længde og begyndelsestidspunkt. Der består imidlertid en række forskelle mellem henholdsvis direktivets artikel 10 og forbrugerftalelovens § 18, stk. 2 og 3.

Efter forbrugerftalelovens § 18, stk. 2, nr. 2, regnes fristen først fra den dag, hvor forbrugeren har modtaget de oplysninger, som det efter kapitel 3 påhviler den erhvervsdrivende at give på papir eller andet varigt medium (forudsat den dag ligger på et senere tidspunkt, end den dag hvor aftalen indgås mv., jf. stk. 2, nr. 1). Forbrugerftalelovens kapitel 3 indeholder regler om den erhvervsdrivendes generelle oplysningspligt ved aftaler indgået uden for fast forretningssted og aftaler indgået ved fjernsalg.

Det følger af forbrugerftalelovens § 18, stk. 3, at fortrydelsesretten i forhold til fjernsalgsaftaler om varer udløber senest 3 måneder efter den dag, hvor forbrugeren fik varen i hænde og for ikkefinansielle tjenesteydelser senest 3 måneder efter aftalens indgåelse.

Mens direktivets artikel 10 både omfatter aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted, omfatter forbrugerftalelovens § 18, stk. 3, alene aftaler om fjernsalg af varer og ikkefinansielle tjenesteydelser.

##### 4.6.3. Lovforslagets udformning

4.6.3.1. Efter arbejdsgruppens opfattelse indeholder artikel 10, stk. 1, en absolut frist for, hvor længe forbrugeren kan gøre fortrydelsesretten gældende. I det tilfælde, hvor den erhvervsdrivende giver forbrugeren oplysninger om fortrydelsesretten efter artikel 10, stk. 2, dvs. inden 12 måneder fra den dato, der er nævnt i artikel 9, stk. 2, udløber fortrydelsesfristen 14 dage efter den dato, hvor forbrugeren modtager oplysningerne. Uanset bestemmelsen i artikel 10, stk. 2, vil fortrydelsesfristen dog ikke kunne udløbe på et senere tidspunkt end 12 måneder efter udløbet af den oprindelige fortrydelsesfrist (dvs. efter 1 år og 14 dage).

Til gennemførelsen af direktivets artikel 10 skal der således fastsættes en bestemmelse om den absolutte frist for, hvor



længe fortrydelsesretten kan gøres gældende, samt en bestemmelse om, hvornår fristen regnes fra, når den erhvervsdrivende ikke har oplyst forbrugeren om fortrydelsesretten.

For så vidt angår en længste frist for fortrydelsesrettens udnyttelse vedrørende aftaler indgået uden for fast forretningssted bemærker arbejdsgruppen, at det finansielle fjernsalgsdirektiv, der foreskriver totalharmonisering på dette område, ikke hjemler mulighed for at fastsætte en længste frist for fortrydelsesrettens udnyttelse, hvorfor arbejdsgruppen ikke finder det muligt at foreslå, at direktivets regler på dette punkt også skal finde anvendelse for finansielle tjenesteydelser. Der henvises herom til betænkning 1440/2004, s. 160 ff.

Det består endvidere den forskel mellem direktivets artikel 10, stk. 1, og forbrugerftalelovens § 18, stk. 3, at den absolutte fortrydelsesfrist efter direktivet udløber 12 måneder efter udløbet af den oprindelige fortrydelsesfrist, jf. artikel 9, stk. 2, mens fristen for at gøre fortrydelsesretten gældende efter forbrugerftaleloven i forhold til fjernsalgsaftaler senest udløber 3 måneder efter den dag, hvor forbrugeren fik varen i hænde eller for ikkefinansielle tjenesteydelser aftalens indgåelse. Hertil kommer den forskel, at der som noget nyt i forhold til den gældende forbrugerftalelov, hvor den gældende absolutte fortrydelsesfrist i § 18, stk. 3, alene omhandler fjernsalg af varer og ikkefinansielle tjenesteydelser, fastsættes en absolut fortrydelsesfrist for aftaler indgået uden for forretningssted vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser.

Som anført ovenfor under pkt. 4.5.3.2 er det arbejdsgruppens opfattelse, at den absolutte fortrydelsesfrist udløber 1 år efter udløbet af den oprindelige fortrydelsesfrist, jf. artikel 9, stk. 2. Giver den erhvervsdrivende efterfølgende oplysninger om fortrydelsesretten efter artikel 10, stk. 2, vil fortrydelsesretten ikke kunne udløbe efter den i stk. 1 anførte frist.

Herudover skal det bemærkes, at den længste fortrydelsesfrist efter direktivets artikel 10, stk. 1, (alene) kan gøres gældende i tilfælde, hvor den erhvervsdrivende i strid med artikel 6, stk. 1, litra h, ikke har oplyst forbrugeren om fortrydelsesretten. Efter direktivets artikel 6, stk. 1, litra h, skal den erhvervsdrivende i tilfælde af fortrydelsesret give forbrugeren oplysninger om betingelser, tidsfrist og procedurer for at gøre fortrydelsesretten gældende samt standardfortrydelsesformularen i bilag I(B). Der henvises herom til pkt. 4.3.3.2.6 ovenfor.

Efter forbrugerftalelovens § 18, stk. 2, nr. 2, regnes fristen først fra den dag, hvor forbrugeren har modtaget de oplysninger, som det efter kapitel 3 påhviler den erhvervsdrivende at give på papir eller andet varigt medium (forudsat den dag ligger på et senere tidspunkt, end den dag hvor aftalen indgås mv., jf. stk. 2, nr. 1). Forbrugerftalelovens kapitel 3 indeholder regler om den erhvervsdrivendes generelle oplysningspligt ved aftaler indgået uden for fast forretningssted og aftaler indgået ved fjernsalg. Henvisningen i forbrugeraf-

talelovens § 18, stk. 2, er således ikke på samme måde som direktivets artikel 10, stk. 1, begrænset til alene at vedrøre manglende oplysninger om selve fortrydelsesretten. Gennemførelsen af bestemmelsen vil derfor også indebære, at den længste fortrydelsesfrist fremover alene kan gøres gældende i tilfælde, hvor den erhvervsdrivende ikke har givet oplysninger om fortrydelsesretten i overensstemmelse med direktivets artikel 6, stk. 1, litra h, dvs. oplysninger om betingelser, tidsfrist og procedurer for at gøre fortrydelsesretten gældende.

Arbejdsgruppen skal i den forbindelse bemærke, at det som følge af den almindelige forpligtelse til loyal og rimelig hensyntagen til medkontrahenters interesser, der gælder i et kontraktforhold, må antages, at hvis den erhvervsdrivende har overset en enkelt eller nogle få oplysninger, således at fortrydelsesretten ikke er begyndt at løbe, men forbrugeren har fået en lang række oplysninger og er bekendt med fortrydelsesretten, vil det efter omstændighederne kunne anses for illoyalt, hvis forbrugeren afventer den fulde opfyldelse af oplysningspligten, før fortrydelsesretten udøves. Forbrugeren vil i givet fald ikke kunne påberåbe sig en udskydelse af fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt, jf. Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7574, samt betænkning 1440/2004, s. 163 f.

Det bemærkes endvidere, at forbrugerftalelovens § 18, stk. 2, der (også) gennemfører artikel 6, stk. 1, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, tillige gælder for fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Efter artikel 6, stk. 1, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, løber den periode, hvor fortrydelsesretten kan gøres gældende fra den dag, hvor fjernsalgsaftalen er indgået, eller den dag, hvor forbrugeren modtager aftalevilkårene og oplysningerne i henhold til artikel 5, stk. 1 eller 2, hvis dette tidspunkt er senere end den dag, hvor aftalen er indgået.

Det er arbejdsgruppens opfattelse, at det er nødvendigt at fastsætte (opretholde) en særskilt regulering for fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, således at fristen først regnes fra det tidspunkt, hvor forbrugeren har modtaget (alle) de oplysninger der følger af forbrugerftalelovens kapitel 3, hvilket for finansielle tjenesteydelser drejer sig om §§ 13 og 14.

Af ovenstående følger, at der således vil gælde forskellige regler for, hvornår den længste fortrydelsesfrist kan gøres gældende henholdsvis for fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser og for aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og aftaler indgået ved fjernsalg vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser.

For så vidt angår retsvirkningerne af at den erhvervsdrivende efterfølgende giver forbrugeren oplysninger om fortrydelsesretten, følger det af artikel 10, stk. 2, at i tilfælde, hvor den erhvervsdrivende har givet forbrugeren oplysninger om fortrydelsesretten i overensstemmelse med artikel 6, stk. 1, litra h, inden 12 måneder fra den dato, der er nævnt i artikel 9, stk. 2, udløber fortrydelsesfristen 14 dage efter den dato, hvor forbrugeren modtager oplysningerne.

Bestemmelsen svarer således i vidt omfang til forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2 (til dels sammenholdt med stk. 3), hvorefter fristen skal regnes fra det seneste af følgende tidspunkter: 1) Den dag, hvor aftalen indgås, hvis aftalen vedrører en tjenesteydelsesaftale eller en vare, som skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugerens individuelle behov, og i andre tilfælde, den dag, hvor forbrugeren har fået det købte eller den første levering i hænde, eller 2) den dag, hvor forbrugeren har modtaget de oplysninger, som det efter kapitel 3 påhviler den erhvervsdrivende at give på papir eller andet varigt medium.

Arbejdsgruppen foreslår på denne baggrund, at bestemmelsen gennemføres i loven.

4.6.3.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens forslag, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 19, stk. 3 og 4, med tilhørende bemærkninger.

#### 4.7. Undtagelser fra bestemmelserne om fortrydelsesret

##### 4.7.1. Direktivets artikel 16

Direktivet undtager en række aftaleforhold fra bestemmelserne om fortrydelsesret.

Om baggrunden herfor fremgår det af præambelbetragtning 49:

”Der bør være visse undtagelser fra bestemmelserne om fortrydelsesret for såvel aftaler om fjernsalg som aftaler indgået uden for fast forretningssted. Fortrydelsesret vil kunne være u hensigtsmæssig, f.eks. på grund af bestemte varers eller tjenesteydelsers karakter. Det gælder f.eks. i forbindelse med vin, som leveres længe efter en aftales indgåelse, og hvor aftalen er genstand for spekulation, idet værdien afhænger af markedskonjunkturerne (”vin en primeur”). Fortrydelsesretten bør hverken finde anvendelse for varer, der er fremstillet efter forbrugerens specifikationer, eller som har fået et tydeligt personligt præg, såsom gardiner syet efter mål, eller for f.eks. levering af brændstof, der er en vare, som det i sagens natur ikke er muligt efter leveringen at adskille fra andre varer. Giver forbrugeren en fortrydelsesret, vil det endvidere kunne være u hensigtsmæssig for så vidt angår visse tjenesteydelser, hvor aftalens indgåelse indebærer, at der afsættes kapacitet, som den erhvervsdrivende kunne finde det vanskeligt at anvende, hvis en fortrydelsesret udøves. Dette ville f.eks. være tilfældet, når der foretages reservationer på hoteller eller i forbindelse med ferieboliger eller kulturelle begivenheder eller sportsbegivenheder.”

Efter direktivets artikel 16 skal medlemsstaterne sikre, at forbrugeren ikke har mulighed for at fortryde en aftale om

fjernsalg eller aftale indgået uden for fast forretningssted i følgende tilfælde:

Efter *litra a* tjenesteydelsesaftaler, efter at tjenesteydelsen er blevet fuldt udført, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende vil miste sin fortrydelsesret, når aftalen er fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende.

Efter *litra b* levering af varer eller tjenesteydelser, hvor prisen er afhængig af udsving på kapitalmarkedet, som den erhvervsdrivende er uden indflydelse på, og som kan optræde inden fortrydelsesfristens udløb.

Efter *litra c* levering af varer, som er fremstillet efter forbrugerens specifikationer, eller har fået et tydeligt personligt præg.

Efter *litra d* levering af varer, som må antages at blive forringet eller forældet hurtigt. Det bemærkes hertil, at direktivet ikke finder anvendelse på visse aftaler om levering af fødevarer, drikkevarer eller andre varer til husholdningens løbende forbrug, jf. artikel 3, stk. 3, litra j.

Efter *litra e* levering af forseglede varer, som af sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssige årsager ikke er egnede til at blive returneret, og hvor forseglingen er blevet brudt efter leveringen.

Efter *litra f* levering af varer, som efter levering i henhold til deres art bliver uløseligt blandet sammen med andre varer.

Efter *litra g* levering af alkoholholdige drikkevarer, hvor prisen blev fastsat ved købsaftalens indgåelse, og levering først kan finde sted efter 30 dage, og hvor den faktiske værdi afhænger af markedskonjunkturer, som den erhvervsdrivende ikke har indflydelse på.

Efter *litra h* aftaler, hvor forbrugeren udtrykkeligt har anmodet den erhvervsdrivende om at besøge forbrugeren med henblik på at foretage hastende reparations- eller vedligeholdelsesarbejde. Hvis den erhvervsdrivende i forbindelse med et sådant besøg leverer tjenesteydelser ud over dem, forbrugeren specifikt har anmodet om, eller andre varer end de reservedele, der er nødvendige til at udføre vedligeholdelsen eller reparationen, skal fortrydelsesretten finde anvendelse på de nævnte yderligere tjenesteydelser eller varer.

Efter *litra i* levering af plomberede lyd- eller billedoptagelser eller computer-software, som forbrugeren har brudt plomberingen på.

Efter *litra j* levering af aviser, tidsskrifter eller magasiner med undtagelse af abonnementsaftaler for levering af sådanne publikationer.

Efter *litra k* aftaler, der indgås på en offentlig auktion. Ved en offentlig auktion forstås en salgsmetode, hvor den erhvervsdrivende tilbyder varer eller tjenesteydelser til forbrugere, som selv er eller har mulighed for at være til stede under auktionen, gennem en gennemsigtig konkurrencebaseret

budprocedure, som styres af en auktionsholder, og hvor den tilbudsgiver, hvis bud antages, er forpligtet til at købe varen eller tjenesteydelserne, jf. artikel 2, nr. 13.

Efter *litra l* levering af tjenesteydelser i form af logi, dog ikke til beboelsesformål, transport af varer, biludlejning, forplejning eller tjenesteydelser i forbindelse med fritidstilbud, når aftalen vedrører levering på en forud fastlagt dato eller i et nærmere bestemt tidsrum.

Efter *litra m* levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret.

#### 4.7.2. Gældende ret

I forbrugerftalelovens § 17, stk. 2, er der opregnet en række undtagelser fra fortrydelsesrettens område.

Efter forbrugerftalelovens § 17, stk. 2, *nr. 1*, gælder fortrydelsesretten ikke for aftaler vedrørende de typer af varer og tjenesteydelser, som tillige er undtaget fra oplysningspligten, jf. § 9, stk. 2.

Undtaget fra oplysningspligten er aftaler om køb af levnedsmidler og andre varer til husholdningens løbende forbrug, som købes på offentlige steder, torve og markeder, eller som skal leveres til forbrugeren på dennes bopæl eller arbejdsplads som led i organiseret og regelmæssig vareudbringning, jf. § 9, stk. 2, nr. 1.

Efter forbrugerftalelovens § 9, stk. 2, nr. 2, er endvidere aftaler om indkvartering, transport, forplejning, herunder servering og catering, og rekreative fritidsaktiviteter, herunder underholdnings-, idræts- og lignende kulturbegivenheder, undtaget fra den erhvervsdrivendes oplysningspligt. Undtagelsen gælder dog med den begrænsning, at det skal fremgå af aftalen, hvilken dag eller inden for hvilken bestemt periode den pågældende tjenesteydelse skal udføres, og kun hvis aftalen ikke er indgået uden for fast forretningssted under de i § 2, stk. 2, nr. 2, *litra a og b*, nævnte omstændigheder.

Herudover er visse aftaler om rettigheder over fast ejendom undtaget fra den erhvervsdrivendes oplysningspligt, jf. § 9, stk. 2, nr. 3-5. Det drejer sig om aftaler om opførelse af bygning (nr. 3), aftaler, der er omfattet af § 1, stk. 1, i lov om forbrugerftaler om brugsret til logi på timesharebasis og om længerevarende ferieprodukter m.v. (nr. 4) og aftaler om rettigheder over fast ejendom med undtagelse af fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser eller vedrørende udlejning af fast ejendom (nr. 5).

Efter forbrugerftalelovens § 17, stk. 1, *nr. 2*, er aftaler om finansielle tjenesteydelser omfattet af lov om realkreditlån og realkreditobligationer m.v., jf. lovbekendtgørelse nr. 1261 af 15. november 2010, undtaget fra fortrydelsesrettens område. Bestemmelsen tilsigter en delvis udnyttelse af undtagelsesadgangen i dørsalgsdirektivets artikel 3, stk. 2, *litra*

a, og i det finansielle fjernsalgsdirektivs artikel 6, stk. 3, *litra b*, vedrørende kreditter sikret ved pant i fast ejendom.

Efter forbrugerftalelovens § 17, stk. 1, *nr. 3*, er aftaler om værdipapirer eller finansielle tjenesteydelser, hvis værdipapirets eller tjenesteydelsens pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som leverandøren ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden, ligeledes undtaget fra fortrydelsesrettens område. Bestemmelsen gennemfører artikel 6, stk. 2, *litra a*, i det finansielle fjernsalgsdirektiv.

Herudover gælder fortrydelsesretten ikke for spil og lotteri, jf. forbrugerftalelovens § 17, stk. 2, *nr. 4*. Bestemmelsen viderefører den tidligere forbrugerftalelovs § 10 e, stk. 1, nr. 1, og gennemfører det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 6, stk. 3, 6. pind.

Efter forbrugerftalelovens § 17, stk. 3, følger det, at de i stk. 2, nr. 3 og 4, nævnte undtagelser om aftaler om værdipapirer mv. og aftaler om spil og lotteri ikke gælder, hvis aftalen er indgået uden for fast forretningssted i forbindelse med den erhvervsdrivendes henvendelse på forbrugers bopæl mv. eller i forbindelse med udflugter mv. arrangeret af den erhvervsdrivende, jf. § 2, stk. 2, nr. 2, *litra a og b*. Baggrunden herfor er, at der ikke efter dørsalgsdirektivet gælder undtagelser svarende til undtagelserne i stk. 2, nr. 3 og 4, hvorfor den fortrydelsesret, der følger af dørsalgsdirektivet, skal bevares.

Udover forbrugerftalelovens § 17 fastsætter forbrugerftalelovens § 20 visse begrænsninger for fortrydelsesrettens område. Forudsat at forbrugeren er gjort opmærksom herpå, gælder fortrydelsesretten således ikke ved 1) køb af varer, der er taget i brug, hvis det efter vares art er åbenbart, at brugen medfører en formindskelse af vares salgsværdi, samt 2) forseglede lyd- eller billedoptagelser eller edb-programmer, hvis forbrugeren har brudt forseglingen, jf. § 20, stk. 3. Der henvises herom til pkt. 4.8.2.2 nedenfor.

#### 4.7.3. Lovforslagets udformning

4.7.3.1. Direktivets artikel 16 indeholder en liste over forskellige aftaler, der er undtaget fra bestemmelserne om fortrydelsesret.

Af direktivets artikel 16 fremgår således, at medlemsstaterne ikke må give mulighed for at udøve fortrydelsesretten som omhandlet i artikel 9-15 i forbindelse med aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted for så vidt angår de i *litra a-m* nævnte tilfælde.

Som nævnt ovenfor indeholder forbrugerftalelovens kapitel 4 regler om fortrydelsesret. Reglerne gælder både for aftaler indgået uden for fast forretningssted og for fjernsalg af varer og ikkefinansielle tjenesteydelser samt fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Efter forbrugerftalelovens § 17, stk. 2, er en række aftaler undtaget fra fortrydelsesrettens område. Endvidere er der en række aftaler, som helt er undtaget fra

forbrugeraftalelovens anvendelsesområde, jf. § 2, og dermed den lovbestemte fortrydelsesret.

Visse af de aftaler, der efter direktivet og forbrugeraftaleloven undtages fra fortrydelsesrettens område, svarer indholdsmæssigt til hinanden. Direktivets artikel 16 begrænser imidlertid også herudover fortrydelsesrettens område, idet en række yderligere aftaler, end hvad der følger af forbrugeraftalelovens regler, undtages fra forbrugerenes ret til at udøve fortrydelsesret. Det drejer sig f.eks. om levering af alkoholholdige drikkevarer, hvor prisen fastsættes ved købsaftalens indgåelse, og levering først kan ske efter 30 dage, og hvor den faktiske værdi afhænger af markedskonjunkturer, som den erhvervsdrivende ikke har indflydelse på, jf. artikel 16, litra g.

Arbejdsgruppen har overvejet, om direktivets artikel 16 skal forstås således, at aftaler, der vedrører varer eller tjenesteydelser, som nærmere defineret i litra a-m, helt generelt er undtaget fra fortrydelsesrettens område, eller om bestemmelsen skal forstås således, at fortrydelsesretten først ophører ved selve leveringen af de pågældende varer eller tjenesteydelser.

Arbejdsgruppen skal hertil bemærke, at den sidstnævnte fortolkning i givet fald ville indebære mulighed for at fortryde en aftale fra bestillingstidspunktet og indtil leveringen af de pågældende varer eller tjenesteydelser, uden at direktivet, hvis der f.eks. er tale om levering af en vare, som er fremstillet efter forbrugerenes specifikationer, giver mulighed for, at den erhvervsdrivende kan kræve betaling for det pågældende arbejde.

Det er på den baggrund arbejdsgruppens opfattelse, at direktivets artikel 16 skal forstås således, at bestemmelsen indeholder en opregning af aftaler, som efter deres karakter helt er undtaget fra fortrydelsesrettens område, og at direktivet således ikke giver mulighed for at fortryde de nævnte aftaler fra bestillingen, og indtil leveringen har fundet sted, jf. dog artikel 16, litra a, som omtales nærmere nedenfor.

Arbejdsgruppen lægger navnlig vægt på, at det af præambelbetragtning 49 i tilknytning til direktivets artikel 16 fremgår, at fortrydelsesretten vil kunne være uhensigtsmæssig, f.eks. på grund af bestemte varers eller tjenesteydelsers karakter, samt at en sådan fortolkning stemmer overens med ordlyden i indledningen til artikel 16.

Til gennemførelsen af direktivets artikel 16 skal det således sikres, at de aftaler, der er omfattet af litra a-m, helt generelt undtages fra fortrydelsesrettens område, dog med undtagelse af litra a.

Arbejdsgruppen foreslår, at der i overensstemmelse med lovens struktur indsættes regler om de aftaler, der efter direktivet er undtaget fra fortrydelsesrettens område, i bestemmelsen vedrørende fortrydelsesrettens område, jf. lovudkastets § 18.

4.7.3.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter angående direktivets artikel 16 og er således enig i, at bestemmelsen helt generelt udelukker de i litra a-m nævnte aftaler fra fortrydelsesretten. Justitsministeriet kan endvidere tilslutte sig arbejdsgruppens forslag, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises i øvrigt til lovforslagets § 18.

Vedrørende de enkelte undtagelser fra fortrydelsesrettens område kan anføres følgende:

#### 4.7.3.3. Artikel 16, litra a

4.7.3.3.1. Efter direktivets artikel 16, litra a, er følgende aftaler undtaget fra direktivets bestemmelser om fortrydelsesret:

”a) tjenesteydelsesaftaler, efter at tjenesteydelsen er blevet fuldt udført, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugerenes forudgående udtrykkelige samtykke og med anerkendelse af, at vedkommende vil miste sin fortrydelsesret, når aftalen er fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende”.

Efter arbejdsgruppens opfattelse, indebærer direktivets artikel 16, litra a, at forbrugeren, under forudsætning af at denne har givet samtykke og anerkendt, at fortrydelsesretten mistes, ikke kan fortryde en tjenesteydelsesaftale, efter aftalen er opfyldt af den erhvervsdrivende, selv om fortrydelsesfristen endnu ikke er udløbet. Denne undtagelse gælder således først efter, at den erhvervsdrivende har opfyldt aftalen.

En konsekvens af denne forståelse af direktivets artikel 16, litra a, er, at forbrugeren efter direktivets artikel 9, stk. 1, kan fortryde en tjenesteydelsesaftale, indtil den erhvervsdrivende har opfyldt aftalen.

Efter arbejdsgruppens opfattelse vil forbrugeren således i den i litra a nævnte situation have mulighed for at fortryde aftalen, indtil den er opfyldt af den erhvervsdrivende, men den erhvervsdrivende vil samtidig have mulighed for at opnå betaling, forudsat at forbrugeren har givet samtykke til, at arbejdet ønskes udført, jf. direktivets artikel 7, stk. 3, artikel 8, stk. 8, samt artikel 14, stk. 3. Der henvises herom til pkt. 4.11 nedenfor.

Som det fremgår af pkt. 4.7.2 ovenfor, gælder der ikke i dag en regel svarende til artikel 16, litra a.

For fjernsalgsaftaler vedrørende ikkefinansielle tjenesteydelser og bestillingskøb, gælder der som anført i pkt. 4.4.1.2 en regel om, at fortrydelsesretten kun gælder indtil udførelsen, fremstillingen eller tilpasningen begynder, hvis forbrugeren forinden har givet sit samtykke til, at den erhvervsdrivende kunne påbegynde udførelsen mv. inden fortrydelsesfristens udløb, jf. forbrugeraftalelovens § 18, stk. 4. Om bestillingskøb henvises der til behandlingen af direktivets artikel 16, litra c, jf. nedenfor i pkt. 4.7.3.5.

Forbrugerftalelovens § 18, stk. 6, indeholder regler vedrørende visse aftaler indgået uden for fast forretningssted, der svarer til reglerne i stk. 4, og hvorefter forbrugeren kan give samtykke til fortrydelsesrettens bortfald. Det drejer sig om aftaler vedrørende tjenesteydelser eller en vare, der skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugeren individuelle behov (bestillingskøb), hvor der er fortrydelsesret i medfør af § 17, stk. 1, jf. § 2, stk. 2, nr. 2, litra a (dvs. hvor aftalen er indgået under et anmodet hjemmebesøg, men hvor aftalen angår noget, der er forskelligt fra det, som forbrugeren har bedt den erhvervsdrivende om at komme for, og hvor forbrugeren, da denne anmodede om besøget, vidste eller burde vide, at den pågældende tjenesteydelse eller vare falder inden for den erhvervsdrivendes virksomhedsområde). Om bestillingskøb henvises der til behandlingen af direktivets artikel 16, litra c, under pkt. 4.7.3.5 nedenfor.

Der består således den forskel mellem direktivets artikel 16, litra a, og forbrugerftalelovens § 18, stk. 4 og stk. 6, at hvor der efter forbrugerftaleloven sker bortfald af fortrydelsesretten, når udførelsen mv. påbegyndes med forbrugeren samtykke inden fortrydelsesfristens udløb, er det efter direktivet en forudsætning for fortrydelsesrettens ophør, at tjenesteydelsen med forbrugeren forudgående samtykke er blevet fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende.

Dette indebærer efter arbejdsgruppens opfattelse, at forbrugerftalelovens § 18, stk. 6, i forhold til fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted vedrørende ikkefinansielle tjenesteydelser må ophæves, idet der ikke efter direktivet er mulighed for at aftale, at fortrydelsesretten bortfalder i forbindelse med arbejdets påbegyndelse. Om varer der skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugeren individuelle behov (bestillingskøb), som ligeledes er omfattet af reglerne i § 18, stk. 4 og 6, om bortfald af fortrydelsesretten, når fremstillingen eller tilpasningen påbegyndes med forbrugeren samtykke, henvises til pkt. 4.7.3.5 vedrørende direktivets artikel 16, litra c.

Arbejdsgruppen foreslår på den baggrund, at der til gennemførelsen af direktivets artikel 16, litra a, indføres en ny selvstændig bestemmelse om, at fortrydelsesretten ved tjenesteydelsesaftaler indgået ved fjernsalg eller uden for den erhvervsdrivendes forretningssted kun gælder, indtil aftalen efter forbrugeren udtrykkelige ønske er blevet helt opfyldt af den erhvervsdrivende. Arbejdsgruppen finder, at det vil være mest hensigtsmæssigt af hensyn til lovens overskuelighed at fastsætte denne nye regel i tilknytning til de øvrige undtagelsesbestemmelser fra fortrydelsesrettens område, der vil følge af artikel 16, litra b-m, nedenfor.

Arbejdsgruppen bemærker, at der med den nye bestemmelse vil være tale om en vis regelforenklings, idet det således ikke længere vil være nødvendigt at opretholde forskellige regler i forbrugerftalelovens § 18, stk. 4 og stk. 6, om fortrydelsesrettens bortfald for henholdsvis fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

Det bemærkes endvidere, at forbrugerftalelovens § 18, stk. 5, regulerer fortrydelsesretten ved fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Efter bestemmelsen er det en forudsætning for fortrydelsesrettens ophør, at aftalen med forbrugeren samtykke er blevet helt opfyldt af begge parter. Forbrugerftalelovens § 18, stk. 5, gennemfører artikel 6, stk. 2, litra c, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, og bestemmelsen bør efter arbejdsgruppens opfattelse med henblik på fortsat at sikre en korrekt implementering af det finansielle fjernsalgsdirektiv opretholdes.

4.7.3.3.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 18, stk. 2, nr. 2, med tilhørende bemærkninger.

#### 4.7.3.4. Artikel 16, litra b

4.7.3.4.1. Efter direktivets artikel 16, litra b, er følgende aftaler undtaget fra direktivets bestemmelser om fortrydelsesret:

”levering af varer eller tjenesteydelser, hvis pris er afhængig af udsving på kapitalmarkedet, som den erhvervsdrivende ikke har indflydelse på, og som kan optræde inden fortrydelsesfristens udløb”.

En fuldt ud tilsvarende bestemmelse findes ikke i forbrugerftaleloven. Forbrugerftalelovens § 17, stk. 2, nr. 3, indeholder dog en bestemmelse om, at reglerne i forbrugerftalelovens kapitel 4 om fortrydelsesret ikke gælder for aftaler (både fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted) om *værdipapirer* eller *finansielle tjenesteydelser*, hvis værdipapirets eller tjenesteydelsens pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som leverandøren ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden, jf. nærmere herom nedenfor.

Fjernsalgsdirektivet indeholder dog en undtagelse fra fortrydelsesretten svarende til forbrugerrettighedsdirektivets § 16, litra b. Efter fjernsalgsdirektivets artikel 6, stk. 3, 2. pind, kan fortrydelsesretten således ikke gøres gældende i forbindelse med aftaler ”om varer eller tjenesteydelser, hvis pris er afhængig af svingninger på kapitalmarkedet, som leverandøren ikke har indflydelse på”. Som nævnt ovenfor under pkt. 4.1.3.2.4.1 blev fjernsalgsdirektivet gennemført i dansk ret ved lov nr. 442 af 31. maj 2000. Undtagelsesbestemmelsen blev i den forbindelse ikke gennemført i dansk ret. Af forarbejderne til loven fremgår, at undtagelsen, hvis rækkevidde i øvrigt gav anledning til en vis tvivl, navnlig synes at være relevant ved aftaler om erhvervelse af børsnoterede aktier mv. Da sådanne aftaler ifølge direktivet skulle anses som aftaler om finansielle tjenesteydelser, som på tidspunktet var undtaget fra forbrugerftalelovens anvendelsesområde, fandtes der ikke at være behov for at indføre denne særlige undtagelse fra fortrydelsesretten, jf. Folketingstidende 1999-2000, Tillæg A, s. 5937.

Som det fremgår ovenfor, indeholder forbrugerftalelovens § 17, stk. 2, nr. 3, en bestemmelse om, at reglerne i forbrugerftalelovens kapitel 4 om fortrydelsesret ikke gælder for aftaler (både fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted) om værdipapirer eller finansielle tjenesteydelser, hvis værdipapirets eller tjenesteydelsens pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som leverandøren ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden.

Af bemærkningerne til forbrugerftalelovens § 17, stk. 2, nr. 3, fremgår, at formålet med bestemmelsen er, at forbrugeren ikke skal kunne spekulere i fortrydelsesadgangen til skade for den erhvervsdrivende, som i de omhandlede tilfælde er uden indflydelse på tjenesteydelsens pris.

Undtagelsen har bl.a. til formål at gennemføre artikel 6, stk. 2, litra a, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, som ud over at fastsætte en undtagelse fra direktivets fortrydelsesret for finansielle tjenesteydelser, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som leverandøren ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden, også indeholder en ikke-udtømmende liste over eksempler på finansielle tjenesteydelser, som vil kunne være omfattet af undtagelsen, herunder fremmed valuta, pengemarkedsinstrumenter, værdipapirer, andele i kollektive investeringsforetagender, finansielle futures, der afregnes kontant, fremtidige renteaftaler, rente- og valutawaps samt swaps på aktier og aktieindeks, optioner på køb eller salg af de nævnte instrumenter, der afregnes kontant, dvs. navnlig valuta- og renteoptioner.

Det fremgår af forarbejderne til bestemmelsen i forbrugerftaleloven, at værdipapirer nævnes udtrykkeligt i bestemmelsen sammen med (andre) finansielle tjenesteydelser for at undgå tvivl om, at værdipapirer, som ifølge direktivet skal anses som finansielle tjenesteydelser og ikke varer, er omfattet af undtagelsen. Af forarbejderne fremgår endvidere, at værdipapirer i denne forbindelse bl.a. omfatter aftaler om køb og salg af aktier og obligationer samt andre værdipapirer, der giver ret til at erhverve aktier og obligationer, jf. Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7602 ff., og betænkning 1440/2004, side 95.

Arbejdsgruppen finder på den baggrund, at undtagelsesbestemmelsen i forbrugerrettighedsdirektivet, som ikke omfatter finansielle tjenesteydelser, jf. artikel 3, stk. 3, litra d, må antages at finde anvendelse på f.eks. køb af ædelmetaller og visse råstoffer, såsom olie. Bestemmelsen supplerer således artikel 6, stk. 2, litra a, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, således at varer og tjenesteydelser såvel finansielle som ikkefinansielle, hvis pris er afhængig af udsving på kapitalmarkedet, som den erhvervsdrivende ikke har indflydelse på, generelt er undtaget fra fortrydelsesretten som fastsat i de to direktiver. Ved vurderingen af om der er tale om en vare eller en tjenesteydelse, der falder inden for undtagelsesområdet, bør der efter arbejdsgruppens opfattelse lægges vægt på, om prisen varierer på en ikke-forudberegnelig

måde på grund af svingninger på kapitalmarkedet, således at handelen ved aftalens indgåelse indebærer et risikoelement.

Arbejdsgruppen foreslår på denne baggrund, at artikel 16, litra b, gennemføres ved en nyaffattelse af den eksisterende undtagelse i forbrugerftalelovens § 17, stk. 2, nr. 3, ved at tilføje "varer" og ved at ændre formuleringen "finansielle tjenesteydelser" til blot at være "tjenesteydelser" generelt.

4.7.3.4.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 18, stk. 2, nr. 15, med tilhørende bemærkninger.

Det bemærkes, at også accessoriske fastkursaftaler efter Justitsministeriets opfattelse må antages at kunne være omfattet af bestemmelsen i § 18, stk. 2, nr. 15, såfremt den accessoriske aftale er tæt knyttet til hovedaftalen, f.eks. en fastkursaftale, der alene kommer til eksistens i tilknytning til indgåelse af aftale om et realkreditlån, og således vil kunne give anledning til spekulation mod den erhvervsdrivende på samme måde som hovedaftalen.

#### 4.7.3.5. Artikel 16, litra c

4.7.3.5.1. Efter direktivets artikel 16, litra c, er følgende aftaler undtaget fra direktivets bestemmelser om fortrydelsesret:

"levering af varer, som er fremstillet efter forbrugers specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg."

Definitionen af vare, som er fremstillet efter forbrugers specifikation, er nærmere behandlet ovenfor under pkt. 4.1.3.2.4, hvoraf bl.a. fremgår, at der efter flertallet i arbejdsgruppens opfattelse uanset den forskel, der er på ordlyden af direktivets og den gældende definition af bestillingskøb i forbrugerftaleloven, ikke synes at være noget der taler for, at de to definitioner har et materielt forskelligt indhold, idet det således efter begge definitioner er afgørende, om der er tale om en fremstilling, der er baseret på forbrugers individuelle valg (specifikationer).

Af præambelbetragtning 49, 4. pkt., fremgår det i tilknytning til undtagelsen i artikel 16, litra c, at fortrydelsesretten ikke bør finde anvendelse for varer, der er fremstillet efter forbrugers specifikationer, eller som har fået et tydeligt personligt præg, såsom gardiner syet efter mål.

Forbrugerftaleloven indeholder ikke en bestemmelse svarende til direktivets artikel 16, litra c, hvorfor varer, som skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugers individuelle behov, i dag er omfattet af fortrydelsesrettens område.

Som anført ovenfor under pkt. 4.5.2 indeholder forbrugerftalelovens § 18, stk. 4 og stk. 6, imidlertid regler om fortrydelsesrettens bortfald ved forbrugers samtykke.

Arbejdsgruppen foreslår, at der til gennemførelsen af direktivets artikel 16, litra c, indføres en ny bestemmelse, hvorefter bestillingskøb undtages fra fortrydelsesrettens område. Der er på denne baggrund ikke grundlag for at opretholde reglerne om fortrydelsesrettens ophør før tid i forhold til bestillingskøb, jf. forbrugeraftalelovens § 18, stk. 4 og stk. 6, hvorfor reglerne herom foreslås ophævet.

Flertallet bemærker endvidere, at gennemførelsen af direktivets artikel 16, litra c, ikke vil indebære væsentlige ændringer i forhold til gældende ret. Selv om forbrugeren i dag som udgangspunkt har mulighed for at fortryde en aftale om et bestillingskøb, vil den erhvervsdrivende i praksis i overensstemmelse med forbrugeraftalelovens § 18, stk. 4 eller stk. 6, sikre sig forbrugeren samtykke til, at den erhvervsdrivende kan begynde udførelsen mv. inden fortrydelsesfristens udløb, hvor fortrydelsesfristen normalt bortfalder. Her til kommer, at området for bestillingskøb har et begrænset anvendelsesområde, jf. nærmere ovenfor under pkt. 4.1.3.2.4.1 om Forbrugerklagenævnets og Forbrugerombudsmandens praksis.

Der henvises nærmere til pkt. 4.1.3.2.4.2 for så vidt angår mindretallet i arbejdsgruppens opfattelse af, at direktivets afgrænsning af bestillingskøb er langt bredere end efter gældende ret, hvorfor også den foreslåede undtagelse af bestillingskøb fra fortrydelsesretten efter mindretallets opfattelse bør tillægges et bredere anvendelsesområde.

4.7.3.5.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig flertallet i arbejdsgruppens vurdering, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed. Justitsministeriet er endvidere enig med flertallet i, at der uanset den forskel, der er på ordlyden af direktivets definition og den gældende definition af bestillingskøb i forbrugeraftaleloven, ikke er nogen materiel forskel på bestemmelseernes indhold.

Der henvises til lovforslagets § 18, stk. 2, nr. 3, med tilhørende bemærkninger.

#### 4.7.3.6. Artikel 16, litra d

4.7.3.6.1. Efter direktivets artikel 16, litra d, er følgende aftaler undtaget fra direktivets bestemmelser om fortrydelsesret:

”levering af varer, som må antages at blive forringet eller forældet hurtigt.”

I forhold til den nærmere afgrænsning af undtagelsens anvendelsesområde har arbejdsgruppen overvejet, hvilke typer af varer der er omfattet af bestemmelsen, og som må antages at blive forringet eller forældet hurtigt. Direktivets præambel indeholder ikke noget fortolkningsbidrag.

Efter arbejdsgruppens opfattelse, må bestemmelsen, idet der er tale om en undtagelse til hovedregler, antages at skulle fortolkes restriktivt.

Som eksempel på aftaler, der er omfattet af bestemmelsens anvendelsesområde, kan navnlig fremhæves visse ferske fødevarer, herunder kølevarer.

Det bemærkes i den forbindelse, at aftaler om levering af fødevarer, drikkevarer eller andre varer til husholdningens løbende forbrug, som leveres fysisk til forbrugeren hjem, bopæl eller arbejdsplads af en erhvervsdrivende, der ofte og regelmæssigt betjener faste ruter, ikke er omfattet af direktivets anvendelsesområde, jf. artikel 3, stk. 3, litra j. Arbejdsgruppen har drøftet, om bestemmelsen også kan antages at omfatte tøj og andre modeprægede produkter, som efter omstændighederne kan være mindre værd efter relativ kort tid, uden at denne værdiforringelse kan siges at relatere sig til en forringelse eller forældelse af selve varen og dens egenskaber. Det er således arbejdsgruppens opfattelse, at det forekommer mindre sandsynligt, at undtagelsen kan tillægges et sådan bredt sigte uden klare tilkendegivelser herom i direktivet.

Forbrugeraftaleloven indeholder ikke en bestemmelse svarende til direktivets artikel 16, litra d. På den baggrund foreslår arbejdsgruppen, at der fastsættes en ny bestemmelse, der gennemfører direktivets undtagelse fra fortrydelsesretten ved levering af varer, som må antages at blive forringet eller forældet hurtigt.

4.7.3.6.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens vurdering, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 18, stk. 2, nr. 4, med tilhørende bemærkninger.

#### 4.7.3.7. Artikel 16, litra e

4.7.3.7.1. Efter direktivets artikel 16, litra e, er følgende aftaler undtaget fra direktivets bestemmelser om fortrydelsesret:

”levering af forseglede varer, som af sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssige årsager ikke er egnede til at blive returneret, og hvor forseglingen er blevet brudt efter leveringen.”

En tilsvarende bestemmelse findes ikke i forbrugeraftaleloven. Det følger imidlertid af forbrugeraftalelovens § 20, stk. 1, jf. nærmere herom nedenfor under pkt. 4.8.2.2, at fortrydelsesretten er betinget af, at det modtagne overgives til den erhvervsdrivende på dennes forretningssted i væsentlig samme stand og mængde, hvori det var, da forbrugeren fik det i hænde. Efter forbrugeraftalelovens § 20, stk. 3, nr. 1, følger det endvidere, at fortrydelsesretten ikke kan gøres gældende for varer, der er taget i brug, hvis det efter varens art er åbenbart, at brugen medfører en formindskelse af varens salgsværdi.

Det er arbejdsgruppens opfattelse, at aftaler omfattet af artikel 16, litra e, efter omstændighederne vil kunne være om-

fattet af enten forbrugerftalelovens § 20, stk. 1 eller stk. 3. Arbejdsgruppen finder imidlertid, at der med henblik på at sikre en korrekt implementering af bestemmelsen bør fastsættes en ny bestemmelse, der udtrykkeligt gennemfører artikel 16, litra e.

I forhold til afgrænsningen af undtagelsens anvendelsesområde bemærker arbejdsgruppen, at det afgørende er, om varen sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssigt er kompromitteret. Arbejdsgruppen antager, at begrebet ”forsegling” bl.a. omfatter særlig emballage, som beskytter varen og tjener som sikkerhed for, at varen ikke har været åbnet.

4.7.3.7.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens vurdering, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 18, stk. 2, nr. 5, med tilhørende bemærkninger.

#### 4.7.3.8. Artikel 16, litra f

4.7.3.8.1. Efter direktivets artikel 16, litra f, er følgende aftaler undtaget fra direktivets bestemmelser om fortrydelsesret:

”levering af varer som efter levering i henhold til deres art bliver uløseligt blandet sammen med andre varer.”

Forbrugerftaleloven indeholder ikke en bestemmelse, der udtrykkeligt undtager varer, som efter leveringen i henhold til deres art bliver uløseligt blandet sammen med andre varer.

I præambelbetragtning 49, 4. pkt., nævnes levering af brændstof som et eksempel på en vare, som det i sagens natur ikke er muligt efter leveringen at adskille fra andre varer.

Som anført er fortrydelsesretten betinget af, at det modtagne overgives til den erhvervsdrivende på dennes forretningssted i væsentlig samme stand og mængde, hvori det var, da forbrugeren fik det i hænde, jf. forbrugerftalelovens § 20, stk. 1.

Efter arbejdsgruppens opfattelse, må det antages, at varer, som efter levering i henhold til deres art bliver uløseligt blandet sammen med andre varer, som udgangspunkt heller ikke vil kunne tilbageleveres i væsentlig samme stand og mængde og som følge heraf vil være undtaget fra fortrydelsesretten efter forbrugerftalelovens § 20, stk. 1.

Det er imidlertid arbejdsgruppens opfattelse, at der med henblik på at sikre en korrekt implementering af direktivet bør fastsættes en ny bestemmelse, der udtrykkeligt gennemfører artikel 16, litra e.

4.7.3.8.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens vurdering, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 18, stk. 2, nr. 6, med tilhørende bemærkninger.

#### 4.7.3.9. Artikel 16, litra g

4.7.3.9.1. Efter direktivets artikel 16, litra g, er følgende aftaler undtaget fra direktivets bestemmelser om fortrydelsesret:

”levering af alkoholholdige drikkevarer, hvor prisen blev fastsat ved købsaftalens indgåelse og levering først kan finde sted efter 30 dage, og hvor den faktiske værdi afhænger af markedskonjunkturer, som den erhvervsdrivende ikke har indflydelse på.”

Af præambelbetragtning 49, 2. og 3. pkt., fremgår det, at fortrydelsesretten vil kunne være uhensigtsmæssig, f.eks. i forbindelse med vin, som leveres længe efter aftalens indgåelse, og hvor aftalen er genstand for spekulation, idet værdien afhænger af markedskonjunkturerne (*vin en primeur*).

En tilsvarende bestemmelse findes ikke i forbrugerftaleloven, og det foreslås derfor, at der fastsættes en bestemmelse, der gennemfører direktivets artikel 16, litra g.

4.7.3.9.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens vurdering, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 18, stk. 2, nr. 7, med tilhørende bemærkninger.

#### 4.7.3.10. Artikel 16, litra h

4.7.3.10.1. Efter direktivets artikel 16, litra h, er følgende aftaler undtaget fra direktivets bestemmelser om fortrydelsesret:

”aftaler, hvor forbrugeren udtrykkeligt har anmodet den erhvervsdrivende om at besøge forbrugeren med henblik på at foretage hastende reparations- eller vedligeholdelsesarbejde. Hvis den erhvervsdrivende i forbindelse med et sådant besøg leverer tjenesteydelser ud over dem, forbrugeren specifikt har anmodet om, eller andre varer end de reservedele, der er nødvendige til at udføre vedligeholdelsen eller reparationen, skal fortrydelsesretten finde anvendelse på nævnte yderligere tjenesteydelser eller varer.”

Forbrugerftaleloven indeholder i § 2, stk. 2, nr. 2, litra a, en bestemmelse, der i vidt omfang svarer til undtagelsesbestemmelsen i artikel 16, litra h, jf. nærmere herom ovenfor pkt. 4.1.2.4.2. For så vidt angår artikel 16, litra h, 2. pkt., hvorefter den erhvervsdrivende i forbindelse med et besøg omfattet af 1. pkt. leverer tjenesteydelser ud over dem, forbrugeren specifikt har anmodet om mv., bemærkes det, at forbrugeren efter forbrugerftalelovens § 17, stk. 1, jf. § 2, stk. 2, nr. 2, litra a, bl.a. har fortrydelsesret ved aftaler indgået uden for fast forretningssted, hvor aftalen er indgået el-



ler forbrugeren har fremsat tilbud under et anmodet hjemmebesøg, men angår noget, der er forskelligt fra det, som forbrugeren har bedt den erhvervsdrivende om at komme for.

Arbejdsgruppen foreslår imidlertid, at der i forbrugeraftaleloven fastsættes en bestemmelse fuldstændig svarende til direktivets artikel 16, litra h, således at det udtrykkeligt fastsættes, at det alene er i tilfælde, hvor forbrugeren har anmodet den erhvervsdrivende om at besøge denne med henblik på at foretage hastende reparations- eller vedligeholdelsesarbejde, at forbrugeren ikke har mulighed for at fortryde aftalen.

I forhold til bestemmelsens 2. pkt. om, at hvis den erhvervsdrivende ved besøget leverer tjenesteydelser ud over dem, forbrugeren specifikt har anmodet om, eller andre varer end de reservedele, der er nødvendige til at udføre vedligeholdelsen eller reparationen, skal fortrydelsesretten finde anvendelse på nævnte yderligere tjenesteydelser eller varer, finder arbejdsgruppen, at dette allerede følger af 1. pkt. i og med, at det stilles som krav, at aftalen vedrører arbejde, som forbrugeren udtrykkeligt har anmodet den erhvervsdrivende om at besøge forbrugeren med henblik på at foretage. På denne baggrund finder arbejdsgruppen ikke, at det er nødvendigt, at denne del af bestemmelsen indsættes i loven. I overensstemmelse med anbefalingerne fra arbejdsgruppen vedrørende artikel 16, litra h, 2. pkt., er dette ikke medtaget i selve bestemmelsen. Det er derimod præciseret i bemærkningerne, at undtagelsen ikke gælder andre tjenesteydelser eller andre varer end de reservedele, der er nødvendige til at udføre vedligeholdelsen eller reparationen, som forbrugeren specifikt har anmodet om.

4.7.3.10.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens vurdering, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 18, stk. 2, nr. 8, med tilhørende bemærkninger.

#### 4.7.3.11. Artikel 16, litra i

4.7.3.11.1. Efter direktivets artikel 16, litra i, er følgende aftaler undtaget fra direktivets bestemmelser om fortrydelsesret:

”levering af plomberede lyd- eller billedoptagelser eller computer-software, som forbrugeren har brudt plomberingen på”.

Af direktivets præambelbetragtning 19, 3. pkt., fremgår det, at digitalt indhold, der leveres via et fysisk medium, såsom en cd eller en dvd, bør betragtes som varer i henhold til direktivet. For så vidt angår digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, henvises der til artikel 16, litra m, nedenfor.

Efter forbrugeraftalelovens § 20, stk. 3, nr. 2, gælder fortrydelsesretten ikke – under forudsætning af at forbrugeren er gjort udtrykkeligt opmærksom herpå, for forseglede lyd- eller billedoptagelser eller edb-programmer – hvis forbrugeren har brudt forseglingen. Bestemmelsen gælder kun for varer.

Det fremgår af bemærkningerne til forbrugeraftalelovens § 20, stk. 3, nr. 2, at forsegling bl.a. kan være tekniske plomberinger, jf. Folketingstidende 1999-2000, Tillæg A, s. 5960.

Der består således alene den forskel mellem henholdsvis direktivets artikel 16, litra i, og forbrugeraftalelovens § 20, stk. 3, nr. 2, at undtagelsesbestemmelsen efter direktivet ikke forudsætter, at forbrugeren udtrykkeligt er gjort bekendt med, at fortrydelsesretten ikke kan gøres gældende, hvis plomberingen er brudt.

Arbejdsgruppen foreslår på den baggrund, at der fastsættes en ny undtagelsesbestemmelse i forbrugeraftaleloven fuldstændig svarende til direktivets artikel 16, litra i.

4.7.3.11.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens vurdering, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 18, stk. 2, nr. 9, med tilhørende bemærkninger.

#### 4.7.3.12. Artikel 16, litra j

4.7.3.12.1. Efter direktivets artikel 16, litra j, er følgende aftaler undtaget fra direktivets bestemmelser om fortrydelsesret:

”levering af aviser, tidsskrifter eller magasiner, med undtagelse af abonnementsaftaler for levering af sådanne publikationer”.

En tilsvarende bestemmelse findes ikke i forbrugeraftaleloven, og arbejdsgruppen foreslår derfor, at der indsættes en ny bestemmelse i forbrugeraftaleloven, der gennemfører direktivets artikel 16, litra j.

Arbejdsgruppen bemærker i den forbindelse, at gennemførelsen af direktivets artikel 16, litra j, principielt vil kunne betyde en vis forringelse af forbrugerbeskyttelsen, idet det ikke længere vil være muligt at fortryde en aftale om køb af aviser mv., forudsat at der ikke er tale om en abonnementsaftale. Arbejdsgruppen bemærker dog hertil, at bestemmelsen formentlig må antages at have en meget begrænset betydning i praksis, idet der efter arbejdsgruppens opfattelse næppe indgås (mange) fjernsalgsaftaler eller aftaler uden for den erhvervsdrivendes forretningssted om levering af aviser, tidsskrifter eller magasiner, som ikke samtidig er abonnementsaftaler.

4.7.3.12.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 18, stk. 2, nr. 10, med tilhørende bemærkninger.

#### 4.7.3.13. Artikel 16, litra k

4.7.3.13.1. Efter direktivets artikel 16, litra k, er følgende aftaler undtaget fra direktivets bestemmelser om fortrydelsesret:

”aftaler, der indgås på en offentlig auktion”.

Som anført under pkt. 4.1.2.2 ovenfor gælder forbrugeraftaleloven ikke for auktionssalg, der er tilrettelagt således, at en væsentlig del af de bydende normalt er til stede på auktionssstedet, jf. § 2, stk. 1, nr. 4. Undtagelsen for traditionelt auktionssalg gælder ikke i tilfælde, hvor købet er indgået uden for fast forretningssted under omstændigheder som nævnt i stk. 2, nr. 2, litra a og b, dvs. i tilfælde, hvor aftalen er indgået, eller forbrugeren har fremsat tilbud, i forbindelse med den erhvervsdrivendes besøg hos forbrugeren, jf. nærmere litra a, eller under en udflugt mv. arrangeret af den erhvervsdrivende, jf. nærmere litra b.

Direktivet vil således nødvendiggøre en ændring af forbrugeraftalelovens anvendelsesområde, idet undtagelsen i § 2, stk. 1, nr. 4, ikke vil kunne opretholdes, da der også for aftaler indgået på en offentlig auktion efter direktivet vil gælde visse oplysningskrav, jf. nærmere herom ovenfor under pkt. 4.3.3.3.

Gennemførelsen af direktivets artikel 16, litra k, vil endvidere indebære, at der skal fastsættes en bestemmelse, hvorefter aftaler, der indgås på en offentlig auktion, undtages fra bestemmelserne om fortrydelsesret. Dette vil i forhold til gældende ret indebære, at de auktionssalg, der er indgået uden for fast forretningssted under omstændigheder som nævnt i § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b, ikke længere vil være omfattet af fortrydelsesrettens område. Arbejdsgruppen bemærker dog i den forbindelse, at der arbejdsgruppen bekendt ikke er en større udbredelse af auktionssalg, der er indgået uden for fast forretningssted under omstændigheder som nævnt i § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b. Derfor vil en ophævelse af bestemmelsen næppe få den store betydning i praksis.

Arbejdsgruppen bemærker endvidere, at der med gennemførelsen af artikel 16, litra k, vil kunne opnås en forenkling af reglerne, og at der i forhold til aftaler, der indgås på en offentlig auktion, samlet set opnås en styrkelse af forbrugerbeskyttelsen, idet sådanne aftaler vil være omfattet af direktivets (og lovens) regler om oplysningspligt.

4.7.3.13.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter, idet det dog bemærkes, at internetauktioner ikke er omfattet af direktivets auktionbegreb og således ikke er undtaget fra fortrydelsesretten. Internetauktioner er derimod omfattet af direktivets almindelige regler om fjernsalg.

Der henvises til lovforslagets § 18, stk. 2, nr. 11, med tilhørende bemærkninger.

#### 4.7.3.14. Artikel 16, litra l

4.7.3.14.1. Efter direktivets artikel 16, litra l, er følgende aftaler undtaget fra direktivets bestemmelser om fortrydelsesret:

”levering af tjenesteydelser i form af logi undtagen til beboelsesformål, transport af varer, biludlejning, forplejning eller tjenesteydelser i forbindelse med fritidstilbud, når aftalen vedrører levering på en forud fastlagt dato eller i et nærmere bestemt tidsrum”.

Af præambelbetragtning 49, 5. og 6. pkt., fremgår:

”Gives forbrugeren en fortrydelsesret, vil det endvidere kunne være uhensigtsmæssig for så vidt angår visse tjenesteydelser, hvor aftalens indgåelse indebærer, at der afsættes kapacitet, som den erhvervsdrivende kunne finde det vanskeligt at anvende, hvis en fortrydelsesret udøves. Dette ville f.eks. være tilfældet, når der foretages reservationer på hoteller eller i forbindelse med ferieboliger eller kulturelle begivenheder eller sportsbegivenheder.”

I forhold til levering af tjenesteydelser i form af logi undtagen til beboelse følger det af præambelbetragtning 49, at det må lægges til grund, at reservationer på hoteller eller i forbindelse med ferieboliger er omfattet af tjenesteydelser i form af logi.

Efter forbrugeraftalelovens § 17, stk. 2, nr. 1, jf. § 9, stk. 2, nr. 2, er aftaler om indkvartering undtaget fra fortrydelsesrettens område, hvis det fremgår af aftalen, hvilken dag eller inden for hvilken bestemt periode den pågældende tjenesteydelse skal udføres, og aftalen ikke er indgået uden for fast forretningssted under de i § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b, nævnte omstændigheder.

Som eksempler på udtrykket indkvartering, der også anvendes i pakkerejseloven, kan nævnes bestilling af hotelværelser, leje af sommerhus, overnatning på vandrehjem eller campingplads mv., jf. Forbrugeraftaleloven med kommentarer af Benedikte Holberg m.fl. (2006), s. 210.

Det er arbejdsgruppens opfattelse, at udtrykket tjenesteydelse i form af logi bør forstås i overensstemmelse med udtrykket indkvartering efter forbrugeraftaleloven.

Arbejdsgruppen finder derfor ikke, at det er nødvendigt at fastsætte en ny bestemmelse, hvorefter tjenesteydelser i form af logi undtages fra fortrydelsesrettens område. Gennemførelsen af (denne del af) bestemmelsen vil dog indebære en enkelt ændring i forhold til den gældende retstilstand, idet aftaler om indkvartering, der er indgået under de i § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b, nævnte omstændigheder, ikke længere vil være omfattet af fortrydelsesrettens område. Denne

bestemmelse vurderes dog ikke i praksis at have haft større betydning.

I forhold til levering af tjenesteydelser i form af transport af varer og biludlejning følger det af forbrugeraftalelovens § 17, stk. 2, nr. 1, jf. § 9, stk. 2, nr. 2, at aftaler om transport er undtaget fra fortrydelsesrettens område, hvis det fremgår af aftalen, hvilken dag eller inden for hvilken bestemt periode den pågældende tjenesteydelse skal udføres, og aftalen ikke er indgået uden for fast forretningssted under de i § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b, nævnte omstændigheder.

Som eksempler på aftaler om transport kan nævnes flytte-transport, fly-, tog-, bus- og taxiture, jf. Forbrugeraftaleloven med kommentarer af Benedikte Holberg m.fl. (2006), s. 210.

Udtrykket "tjenesteydelser i form af transport" skal som anført forstås bredt, og således er også ydelser i form af dels transport af varer, dels biludlejning omfattet af begrebet, jf. EU-Domstolens afgørelse af 10. marts 2005, EasyCar (sag C-336/03).

Forbrugerrettighedsdirektivet anvender dog ikke samme terminologi som det generelle fjernsalgsdirektiv (transport), jf. bl.a. at aftaler om personbefordring, med undtagelse af artikel 8, stk. 2, artikel 19 og artikel 22 er undtaget fra direktivets anvendelsesområde, jf. artikel 3, stk. 3, litra k. Arbejdsgruppen er dog af den opfattelse, at formuleringen transport af varer og biludlejning på trods heraf skal forstås relativt bredt.

Særligt i relation til biludlejning har arbejdsgruppen overvejet, hvorvidt indgåelse af aftaler med forbrugere om leasing af biler, der ikke indebærer overdragelse af ejendomsretten til bilen (herefter privat billeasing), er omfattet af undtagelsen for aftaler om biludlejning. Der antages i den forbindelse at være en glidende overgang mellem aftaler, der betegner sig som henholdsvis udlejning og leasing, hvor længden af udlejningsperioden vil have betydning for kategoriseringen af en aftale. Henset til, at længden af udlejningsperioden ikke tillægges særskilt betydning i direktivet, finder arbejdsgruppen ikke, at dette i sig selv bør være afgørende for, om en fortrydelsesret kan gøres gældende.

Arbejdsgruppen bemærker endvidere, at det bagvedliggende hensyn til den erhvervsdrivendes afsættelse af kapacitet, som vanskelig vil kunne udnyttes, hvis forbrugeren kan fortryde aftalen, jf. præambelbetragtning 49, tilsvarende gør sig gældende i forhold til privat leasing.

Herudover bemærkes, at den engelske sprogversion anvender den bredere betegnelse "*car rental services*", hvilket understøtter en fortolkning, hvorefter begrebet ikke kun omfatter biludlejning i snæver forstand, men bl.a. også privat leasing. I forbindelse med uformel kontakt til Kommissionen vedrørende implementeringen af direktivet, har Kommissionen tilsvarende tilkendegivet, at direktivet anvender den generelle betegnelse "*car rental services*" uden at differentiere mellem korte eller længerevarende lejeforhold. Kommissio-

nen var derfor umiddelbart af den opfattelse, at begge typer af billeje er omfattet af undtagelsesbestemmelsen i direktivet.

Arbejdsgruppen er på baggrund af ovenstående af den opfattelse, at privat leasing, såfremt der fremgår en bestemt leveringsdato eller periode af aftalen, hvilket må antages stort set altid at være tilfældet i praksis, ligeledes er undtaget fra direktivets bestemmelser om fortrydelsesret i medfør af direktivets artikel 16, litra l.

Arbejdsgruppen foreslår af samme grund, at der ved gennemførelse af bestemmelsen i forbrugeraftaleloven og med henblik på at undgå en utilsigtet snæver fortolkning heraf gøres brug af den bredere betegnelse biludlejningsvirksomhed. Denne betegnelse findes at stemme bedre overens med den engelske sprogversion af direktivet, idet det af bemærkningerne til loven endvidere bør fremgå, at begrebet ud over traditionel biludlejning også omfatter privat leasing.

I forhold til levering af tjenesteydelser i form af forplejning følger det af forbrugeraftalelovens § 17, stk. 2, nr. 1, jf. § 9, stk. 2, nr. 2, at aftaler om forplejning er undtaget fra fortrydelsesrettens område, hvis det fremgår af aftalen, hvilken dag eller inden for hvilken bestemt periode den pågældende tjenesteydelse skal udføres, og aftalen ikke er indgået uden for fast forretningssted under de i § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b, nævnte omstændigheder.

Efter det generelle fjernsalgsdirektiv er det uden betydning, om maden leveres på en restaurant eller andre steder. Undtagelsen for forplejning omfatter derfor både servering og catering.

Det er arbejdsgruppens opfattelse, at udtrykket tjenesteydelse i form af forplejning bør forstås i overensstemmelse med udtrykket forplejning efter forbrugeraftaleloven.

Arbejdsgruppen finder derfor ikke, at det er nødvendigt at fastsætte en ny bestemmelse, hvorefter tjenesteydelser i form af forplejning undtages fra fortrydelsesrettens område. Gennemførelsen af (denne del af) bestemmelsen vil dog indebære en enkelt ændring af den gældende bestemmelse, idet aftaler om forplejning, der er indgået under de i § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b, nævnte omstændigheder, ikke længere vil være omfattet af fortrydelsesrettens område.

Vedrørende levering af tjenesteydelser i forbindelse med fritidstilbud følger det af præambelbetragtning 49, at reservationer i forbindelse med kulturelle begivenheder eller sportsbegivenheder er omfattet af tjenesteydelser i forbindelse med fritidstilbud.

Efter forbrugeraftalelovens § 17, stk. 2, nr. 1, jf. § 9, stk. 2, nr. 2, er aftaler om rekreative fritidsaktiviteter, herunder underholdnings-, idræts- og lignende kulturbegivenheder undtaget fra fortrydelsesrettens område, hvis det fremgår af aftalen, hvilken dag eller inden for hvilken bestemt periode den pågældende tjenesteydelse skal udføres, og aftalen ikke

er indgået uden for fast forretningssted under de i § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b, nævnte omstændigheder.

Efter det generelle fjernsalgsdirektiv gælder undtagelsen i forbrugeraftalelovens § 17, stk. 2, nr. 1, jf. § 9, stk. 2, nr. 2, kun for tjenesteydelser, der har karakter af fritidstilbud, og som derved er identiske med udtrykket i direktivets artikel 16, litra l.

I et tidligere udkast til det generelle fjernsalgsdirektiv blev undtagelsen formuleret som ”*entertainment*”, altså ”underholdningstilbud” eller lignende. Det generelle fjernsalgsdirektiv er fortolket i overensstemmelse hermed, og det må derfor lægges til grund, at undtagelsen navnlig tager sigte på aktiviteter, der kan betegnes som rekreative, f.eks. billetbestilling mv. til biograf- eller teaterforestillinger, til sportsstævner, koncerter eller lignende begivenheder.

Arbejdsgruppen finder derfor ikke, at det er nødvendigt at fastsætte en ny bestemmelse, hvorefter tjenesteydelser i form af fritidstilbud undtages fra fortrydelsesrettens område. Både for så vidt angår forplejning og tjenesteydelser i forbindelse med fritidsaktiviteter nødvendiggør direktivet en ændring af den gældende bestemmelse, idet aftaler om fritidstilbud, der er indgået under de i § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b, nævnte omstændigheder, ikke længere vil være omfattet af fortrydelsesrettens område.

4.7.3.14.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter, herunder at begrebet biludlejning også må antages at omfatte privat leasing. Justitsministeriet bemærker endvidere, at undtagelsen i artikel 16, litra l, må antages også at omfatte aftaler om udlejning af andre motorkøretøjer, der sædvanligvis udlejes til privat brug, herunder motorcykler og mindre varevogne henset til at hensynet bag at undtage biludlejning fra fortrydelsesretten, må antages at gøre sig tilsvarende gældende for udlejning af andre motorkøretøjer. Ved uformel kontakt til Kommissionen vedrørende implementeringen af direktivet, har Kommissionen tilsvarende tilkendegivet, at begrebet ”*car*” sædvanligvis forstås som omfattende køretøjer, der er beregnet til passagertransport, som f.eks. personbiler, motorcykler og mindre varevogne.

Lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse med arbejdsgruppens lovudkast.

Der henvises til lovforslagets § 18, stk. 2, nr. 12, med tilhørende bemærkninger.

#### 4.7.3.15. Artikel 16, litra m

4.7.3.15.1. Efter direktivets artikel 16, litra m, er følgende aftaler undtaget fra direktivets bestemmelser om fortrydelsesret:

”levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og an-

erkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret”.

Om levering af digitalt indhold, der leveres på et fysisk medium, henvises der til pkt. 4.7.3.11 ovenfor om artikel 16, litra i.

Efter direktivets artikel 2, nr. 11, forstås der ved digitalt indhold data, der er produceret og leveret i digital form.

Af direktivets præambelbetragtning 19 fremgår det, at aftaler med digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, i relation til dette direktiv hverken bør klassificeres som købsaftaler eller tjenesteydelsesaftaler, og at forbrugeren i forbindelse med sådanne aftaler bør have en fortrydelsesret, medmindre vedkommende har samtykket til, at påbegyndes inden fortrydelsesfristen udløber, og at vedkommende dermed vil miste sin fortrydelsesret.

Efter forbrugeraftaleloven beror det på en konkret vurdering, om levering af digitalt indhold skal betragtes som en vare eller en tjenesteydelse. Der peges således i Folketingstidende 1999-2000, Tillæg A, s. 5953, på, at det kan give anledning til tvivl, hvorvidt køb af edb-programmer, der leveres over internettet, skal anses for køb eller levering af en tjenesteydelse. Der tages ikke stilling hertil i forarbejderne. I den forbindelse bør det tillægges betydning, hvorvidt den erhvervsdrivende har mulighed for at sikre sig mod kopiering af et leveret program, inden dette tilbagesendes i forbindelse med en eventuel fortrydelse af aftalen. Har den erhvervsdrivende ingen mulighed for at sikre sig mod sådan en kopiering f.eks. ved plombering eller lignende, taler det for at anse det leverede for en tjenesteydelse, hvilket bl.a. betyder, at forbrugeren kan give sit samtykke til, at fortrydelsesretten ophører, når leveringen påbegyndes, jf. § 18, stk. 4. Kan den erhvervsdrivende på den anden side plumbere programmet eller på anden måde sikre sig mod kopiering, taler dette for at anse programmet for en vare, jf. herved Forbrugeraftaleloven med kommentarer af Benedikte Holberg m.fl. (2006), s. 114 f., samt IT-retten af Mads Bryde Andersen, 2. udgave (2005) s. 842 f. I det omfang levering af digitalt indhold skal betragtes som en tjenesteydelse, følger det af forbrugeraftalelovens § 18, stk. 4, at forbrugeren kan give samtykke til, at fortrydelsesretten kun gælder, indtil opfyldelsen af aftalen påbegyndes, jf. nærmere herom ovenfor pkt. 4.4.1.2.

Som det fremgår af præambelbetragtningen, bør aftaler med digitalt indhold i relation til direktivet hverken klassificeres som købsaftaler eller tjenesteydelsesaftaler.

Det bemærkes, at i tilfælde, hvor leveringen er påbegyndt uden forbrugers forudgående samtykke, og hvor aftalen ikke er undtaget fra bestemmelserne om fortrydelsesret, udløber fortrydelsesfristen 14 dage fra dagen for aftalens indgåelse, jf. artikel 9, stk. 3.

Arbejdsgruppen foreslår på den anførte baggrund, at der indsættes en ny bestemmelse i forbrugeraftaleloven, der un-

der de nærmere angivne betingelser undtager levering af digitalt indhold fra bestemmelserne om fortrydelsesret.

4.7.3.15.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens forslag, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 18, stk. 2, nr. 13, med tilhørende bemærkninger.

#### 4.7.4. *Undtagelser fra fortrydelsesretten i den gældende forbrugeraftalelov*

Efter den gældende forbrugeraftalelov er visse aftaler indgået uden for fast forretningssted undtaget fra fortrydelsesretten, når varen og købesummen udveksles samtidig med aftalens indgåelse, jf. den gældende § 2, stk. 2, nr. 2, litra c. En tilsvarende bestemmelse findes ikke i direktivet, hvorfor forbrugeren fremover som udgangspunkt vil kunne fortryde aftaler om køb indgået på offentligt sted, hvor varen og købesummen udveksles samtidig med aftalens indgåelse.

Der henvises herom til pkt. 5.1.3.1, hvoraf det fremgår, at flertallet i arbejdsgruppen indstiller, at man udnytter muligheden i direktivets artikel 3, stk. 4, til at undtage aftaler indgået uden for fast forretningssted, for hvilke købsprisen ikke overstiger 50 euro eller et i medlemsstaten fastsat lavere beløb, fra reglerne i direktivet, dog således at undtagelsen alene gælder i det omfang, varen og købesummen udveksles samtidig med aftalens indgåelse.

Arbejdsgruppen bemærker herudover, at det efter direktivet vil være muligt at fortryde aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, uanset om forbrugeren har anmodet om den erhvervsdrivendes besøg, jf. artikel 2, nr. 8, litra a, med undtagelse af de i artikel 16, litra h, nævnte tilfælde, hvor forbrugeren har anmodet om den erhvervsdrivendes besøg med henblik på at foretage hastende reparations- eller vedligeholdelsesarbejde. Af samme grund finder arbejdsgruppen ikke, at det er muligt at opretholde bestemmelsen i forbrugeraftalelovens § 2, stk. 2, nr. 2, litra d, der udvider området for fortrydelsesretten (efter litra a) til også at gælde, hvor forbrugeren selv har anmodet om den erhvervsdrivendes besøg, hvis besøget er aftalt under et møde som nævnt i litra b eller c. Der henvises herom til pkt. 4.1.2.4.2.

#### 4.7.5. *Undtagelse fra undtagelserne til fortrydelsesretten*

##### 4.7.5.1. *Forbrugeraftalelovens § 17, stk. 3.*

Efter den gældende forbrugeraftalelovens § 17, stk. 2, nr. 3, er fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted om værdipapirer eller finansielle tjenesteydelser, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som leverandøren ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden, undtaget fra fortrydelsesretten.

Undtagelsen gælder imidlertid ikke, hvis den pågældende aftale er indgået uden for fast forretningssted under omstændigheder som nævnt i forbrugeraftalelovens § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b, dvs. aftaler indgået i forbindelse med den erhvervsdrivendes besøg hos forbrugeren, hvis aftalen vedrører andet end det, som forbrugeren har bedt den erhvervsdrivende om at komme for, samt aftaler indgået under en udflugt mv. arrangeret af den erhvervsdrivende (aftaler inden for dørsalgsdirektivets område), jf. § 17, stk. 3.

Det bemærkes, at der umiddelbart ikke synes at være noget til hinder for fortsat at lade aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået uden for fast forretningssted under omstændigheder som nævnt i § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b, være omfattet af fortrydelsesrettens område, jf. forbrugeraftalelovens § 17, stk. 3, idet direktivet ikke finder anvendelse på aftaler om finansielle tjenesteydelser, jf. artikel 3, stk. 3, litra d.

4.7.5.2. Arbejdsgruppen har på den baggrund overvejet, om bestemmelsen i forbrugeraftalelovens § 17, stk. 3, skal videreføres (herunder også i forhold til nr. 4 om spil og lotteri, der helt undtages fra direktivets anvendelsesområde, jf. artikel 3, stk. 3, litra c). Bestemmelsen er som nævnt ovenfor indsat i forbrugeraftaleloven, idet dørsalgsdirektivet, der nu ophæves, ikke indeholder mulighed for at undtage de nævnte aftaler fra fortrydelsesrettens område.

Selv om det må antages, at bestemmelsen i dag har et meget begrænset anvendelsesområde i praksis (bl.a. fordi forbrugeren i dag har fortrydelsesret), så finder arbejdsgruppen, at bestemmelsen bør fastholdes. Arbejdsgruppen bemærker i den forbindelse, at det særlige beskyttelseshensyn, der gør sig gældende i de pågældende salgssituationer, og risikoen for at sådanne salgsformer i fremtiden kan opstå i videre omfang, end det gør sig gældende i dag, tilsiger en bibeholdelse af bestemmelsen i forhold til finansielle tjenesteydelser dog således, at der ikke sondres mellem forskellige typer af aftaler indgået uden for forretningssted, dvs. mellem aftaler som ville være omfattet af det nu ophævede dørsalgsdirektiv, og andre aftaler indgået uden for forretningssted, da lovudkastet heller ikke i øvrigt anvender denne sondring.

Henset til, at de aftaler, som vil kunne være omfattet af den foreslåede § 18, stk. 3, antages at have meget beskeden udbredelse i praksis, finder arbejdsgruppen denne sidstnævnte udvidelse af bestemmelsen ubetænkelig.

4.7.5.3. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 18, stk. 3, med tilhørende bemærkninger.

#### 4.8. *Udøvelse af fortrydelsesretten*

##### 4.8.1. *Direktivets artikel 11*

Efter direktivets artikel 11, stk. 1, 1. afsnit, skal forbrugeren inden fortrydelsesfristens udløb give meddelelse til den er-

hvervsdrivende om sin beslutning om at gøre fortrydelsesretten gældende. Forbrugeren kan i den forbindelse vælge enten 1) at benytte den standardfortrydelsesformular, der fremgår af direktivets bilag I(B) eller 2) at afgive en anden utvetydig erklæring om sin beslutning om at fortryde aftalen.

Medlemsstaterne må ikke indføre andre bestemmelser om formelle krav til standardfortrydelsesformularen end dem, der fremgår af bilag I(B), jf. artikel 11, stk. 1, 2. afsnit.

Om baggrunden for den måde, hvorpå forbrugeren skal gøre fortrydelsesretten gældende, herunder indførelsen af en harmoniseret standardfortrydelsesformular, henvises der til præambelbetragtning 44.

Forbrugeren anses for at have gjort fortrydelsesretten gældende inden for den nævnte fortrydelsesfrist i artikel 9, stk. 2, og artikel 10, hvis forbrugeren har sendt meddelelsen om udøvelse af fortrydelsesretten, inden fristen er udløbet, jf. artikel 11, stk. 2.

Den erhvervsdrivende kan foruden de muligheder, der er nævnt i stk. 1, give forbrugeren mulighed for elektronisk at udfylde og indsende enten standardfortrydelsesformularen i bilag I(B), eller en anden utvetydig erklæring på den erhvervsdrivendes websted (hjemmeside). I så fald skal den erhvervsdrivende omgående på et varigt medium kvittere for modtagelse af en sådan meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten, jf. artikel 11, stk. 3.

Med hensyn til muligheden for at udøve fortrydelsesretten elektronisk henvises der til præambelbetragtning 45.

Det er forbrugeren, som har bevisbyrden for udøvelse af fortrydelsesretten i overensstemmelse med artikel 11, jf. artikel 11, stk. 4.

#### 4.8.2. Gældende ret

##### 4.8.2.1. Fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten

Forbrugerftalelovens § 19 fastlægger den nærmere fremgangsmåde ved brug af fortrydelsesretten, ligesom det fremgår heraf, hvilke omkostninger forbrugeren kan pålægges at afholde i forbindelse med udnyttelse af fortrydelsesretten. Bestemmelsen finder anvendelse på aftaler om salg af varer og aftaler om tjenesteydelser, herunder finansielle tjenesteydelser, og gennemfører artikel 5, stk. 1, 1. pkt., i dørsalgsdirektivet og artikel 6, stk. 6, i det finansielle fjernsalgsdirektiv. Det generelle fjernsalgsdirektiv indeholder ikke udtrykkelige regler om fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten. Af det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 6 kan dog udledes, at fortrydelsesretten vedrørende en vare kan udøves ved tilbagesendelse af varen til den erhvervsdrivende.

Forbrugeren skal inden udløbet af den fortrydelsesfrist, der følger af § 18, underrette den erhvervsdrivende om, at aftalen fortrydes, jf. forbrugerftalelovens § 19, stk. 1, 1. pkt.

Der er ikke foreskrevet nogen bestemt form for forbrugers underretning om, at aftalen fortrydes. Meddelelsen kan således gives f.eks. mundtligt (telefonisk), pr. brev, e-mail, sms-besked eller telefax.

Det er tilstrækkeligt, at underretningen, når denne foreligger på papir eller andet varigt medium, som den erhvervsdrivende har adgang til, er afsendt inden fristens udløb, jf. forbrugerftalelovens § 19, stk. 1, 2. pkt. Dette indebærer, at det er uden betydning, om den erhvervsdrivende først modtager underretningen efter fristens udløb, og at det er den erhvervsdrivende, som bærer risikoen for underretningens forsinkelse.

Ved fjernsalg af varer, hvor den erhvervsdrivende ikke har påtaget sig at afhente varen hos forbrugeren, såfremt denne gør brug af fortrydelsesretten, skal forbrugeren inden fortrydelsesfristens udløb tilbagesende eller tilbagegive varen til den erhvervsdrivende, jf. forbrugerftalelovens § 19, stk. 2. Det er tilstrækkeligt, at forbrugeren inden fristens udløb har overgivet det modtagne til en fragtfører, som har påtaget sig forsendelsen til den erhvervsdrivende.

Det følger endvidere af forbrugerftalelovens § 19, stk. 2, at forbrugeren ved fjernsalg i de tilfælde, hvor den erhvervsdrivende ikke har påtaget sig at afhente varen, skal afholde de omkostninger, der måtte være forbundet med at tilbagesende varen til den erhvervsdrivende, når fortrydelsesretten benyttes. Har den erhvervsdrivende i henhold til aftalen leveret en erstatningsvare, fordi den pågældende vare som helhed ikke kunne leveres, påhviler omkostningerne ved tilbagesendelse dog den erhvervsdrivende.

Hvis forbrugeren endnu ikke har modtaget varen, kan fortrydelsesretten endvidere benyttes ved, at forbrugeren undlader at modtage eller indløse en forsendelse fra den erhvervsdrivende, jf. forbrugerftalelovens § 19, stk. 3.

##### 4.8.2.2. Betingelser for at udøve fortrydelsesretten ved aftaler vedrørende køb af varer

Forbrugerftalelovens § 20 fastsætter yderligere betingelser for udøvelse af fortrydelsesretten ved aftaler vedrørende køb af varer. Bestemmelsen omfatter ikke tjenesteydelser, da sådanne almindeligvis ikke kan tilbagegives, når de først er præsteret. Bestemmelsen er i det væsentlige videreført fra den oprindelige forbrugerftalelov fra 1978 gennem en sammenskrivning af betingelserne for at fortryde aftaler om køb uden for fast forretningssted og fjernsalgsaftaler.

Fortrydelsesretten ved køb af varer er således betinget af, at det modtagne overgives til den erhvervsdrivende på dennes forretningssted i væsentlig samme stand og mængde, som det var i, da forbrugeren fik det i hænde, jf. § 20, stk. 1, 1. pkt. Ved fjernsalg af varer, hvor den erhvervsdrivende har påtaget sig at afhente varen hos forbrugeren, og ved køb af varer uden for fast forretningssted er fortrydelsesretten betinget af, at forbrugeren holder det modtagne til disposition for den erhvervsdrivende i væsentlig samme stand og mængde, jf. forbrugerftalelovens § 20, stk. 1, 2. pkt.

Forbrugeren bevarer dog sin fortrydelsesret, selv om varen ikke kan tilbageleveres i væsentlig samme stand og mængde, hvis beskadigelsen eller forringelsen skyldes en omstændighed, der ikke kan bebrejdes forbrugeren, jf. § 20, stk. 2. Der henvises herved også til pkt. 4.11.3.1. Sælgeren bærer med andre ord risikoen for varens hændelige beskadigelse eller forringelse i tilfælde, hvor forbrugeren gør brug af sin fortrydelsesret.

Herudover følger det af den gældende forbrugeraftalelovs § 20, stk. 3, at fortrydelsesretten, forudsat at forbrugeren er gjort udtrykkeligt opmærksom herpå, ikke gælder for 1) varer, der er taget i brug, hvis det efter varens art er åbenbart, at brugen medfører formindskelse af varens salgsværdi, og 2) forseglede lyd- eller billedoptagelser eller edb-programmer, hvis forbrugeren har brudt forseglingen.

#### 4.8.3. Lovforslagets udformning

4.8.3.1. Arbejdsgruppen finder, at den fremgangsmåde for udøvelse af fortrydelsesretten, der er fastlagt i artikel 11, stk. 1, 1. pkt., dvs. underretning til den erhvervsdrivende inden den relevante frists udløb, svarer til fremgangsmåden efter den gældende regel i forbrugeraftalelovens § 19, stk. 1, 1. pkt., om, at fortrydelsesretten ved aftaler om salg af varer og aftaler om tjenesteydelser, herunder finansielle tjenesteydelser, som udgangspunkt udøves ved at give underretning til den erhvervsdrivende.

Det er derfor efter arbejdsgruppens opfattelse ikke nødvendigt at foretage nogen ændringer af gældende ret.

For så vidt angår direktivets artikel 11, stk. 1, 2. pkt., og kravet om, at forbrugers underretning til den erhvervsdrivende kan ske enten ved at benytte standardfortrydelsesformularen i bilag I(B) eller ved afgivelse af en anden utvetydig erklæring om, at aftalen fortrydes, anføres det i præambelbetragtning 44, at et brev, et telefonopkald eller returnering af varerne med en klar erklæring vil kunne opfylde dette krav. Det fremgår endvidere af samme præambelbetragtning, at det bør være forbrugeren, som har bevisbyrden, og at det derfor er i forbrugers interesse at anvende et varigt medium, når denne giver meddelelse til den erhvervsdrivende om, at fortrydelsesretten udøves.

Bestemmelsen skal ses i sammenhæng med artikel 11, stk. 3, hvoraf det fremgår, at den erhvervsdrivende, ud over de muligheder der følger af stk. 1, også kan give forbrugeren mulighed for elektronisk at udfylde og indsende enten standardfortrydelsesformularen i bilag I(B) eller en anden utvetydig erklæring på den erhvervsdrivendes websted. I så fald skal den erhvervsdrivende omgående på et varigt medium kvittere for modtagelsen af en sådan meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten.

Det følger af direktivets artikel 6, stk. 1, litra h, at den erhvervsdrivende inden aftaleindgåelsen skal give forbrugeren oplysning om fortrydelsesrettens anvendelse mv. samt den i bilag I(B) optrykte standardfortrydelsesformular.

Forbrugerftaleloven foreskriver ikke nogen bestemt *form* for forbrugers underretning til den erhvervsdrivende om, at aftalen fortrydes. Meddelelsen kan således f.eks. gives mundtligt (telefonisk), pr. brev, e-mail, sms-besked eller telefaks til den erhvervsdrivende. En tilkendegivelse fra forbrugeren om, at denne er utilfreds med varen eller ydelsen, kan efter omstændighederne sidestilles med en underretning om, at forbrugeren ønsker at træde tilbage fra aftalen, navnlig i tilfælde, hvor forbrugeren ikke har fået de krævede oplysninger om fortrydelsesretten mv. Forbrugeren kan endvidere bruge fortrydelsesretten ved at undlade at modtage eller indløse en forsendelse fra den erhvervsdrivende, jf. forbrugerftalelovens § 19, stk. 3.

Som anført ovenfor under pkt. 4.4.1.2 følger det af § 11 i bekendtgørelse nr. 972 af 24. september 2004 vedrørende oplysning om fortrydelsesret i henhold til lov om visse forbrugerftaler, at den erhvervsdrivende, samtidig med afgivelse af oplysning i henhold til §§ 2, 3, 5, 7, 8 eller 9, kan give forbrugeren en blanket, som denne kan anvende, hvis aftalen fortrydes. Eksempel på denne blanket er optrykt som bilag 9 til bekendtgørelsen.

For at sikre en korrekt implementering af direktivets artikel 11, stk. 1 og 3, vil det således efter arbejdsgruppens opfattelse i forhold til aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og aftaler om fjernsalg af varer og ikkefinansielle tjenesteydelser være nødvendigt at fastsætte nærmere regler med hensyn til underretningens form.

Af den nye bestemmelse, der foreslås indført, bør det således fremgå, at forbrugeren ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og ved aftaler om fjernsalg af varer og ikkefinansielle tjenesteydelser kan benytte standardfortrydelsesformularen i direktivets bilag I(B) (artikel 11, stk. 1, 2. pkt., litra a) eller afgive en anden utvetydig erklæring (artikel 11, stk. 1, 2. pkt., litra b). Det bør endvidere fremgå, at den erhvervsdrivende også kan give forbrugeren mulighed for elektronisk at udfylde og indsende standardfortrydelsesformularen i bilag I(B) eller en anden utvetydig erklæring, og at den erhvervsdrivende i så fald omgående på et varigt medium skal kvittere for modtagelsen af en sådan meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten (artikel 11, stk. 3).

Efter artikel 11, stk. 1, 2. pkt., litra b, kan forbrugeren udover at benytte standardfortrydelsesformularen i bilag I(B) fortryde en aftale omfattet af direktivet ved at afgive en anden utvetydig erklæring om sin beslutning om at fortryde aftalen.

Efter de gældende regler kan forbrugeren udøve sin fortrydelsesret ved at undlade at modtage eller indløse en forsendelse fra den erhvervsdrivende, jf. forbrugerftalelovens § 19, stk. 3.

Efter arbejdsgruppens opfattelse vil en undladelse af at modtage eller afhente en vare ikke i sig selv udgøre en utvetydig erklæring i direktivets forstand. Det er endvidere arbejds-

gruppens vurdering, at bestemmelsen i artikel 11, stk. 1 og 3, må forstås som en udtømmende opregning af de måder, hvorpå forbrugeren kan underrette den erhvervsdrivende om, at fortrydelsesrettens gøres gældende, hvorfor det ikke er foreneligt med direktivet at opretholde bestemmelsen i forbrugeraftalelovens § 19, stk. 3, som derfor foreslås ophævet.

Undlader forbrugeren at modtage en vare, eller returneres varen til den erhvervsdrivende af postvæsenet, fordi forbrugeren ikke har afhentet den, vil den erhvervsdrivende kunne rette henvendelse til forbrugeren med henblik på at afklare, hvorvidt forbrugeren (fortsat) ønsker at modtage varen. Det bemærkes, at den erhvervsdrivende ud over interessen i at blive frigjort fra forpligtelsen til at levere varen bl.a. kan være interesseret i en afklaring, da fortrydelsesfristen først løber fra forbrugeren modtagelse af varen, jf. artikel 9, stk. 2, litra b. Forbrugeren svar på en sådan henvendelse, men ikke forbrugeren undladelse af at besvare henvendelsen, vil kunne udgøre en utvetydig erklæring om forbrugeren beslutning om at fortryde aftalen.

For så vidt angår spørgsmålet om fordringshavermora i forsendelseskøb henvises der til forslag til lov om ændring af købeloven og forskellige andre love med tilhørende bemærkninger vedrørende købelovens § 37.

Arbejdsgruppen bemærker, at der i forhold til forbrugeren underretning til den erhvervsdrivende ikke er mulighed for at indføre (fuldstændig) ens regler for på den ene side aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og aftaler om fjernsalg af varer og ikkefinansielle tjenesteydelser og på den anden side fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser. Baggrunden herfor er bl.a., at der i forhold til finansielle tjenesteydelser ikke kan fastsættes et krav om, at forbrugeren skal give den erhvervsdrivende underretning om sin beslutning om at gøre fortrydelsesretten gældende ved brug af standardfortrydelsesformularen i bilag I(B), jf. artikel 11, stk. 1, litra a.

Som anført ovenfor følger det af forbrugeraftalelovens § 19, stk. 1, at fortrydelsesretten udøves ved underretning til den erhvervsdrivende. Bestemmelsen gælder både for aftaler indgået uden for fast forretningssted og for fjernsalgsaftaler. I tilknytning hertil har arbejdsgruppen overvejet, om den nye bestemmelse i direktivets artikel 11, stk. 1, litra b, nødvendiggør en ændring af forbrugeraftalelovens § 19, stk. 1, på en sådan måde, at den ikke længere kan anvendes i relation til fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser.

For at gennemføre direktivets artikel 11, stk. 1, litra b, korrekt kan der som udgangspunkt være anledning til at ændre forbrugeraftalelovens § 19, stk. 1, således, at forbrugeren underretning til den erhvervsdrivende skal være "utvetydig". Et sådant krav til forbrugeren underretning synes imidlertid ikke at indebære nogen ændringer i forhold til gældende ret, idet det må antages, at forbrugeren underretning til den erhvervsdrivende også i dag skal indeholde en utvetydig erklæring om, at aftalen fortrydes.

Da der med denne ændring således ikke er tiltænkt nogen indholdsmæssige ændringer af gældende ret, er det derfor arbejdsgruppens opfattelse, at det bør være muligt at opretholde ens regler om fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten. En sådan ændring synes endvidere ikke at være i strid med det finansielle fjernsalgsdirektivs artikel 6, stk. 6, hvoraf det fremgår, at hvis forbrugeren udøver sin fortrydelsesret, skal denne inden den relevante frists udløb meddele leverandøren dette efter de anvisninger, han har modtaget i medfør af artikel 3, stk. 1, nr. 3, litra d, på en måde, der har beviskraft efter national lov.

4.8.3.2. Arbejdsgruppen bemærker endvidere, at forbrugeren underretning om fortrydelse ifølge forbrugeraftalelovens § 19, stk. 1, skal sendes til *den erhvervsdrivende*. Efter forbrugeraftalelovens § 12, stk. 2, nr. 2, og § 13, stk. 1, nr. 3, er den erhvervsdrivende forpligtet til, på et varigt medium, at give forbrugeren oplysning om, til hvilken adresse meddelelsen om fortrydelse skal sendes. Det er imidlertid ikke efter ordlyden af forbrugeraftalelovens § 19, stk. 1, en betingelse for behørig udnyttelse af fortrydelsesretten, at meddelelsen er sendt til den adresse, som den erhvervsdrivende har oplyst i medfør af § 12, stk. 2, nr. 2, eller § 13, stk. 1, nr. 3, hvorfor der ikke er noget til hinder for, at forbrugeren også kan give meddelelsen til en anden adresse mv. Bestemmelsen i forbrugeraftalelovens § 19, stk. 1, 2. pkt., om, at forsendelsesrisikoen påhviler den erhvervsdrivende, forudsætter dog, at meddelelsen sendes til en adresse, hvor den kan *forventes* at komme til den erhvervsdrivendes kundskab, hvilket f.eks. må anses for opfyldt, hvis underretningen sendes til den erhvervsdrivendes forretningsadresse. Det forudsættes endvidere, at forbrugeren, såfremt underretning om udnyttelse af fortrydelsesretten sendes til den erhvervsdrivende, gør brug af postafsendelse eller anden forsvarlig befordring, jf. herved princippet i aftalelovens § 40 og købelovens § 86, jf. § 61, stk. 1.

Efter direktivets artikel 6, stk. 1, litra b-d, skal den erhvervsdrivende give forbrugeren en række oplysninger om bl.a. den erhvervsdrivendes kontaktoplysninger, jf. nærmere herom overfor pkt. 4.3.3.2.2. Det drejer sig f.eks. om oplysninger om den fysiske adresse, hvor den erhvervsdrivende er etableret, og den erhvervsdrivendes eventuelle telefon- og faxnummer og e-mailadresse. Det følger imidlertid ikke af bestemmelsen, at den erhvervsdrivende udtrykkeligt skal give oplysning om, til hvilken adresse meddelelsen om fortrydelse skal sendes.

De kontaktoplysninger, som forbrugeren modtager af den erhvervsdrivende i medfør af direktivets artikel 6, stk. 1, litra b-d, vil således indebære, at forbrugeren får oplyst en adresse mv., hvortil meddelelse om fortrydelsesretten kan sendes. Efter arbejdsgruppens opfattelse synes direktivets artikel 11, stk. 1, sammenholdt med artikel 6, stk. 1, litra b-d, imidlertid ikke at være til hinder for, at forbrugeren efter omstændighederne også vil kunne give meddelelsen om fortrydelse til den erhvervsdrivende til en anden adresse mv. Efter arbejdsgruppens opfattelse kan det således næppe antages at være meningen, at en forbruger, der ikke i forbin-



delse med udøvelse af fortrydelsesretten benytter de kontaktoplysninger, som denne har modtaget i medfør af artikel 6, stk. 1, litra b-d, skal kunne miste sin fortrydelsesret alene af denne grund.

Af artikel 11, stk. 2, følger det endvidere, at fristen for udøvelse af fortrydelsesretten anses for overholdt, hvis meddelelsen er afsendt inden fristens udløb. Efter den gældende regel i forbrugerftalelovens § 19, stk. 1, 2. pkt., anses fristen for overholdt, hvis underretningen, når den foreligger på papir eller andet varigt medium, som modtageren har adgang til, er afsendt inden fristens udløb.

Efter arbejdsgruppens opfattelse indebærer direktivets artikel 11, stk. 2, på samme måde som efter gældende ret dels, at det er uden betydning, at den erhvervsdrivende først modtager underretningen efter fristens udløb, dels at det er den erhvervsdrivende, som bærer risikoen for underretningens forsinkelse, herunder for at underretningen aldrig når frem til den erhvervsdrivende.

For at sikre en korrekt gennemførelse af direktivet foreslår arbejdsgruppen, at der indsættes en bestemmelse i forbrugerftaleloven, hvoraf det fremgår, at fristen anses for overholdt, hvis forbrugeren har sendt meddelelsen om udøvelse af fortrydelsesretten, inden fortrydelsesfristen er udløbet.

Den foreslåede bestemmelse indeholder således ikke i modsætning til forbrugerftalelovens § 19, stk. 1, 2. pkt., noget udtrykkeligt krav om, at forbrugeren underretning til den erhvervsdrivende, *når den foreligger på papir eller andet varigt medium, som modtageren har adgang til*, skal være afsendt inden fristens udløb. Efter arbejdsgruppens opfattelse vil denne ændring imidlertid næppe antages at få betydning i praksis, da de kommunikationsformer, der almindeligvis anvendes mellem forbrugeren og den erhvervsdrivende, også vil være at anse som et varigt medium efter den gældende bestemmelse. Om begrebet varigt medium henvises der til pkt. 4.1.3.2.9 ovenfor.

På den anførte baggrund finder arbejdsgruppen derfor ikke, at der er noget til hinder for, at bestemmelsen også finder anvendelse i forhold til fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser, idet der på trods af den ændrede ordlyd i praksis vil være tale om en videreførelse af gældende ret.

4.8.3.3. Af direktivets artikel 11, stk. 4, følger det herudover, at det er forbrugeren, som har bevisbyrden for udøvelse af fortrydelsesretten. Efter gældende ret vil det også være forbrugeren, som har bevisbyrden for rettidig udnyttelse af fortrydelsesretten, selv om en tilsvarende bestemmelse ikke udtrykkeligt er fastsat i forbrugerftaleloven. Det fremgår imidlertid af bekendtgørelse nr. 972 af 24. september 2004 om oplysning om fortrydelsesret i henhold til lov om visse forbrugerftaler og bilagene hertil, at den erhvervsdrivende skal oplyse forbrugeren om, at forbrugeren, hvis denne vil sikre sig bevis for, at aftalen er fortrudt rettidigt, f.eks. kan sende brevet anbefalet og opbevare postkviktingen.

Det foreslås herefter, at der indføres en regel svarende til direktivets artikel 11, stk. 4, og at det i bemærkningerne til bestemmelsen samtidig anføres, at der ikke hermed er tiltænkt nogen ændringer i forhold til gældende ret.

4.8.3.4. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter og lovudkast, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 20 med tilhørende bemærkninger.

#### 4.9. Følgerne af udøvelse af fortrydelsesretten

##### 4.9.1. Direktivets artikel 12

Parternes forpligtelser til at opfylde aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for fast forretningssted ophører, hvis forbrugeren benytter sin fortrydelsesret, jf. artikel 12, litra a. I tilfælde hvor forbrugeren har afgivet tilbud ved fjernsalg eller uden for fast forretningssted, ophører også parternes forpligtelse til at indgå denne aftale, jf. artikel 12, litra b.

##### 4.9.2. Gældende ret

###### 4.9.2.1. Retsvirkningerne af at bruge fortrydelsesretten

Forbrugerftalelovens § 21, der gennemfører artikel 6, stk. 2, i det generelle fjernsalgsdirektiv og artikel 5, stk. 2, i dørsalgsdirektivet, angiver retsvirkningerne af at fortryde en aftale indgået uden for fast forretningssted eller en fjernsalgsaftale vedrørende en vare eller en ikkefinansiell tjenesteydelse. Bestemmelsen gælder også for aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået uden for fast forretningssted, men ikke for fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Reglerne om retsvirkningerne af at fortryde en aftale om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser er reguleret i forbrugerftalelovens § 22.

For aftaler indgået uden for fast forretningssted eller fjernsalgsaftaler vedrørende en vare eller en ikkefinansiell tjenesteydelse følger det af forbrugerftalelovens § 21, stk. 1, at den erhvervsdrivende ikke kan gøre krav i henhold til aftalen gældende mod forbrugeren ved dennes udøvelse af fortrydelsesretten. Af bestemmelsen følger det således, at det er gratis for forbrugeren at bruge fortrydelsesretten bortset fra udgifterne til returnering af varen i tilfælde af fjernsalg, hvor den erhvervsdrivende ikke har påtaget sig at hente varen hos forbrugeren, idet det følger af § 19, stk. 2, 3. pkt., at denne omkostning påhviler forbrugeren.

Det følger endvidere af forbrugerftalelovens § 21, stk. 2, at i tilfælde, hvor forbrugeren helt eller delvis har betalt for varen eller tjenesteydelsen, skal den erhvervsdrivende tilbagebetale det modtagne, når forbrugeren træder tilbage fra aftalen.

Ved fjernsalg af varer, hvor den erhvervsdrivende ikke har påtaget sig at afhente varen hos forbrugeren i tilfælde, hvor forbrugeren udnytter sin fortrydelsesret, skal den erhvervsdrivendes tilbagebetaling af købesummen ske snarest muligt

og senest 30 dage efter, at den erhvervsdrivende har modtaget varen og har haft lejlighed til at undersøge den, jf. forbrugeraftalelovens § 21, stk. 3.

I andre tilfælde, dvs. ved salg uden for fast forretningssted, ved fjernsalg af ikkefinansielle tjenesteydelser og ved fjernsalg af varer, hvor den erhvervsdrivende har påtaget sig at afhente varen hos forbrugeren, skal den erhvervsdrivendes tilbagebetaling ske snarest muligt og senest 30 dage efter, at forbrugeren underretning om tilbagetrædelsen er kommet frem til den erhvervsdrivende, jf. forbrugeraftalelovens § 21, stk. 4, 1. pkt. Reglen regulerer således de tilfælde, hvor fortrydelsesretten kan udøves blot ved at underrette den erhvervsdrivende, jf. forbrugeraftalelovens § 19, stk. 1.

Hvis aftalen vedrører en vare, som den erhvervsdrivende ikke afhenter inden 3 måneder efter, at den pågældende fra køberen har modtaget underretning om dennes tilbagetræden fra aftalen, tilfalder varen køberen vederlagsfrit, jf. forbrugeraftalelovens § 21, stk. 4, 2. pkt.

Det følger herudover af forbrugeraftalelovens § 21, stk. 4, 3. pkt., at forbrugeren har tilbageholdelsesret i den modtagne vare til sikring af kravet på tilbagebetaling af vederlaget.

Som anført ovenfor indeholder forbrugeraftalelovens § 22 regler om retsvirkningerne af fortrydelsesrettens udnyttelse ved fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Bestemmelsen gennemfører artikel 7 i det finansielle fjernsalgsdirektiv.

Efter forbrugeraftalelovens § 22, stk. 1, kan forbrugeren ved fortrydelse af en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiell tjenesteydelse pålægges at betale for den del af ydelsen, som allerede er leveret i henhold til fjernsalgsaftalen, hvis 1) aftalens opfyldelse på forbrugeren udtrykkelige anmodning er påbegyndt inden fortrydelsesfristens udløb, og 2) den erhvervsdrivende godtgør, at forbrugeren er blevet oplyst om fortrydelsesretten og om det beløb, der skal betales, jf. § 13, stk. 1, nr. 5.

Det beløb, som forbrugeren kan pålægges at betale efter stk. 1, skal stå i rimeligt forhold til omfanget af den ydelse, som allerede er leveret, sammenlignet med fjernsalgsaftalens fulde opfyldelse, jf. forbrugeraftalelovens § 22, stk. 2.

Efter forbrugeraftalelovens § 22, stk. 3, følger det, at i tilfælde, hvor forbrugeren helt eller delvis har betalt for tjenesteydelsen, skal den erhvervsdrivende med fradrag af et eventuelt beløb efter stk. 1 tilbagebetale det modtagne, når forbrugeren træder tilbage fra aftalen. Tilbagebetalingen skal ske snarest muligt og senest 30 dage efter, at forbrugeren underretning om fortrydelsen er kommet frem til den erhvervsdrivende.

Forbrugeren skal snarest muligt og senest 30 dage efter afsendelsen af meddelelse om tilbagetrædelsen tilbagelevere ethvert beløb eller formuegode, som forbrugeren måtte have modtaget af den erhvervsdrivende, jf. forbrugeraftalelovens § 22, stk. 4.

#### 4.9.3. Lovforslagets udformning

4.9.3.1. Direktivets artikel 12 fastsætter, at parternes forpligtelser til at opfylde en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted eller til at indgå en sådan aftale, i tilfælde hvor forbrugeren har fremsat tilbud herom, ophører ved forbrugeren udøvelse af fortrydelsesretten.

Forbrugeraftaleloven indeholder ikke en bestemmelse svarende til direktivets artikel 12. Af forbrugeraftalelovens § 21, stk. 1, der omfatter aftaler indgået uden for fast forretningssted og fjernsalgsaftaler vedrørende en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse, fremgår det imidlertid, at den erhvervsdrivende ved forbrugeren tilbagetræden fra aftalen ikke kan gøre krav i henhold til aftalen gældende mod forbrugeren. Forbrugeraftalelovens § 21, stk. 1, fastsætter således ikke udtrykkeligt, at forbrugeren (og den erhvervsdrivendes) forpligtelse til at opfylde aftalen ophører ved fortrydelsesrettens udøvelse.

Det er et almindeligt obligationsretligt princip, at kreditor har krav på opfyldelse af sin fordring. Reglen gælder i alle skyldforhold, hvor der ikke er grundlag for at fravige dette udgangspunkt, hvilket eksempelvis vil være tilfældet ved en lovbestemt fortrydelsesret, jf. Bernhard Gomard, Obligationsret, 2. del, 3. udgave, s. 21 ff.

Efter arbejdsgruppens opfattelse er der med direktivets artikel 12 således ikke tale om nogen ændring i forhold til gældende ret. For at sikre en korrekt implementering af bestemmelsen foreslås det imidlertid, at der indføres en ny bestemmelse om, at forbrugeren forpligtelse til at opfylde aftalen ophører ved fortrydelsesrettens udøvelse.

4.9.3.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens forslag, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 21, med tilhørende bemærkninger.

#### 4.10. Den erhvervsdrivendes forpligtelser i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten

##### 4.10.1. Direktivets artikel 13

Den erhvervsdrivende er forpligtet til at refundere alle beløb inklusive eventuelle leveringsomkostninger, som denne har modtaget fra forbrugeren. Beløbet skal tilbagebetales uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter den dato, hvor den erhvervsdrivende har modtaget meddelelsen om forbrugeren beslutning om at udøve fortrydelsesretten i overensstemmelse med artikel 11, jf. artikel 13, stk. 1, 1. afsnit. Bestemmelsen skal ses i sammenhæng med artikel 13, stk. 3, hvoraf det fremgår, at den erhvervsdrivende under visse nærmere angivne betingelser kan tilbageholde beløbet.

Ved tilbagebetalingen skal den erhvervsdrivende anvende samme betalingsmiddel, som forbrugeren har anvendt til den oprindelige transaktion, medmindre forbrugeren udtrykke-

ligt har accepteret noget andet, og forudsat at forbrugeren ikke bliver pålagt nogen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen, jf. artikel 13, stk. 1, 2. afsnit.

Med hensyn til den erhvervsdrivendes forpligtelse til at refundere alle beløb modtaget fra forbrugeren fremgår det af præambelbetragtning 46, 1. og 2. pkt.:

”I tilfælde af at forbrugeren udøver fortrydelsesretten, bør den erhvervsdrivende godtgøre alle de betalinger, vedkommende har modtaget fra forbrugeren, herunder dem, der omfatter den erhvervsdrivendes udgifter i forbindelse med varenes levering til forbrugeren. Godtgørelsen bør ikke ske i form af tilgodebevis, medmindre forbrugeren har anvendt tilgodebevis til den oprindelige transaktion eller udtrykkeligt har accepteret dette.”

Den erhvervsdrivende skal dog ikke refundere ekstra omkostninger, hvis forbrugeren udtrykkeligt har valgt en anden leveringsform end den mindst bekostelige standardlevering, som den erhvervsdrivende har tilbudt, jf. artikel 13, stk. 2.

Af præambelbetragtning 46, 3. pkt., fremgår i tilknytning hertil:

”Hvis forbrugeren udtrykkeligt vælger en bestemt form for levering (f.eks. 24-timers ekspreslevering), selv om den erhvervsdrivende havde tilbudt en almindelig og generelt accepteret leveringsform, som ville have medført lavere leveringsomkostninger, bør forbrugeren betale udgiftsforskellen mellem disse to former for levering.”

Ved aftaler vedrørende salg af en vare kan den erhvervsdrivende, medmindre den erhvervsdrivende har tilbudt at afhente varerne selv, tilbageholde det modtagne beløb indtil det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende har modtaget de returnerede varer fra forbrugeren, eller indtil forbrugeren har fremlagt dokumentation for at have returneret varerne, alt efter hvilket tidspunkt der er tidligst, jf. artikel 13, stk. 3.

#### 4.10.2. Gældende ret

For så vidt angår gældende ret vedrørende den erhvervsdrivendes forpligtelser i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten henvises der til pkt. 4.9.2 ovenfor.

#### 4.10.3. Lovforslagets udformning

##### 4.10.3.1. Overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivet artikel 13

4.10.3.1.1. Direktivets artikel 13 indeholder regler om den erhvervsdrivendes forpligtelser i tilfælde af, at forbrugeren udnytter fortrydelsesretten.

Udgangspunktet efter direktivets artikel 13, stk. 1, 1. afsnit, svarer til den gældende regel i forbrugerftalelovens § 21,

stk. 2, hvorefter den erhvervsdrivende, når forbrugeren har betalt helt eller delvist for varen eller tjenesteydelsen, skal tilbagebetale det modtagne, når forbrugeren træder tilbage fra aftalen.

Af direktivbestemmelsen fremgår det dog udtrykkeligt, at den erhvervsdrivende også skal tilbagebetale eventuelle leveringsomkostninger.

Selv om forbrugerftaleloven ikke på tilsvarende måde udtrykkeligt regulerer spørgsmålet om leveringsomkostninger, er der på dette punkt ikke tale om nogen ændring i forhold til gældende ret.

Som anført ovenfor under pkt. 4.9.2 følger det af forbrugerftalelovens § 21, stk. 1, at den erhvervsdrivende i forbindelse med forbrugers udøvelse af fortrydelsesretten bl.a. ikke kan pålægge forbrugeren at betale udgifter i forbindelse med varens levering. Det følger endvidere af forbrugerftalelovens § 21, stk. 2, at den erhvervsdrivende skal tilbagebetale det modtagne, når forbrugeren træder tilbage fra aftalen, hvorfor denne bestemmelse også udelukker, at den erhvervsdrivende kan foretage fradrag til dækning af eventuelle leveringsomkostninger. Herudover er det også udtrykkeligt anført i det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 6, stk. 2, at leverandøren i tilfælde, hvor forbrugeren gør fortrydelsesretten gældende, vederlagsfrit skal tilbagebetale de beløb, som forbrugeren har betalt. De eneste omkostninger, der kan pålægges forbrugeren, når denne gør fortrydelsesretten gældende, er de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varerne. Den erhvervsdrivendes tilbagebetalingspligt antages dog ikke at omfatte gebyr for anvendelse af et betalingsinstrument, som den erhvervsdrivende skal afregne til tredjemand, f.eks. indløseren af det pågældende betalingsinstrument. Der henvises herved i øvrigt til pkt. 4.13.3 om forbuddet mod, at erhvervsdrivende opkræver gebyrer af forbrugere i forbindelse med anvendelse af betalingsmidler, der overstiger de udgifter, som afholdes af den erhvervsdrivende i forbindelse med anvendelsen af disse betalingsmidler.

Forbrugerftaleloven indeholder ikke en regel svarende til artikel 13, stk. 1, 2. afsnit, hvoraf det fremgår, at den erhvervsdrivende skal foretage tilbagebetalingen ved brug af samme betalingsmiddel, som forbrugeren har benyttet til den oprindelige transaktion, medmindre forbrugeren har givet samtykke til anvendelse af et andet betalingsmiddel, og forudsat at forbrugeren ikke bliver pålagt nogen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen. Arbejdsgruppen antager i den forbindelse, at der i kravet om forbrugers samtykke til anvendelsen af et andet betalingsmiddel ligger, at forbrugeren er blevet stillet over for og har været klar over, at der var tale om, et egentligt, frivilligt valg mellem det samme og et alternativt betalingsmiddel, jf. herved også præambelbetragtning 46, 2. pkt., ovenfor vedrørende tilgodebeviser.

Arbejdsgruppen antager i øvrigt, at bestemmelsen i artikel 13, stk. 1, 2. afsnit, også indebærer, at den erhvervsdrivende er berettiget til at foretage tilbagebetaling ved brug af sam-

me betalingsmiddel, som forbrugeren har benyttet til den oprindelige transaktion, herunder eksempelvis at føre betalingen tilbage til den konto eller det betalingskort, hvorfra betalingen i første omgang blev modtaget.

4.10.3.1.2. Med hensyn til *fristen* for den erhvervsdrivendes tilbagebetalingspligt fastsætter artikel 13, stk. 1, at der skal ske tilbagebetaling uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor den erhvervsdrivende modtager meddelelsen om fortrydelse. Bestemmelsen skal ses i sammenhæng med artikel 13, stk. 3, hvoraf det fremgår, at den erhvervsdrivende ved aftaler om salg af varer, hvor den erhvervsdrivende ikke har påtaget sig at afhente varerne (uanset stk. 1), kan tilbageholde beløbet, indtil denne har modtaget varerne, eller indtil forbrugeren har fremlagt dokumentation for at varerne er returneret, alt efter hvilket tidspunkt der er tidligst.

Uanset, at direktivets artikel 13, stk. 3, i modsætning til artikel 13, stk. 1, ikke indeholder et udtrykkeligt krav om, at den erhvervsdrivendes tilbagebetaling skal ske uden unødigt forsinkelse, må det antages, at dette også gør sig gældende i tilfælde omfattet af stk. 3. Vurderingen af, hvorvidt tilbagebetalingen er sket uden unødigt forsinkelse, må efter arbejdsgruppens opfattelse bero på en konkret vurdering, hvor det kan være relevant at inddrage, på hvilket grundlag tilbagebetalingen foretages. Den konkrete vurdering af, hvor lang tid den erhvervsdrivende bør indrømmes til at foretage tilbagebetaling, vil således kunne variere fra tilfælde, hvor tilbagebetaling f.eks. foretages på baggrund af den erhvervsdrivendes modtagelse af varen, og hvor den erhvervsdrivende må forventes at have mulighed for at besigtige varen, til tilfælde, hvor tilbagebetalingen sker på baggrund af dokumentation for forbrugers returnering af varen, idet den erhvervsdrivendes vurdering heraf alt afhængig af dokumentationsformen kan tage kortere eller længere tid. For så vidt angår vurderingen af, hvad der udgør tilstrækkelig dokumentation for returnering af varen henvises til pkt. 4.10.3.1.3 nedenfor.

Som nævnt i pkt. 4.9.2 følger det af de gældende regler, at den erhvervsdrivendes tilbagebetaling af købesummen, i tilfælde hvor forbrugeren udnytter sin fortrydelsesret, skal ske snarest muligt og ved fjernsalg af varer, hvor den erhvervsdrivende ikke har påtaget sig at afhente varen hos forbrugeren, såfremt denne bruger sin fortrydelsesret, senest 30 dage efter, at den erhvervsdrivende har modtaget varen retur, og i andre tilfælde senest 30 dage efter, at forbrugers underretning om tilbagetrædelsen er kommet frem til den erhvervsdrivende, jf. forbrugeraftalelovens § 21, stk. 3 og stk. 4.

Direktivets artikel 13, stk. 1, indebærer således, at den erhvervsdrivende, i tilfælde hvor forbrugeren udnytter sin fortrydelsesret, typisk skal foretage tilbagebetaling af eventuelle modtagne beløb fra forbrugeren på et tidligere tidspunkt end efter de gældende regler.

Direktivets artikel 13, stk. 3, vil endvidere kunne indebære, at den erhvervsdrivende skal tilbagebetale købesummen til

forbrugeren, inden varen er modtaget retur, og den erhvervsdrivende vil i sådanne tilfælde ikke have mulighed for at sikre sig, at varen er ubeskadiget, førend der skal ske tilbagebetaling til forbrugeren.

Dette vil f.eks. være tilfældet, hvis forbrugeren på et tidspunkt efter 14 dage fra den dato, hvor den erhvervsdrivende har modtaget meddelelse om forbrugers beslutning om tilbagetræden, over for den erhvervsdrivende fremlægger tilstrækkelig dokumentation for at have returneret varerne, og hvor den erhvervsdrivende endnu ikke har modtaget varerne. Der henvises i øvrigt til betænkningen s. 265.

Såfremt den erhvervsdrivende på trods af modtagelse af dokumentation for tilbagesendelse af varen ikke foretager tilbagebetaling som påkrævet, herunder inden for den foreskrevne frist, men i stedet venter med tilbagebetalingen, indtil varen er modtaget retur, fordi den erhvervsdrivende frygter at lide et tab ved at stole på den fremsendte dokumentation eksempelvis på grund af konkret mistanke om, at varen reelt ikke er blevet tilbagesendt, herunder at dokumentationen for forbrugers returnering er falsk, at det ikke er den pågældende vare, der er blevet tilbagesendt, eller på grund af mistanke om at varen er blevet returneret i en stand, som ikke berettiger til fuld tilbagebetaling, løber den erhvervsdrivende den risiko, at mistanken kan vise sig at være uberettiget.

Det bemærkes i den forbindelse, at det alt afhængig af det konkrete tilfælde kan være lettere eller vanskeligere for en erhvervsdrivende at afdække en mistanke om, at dokumentationen for returnering af en vare er falsk. En række omstændigheder vil således være af betydning, bl.a. dokumentationstypen, kvaliteten af en eventuel forfalskning samt mulighederne for at efterprøve ægtheden, eksempelvis ved kontakt til den transportør, som ifølge dokumentationen angiveligt foretager tilbagetransporten.

Ud over konkret mistanke om falsk dokumentation i lyset af selve dokumentationens fremtoning kan den erhvervsdrivendes mistanke også være baseret på øvrige (atypiske) omstændigheder omkring fortrydelsessituationen eksempelvis mistanke om, at forbrugers identitet ikke reelt svarer til den oplyste.

Såfremt tilbageholdelse af tilbagebetalingen viser sig at være uberettiget, hvilket typisk konstateres på det tidspunkt, hvor varen modtages af den erhvervsdrivende, kan der efter omstændighederne blive tale om, at forbrugeren kan rette krav mod den erhvervsdrivende, herunder navnlig i form af krav om forrentning af det skyldige beløb i overensstemmelse med gældende regler herfor.

Det bemærkes endvidere, at en erhvervsdrivende, der systematisk tilbageholder tilbagebetaling på trods af modtaget dokumentation for forbrugers tilbagesendelse af varen, bl.a. vil kunne blive mødt med påbud fra Forbrugerombudsmanden, jf. markedsføringslovens § 27, stk. 2, jf. § 1, stk. 1.

For så vidt angår sanktioner for overtrædelse af forbrugeraf-talelovens bestemmelser henvises i øvrigt til pkt. 4.16.2.

For så vidt angår varens hændelige undergang eller forrin-gelse under tilbagesendelse til den erhvervsdrivende i for-bindelse med forbrugerens udnyttelse af fortrydelsesretten henvises til pkt. 4.13.7 nedenfor. Der henvises i den forbin-delse nærmere til bemærkningerne til det samtidig fremsatte forslag til lov om ændring af købeloven og forskellige andre love. Der er i det nævnte lovforslag (pkt. 3.4.3.1) redegjort nærmere for arbejdsgruppens medlemmers forskellige syn på spørgsmålet om, hvem der bærer risikoen for tilbagesen-delse af en vare i forbindelse med udnyttelse af fortrydelses-retten.

*4.10.3.1.3.* For så vidt angår den erhvervsdrivendes tilbage-betalingspligt, såfremt forbrugeren fremlægger dokumenta-tion for at have returneret varen, fastsætter direktivet ikke nærmere bestemmelser om, hvad der skal anses for at udgøre fornøden dokumentation. Fastlæggelsen heraf må således bero på en konkret vurdering. Efter omstændighederne må en indleveringsattest (postkvittering), en kvittering for af-sendelse af et anbefalet brev, tilbagesendelse undergivet en ”track-and-trace” service eller lignende således antages at kunne tjene som bevis for, at et brev eller en pakke er indle-veret til afsendelse.

Det bemærkes dog, at sådan dokumentation typisk ikke er et bevis for indholdet af forsendelsen, hvilket er en problem-stilling, som direktivet dog ikke ses at forholde sig til. Det antages imidlertid, at dokumentationen i form af et trans-portdokument i visse tilfælde kan udgøre et bevis for forsen-delsens indhold, eksempelvis hvor en transportør kontrolle-rer og kvitterer for indlevering af en vare af en bestemt art, f.eks. et køleskab. Derimod antages det i praksis næppe eller kun yderst sjældent at forekomme, at en transportør kvitterer for en vares stand.

Det bemærkes, at det efter bestemmelsen påhviler forbruge-ren at fremlægge den påkrævede dokumentation, hvorfor det er i forbrugerens interesse at anvende tilbagesendelsesmeto-der, der muliggør dokumentation bedst muligt, f.eks. i form af kvittering eller lignende erklæring fra en professionel transportør.

*Flertallet i arbejdsgruppen* bemærker dog, at det ikke følger af direktivets krav om dokumentation for forbrugerens retur-nering af varen, at forbrugeren skal kunne fremvise doku-mentation, der beviser forsendelsens indhold eller varens stand. Som anført vil der altid skulle foretages en konkret vurdering af, om forbrugeren har fremlagt den fornødne do-kumentation for returnering af varen.

*Et mindretal i arbejdsgruppen (4 medlemmer)* er enig i, at ovenstående ikke følger direkte af direktivets ordlyd, men bemærker, at direktivets artikel 13, stk. 3, udtrykkelig kræ-ver, at forbrugeren har ”fremlagt dokumentation for at have returneret varerne”.

*4.10.3.1.4.* Arbejdsgruppen foreslår på baggrund af det ovenfor anførte, at der til gennemførelsen af direktivets arti-kel 13, stk. 1 og stk. 3, indføres en bestemmelse om tilbage-betaling uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor den erhvervsdrivende modtager meddelelse om forbrugerens beslutning om at udøve fortrydelsesretten, dog med undtagelse af aftaler om salg af varer (medmindre den erhvervsdrivende har tilbudt selv at afhente varerne), hvor-efter den erhvervsdrivende kan tilbageholde beløbet, indtil denne har modtaget varerne, eller forbrugeren har fremlagt dokumentation for at have returneret varerne, alt efter hvil-ket tidspunkt der er tidligst.

Det foreslås herudover, at det i overensstemmelse med di-rektivets artikel 13, stk. 1, 2. afsnit, nærmere anføres, at den erhvervsdrivendes tilbagebetaling som udgangspunkt skal ske under anvendelse af samme betalingsmiddel som forbru-geren har benyttet til den oprindelige transaktion.

*4.10.3.1.5.* Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgrup-pens flertals synspunkter, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 22, stk. 2 og 4, med tilhøren-de bemærkninger.

*4.11. Forbrugerens forpligtelser i tilfælde af udøvelse af for-trydelsesretten*

#### *4.11.1 Direktivets artikel 14*

Direktivets artikel 14 indeholder regler om forbrugerens for-pligtelser, når fortrydelsesretten udnyttes. Bestemmelsen fastslår, at forbrugeren skal returnere varen til den erhvervs-drivende, når fortrydelsesretten gøres gældende. Forbru-geren skal returnere varen eller aflevere den til den er-hvervsdrivende eller til en person, som den erhvervsdriven-de har bemyndiget til at modtage varen, uden unødigt forsin-kelse og senest 14 dage efter den dato, hvor vedkommende i overensstemmelse med artikel 11 har givet den erhvervsdri-vende besked om, at aftalen fortrydes, medmindre den er-hvervsdrivende har tilbudt selv at afhente varen. Returnerin-gen af varen anses for rettidig, hvis forbrugeren sender va-ren, inden fristen er udløbet, jf. artikel 14, stk. 1, 1. afsnit.

Af præambelbetragtning 48, 1. pkt., fremgår:

”Forbrugeren bør være forpligtet til at sende varerne tilbage senest 14 dage efter, at forbrugeren har givet den erhvervsdrivende meddelelse om, at vedkommen-de har besluttet at gøre aftalens fortrydelsesret gælden-de.”

Forbrugeren afholder de direkte udgifter, der er forbundet med tilbagelevering af varen til den erhvervsdrivende. Dette gælder dog ikke, hvis den erhvervsdrivende enten har ind-villiget i at afholde udgifterne, eller har undladt at oplyse forbrugeren om, at forbrugeren skal betale udgifterne for-bundet med returneringen, jf. artikel 14, stk. 1, 2. afsnit.

I tilfælde af aftaler indgået uden for fast forretningssted, hvor varerne er blevet leveret til forbrugers hjem ved aftalens indgåelse, henter den erhvervsdrivende varerne for egen regning, hvis varerne i kraft af deres art normalt ikke kan returneres med post, jf. artikel 14, stk. 1, 3. afsnit.

Ved brug af fortrydelsesretten hæfter forbrugeren kun for varens eventuelle værdiforringelse, hvis varen har været håndteret på en anden måde, end hvad der var nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og den måde, varen fungerer på, jf. artikel 14, stk. 2. Hvis den erhvervsdrivende i strid med artikel 6, stk. 1, litra h, har undladt at give forbrugeren oplysninger om fortrydelsesretten, hæfter forbrugeren ikke for en eventuel forringelse af varen.

I præambelbetragtning 47 er følgende anført i tilknytning til forbrugers håndtering af varen:

”Visse forbrugere gør fortrydelsesretten gældende efter at have brugt varerne mere end, hvad der er nødvendigt for at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, de fungerer på. I sådanne tilfælde bør forbrugeren ikke miste sin fortrydelsesret, men bør hæfte for eventuel forringelse af varernes værdi. For at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, de fungerer på, bør forbrugeren kun håndtere og besigtige dem på samme måde, som vedkommende ville have fået lov til i en forretning. Forbrugeren bør f.eks. kun prøve en beklædningsgenstand og bør ikke have lov til at have den på i længere tid. Forbrugeren bør derfor håndtere og besigtige varerne med behørig omhu indtil fortrydelsesfristens udløb. Forbrugers forpligtelser i tilfælde af fortrydelsesrettens udnyttelse bør ikke afskrække forbrugeren fra at udøve sin fortrydelsesret.”

En forbruger, der udnytter sin fortrydelsesret efter at have anmodet om at få tjenesteydelsen leveret inden fortrydelsesfristens udløb i overensstemmelse med artikel 7, stk. 3, eller artikel 8, stk. 8, skal betale den erhvervsdrivende et beløb, der står i rimeligt forhold til det leverede indtil det tidspunkt, hvor forbrugeren har givet den erhvervsdrivende besked om, at aftalen fortrydes, sammenlignet med fuld opfyldelse af aftalen, jf. artikel 14, stk. 3. Beregningen af det forholdsmæssige beløb, som forbrugeren skal betale til den erhvervsdrivende, skal ske på grundlag af den samlede pris, der er fastsat i aftalen. Er den samlede pris urimelig høj, beregnes det forholdsmæssige beløb på grundlag af markedsværdien af det leverede.

Af præambelbetragtning 50 fremgår:

”På den ene side bør forbrugeren kunne udøve sin fortrydelsesret, selv om vedkommende har anmodet om tjenesteydelsens levering inden udløbet af fortrydelsesfristen. På den anden side bør den erhvervsdrivende, hvis forbrugeren udøver sin fortrydelsesret, have sikkerhed for at få en rimelig betaling for den tjenesteydelse, vedkommende har leveret. Beregningen af det

forholdsmæssige beløb bør baseres på den pris, der er fastsat i aftalen, medmindre forbrugeren påviser, at den samlede pris i sig selv er uforholdsmæssig, i hvilket tilfælde det beløb, der skal betales, beregnes på grundlag af markedsværdien af den leverede tjenesteydelse. Markedsværdien bør fastsættes ved at sammenligne prisen på en tilsvarende tjenesteydelse ydet af andre erhvervsdrivende på tidspunktet for aftalens indgåelse. Forbrugeren bør derfor anmode om levering af tjenesteydelserne inden udløbet af fortrydelsesfristen i form af en udtrykkelig anmodning herom og, i forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted, på et varigt medium. Ligeledes bør den erhvervsdrivende på et varigt medium oplyse forbrugeren om eventuelle forpligtelser til at betale de forholdsmæssige omkostninger for de allerede leverede tjenesteydelser. For aftaler, der både omfatter varer og tjenesteydelser, bør reglerne i dette direktiv om tilbagelevering af varer finde anvendelse på aspekter vedrørende varer, og godtgørelsesordningen for tjenesteydelser bør finde anvendelse på aspekter vedrørende tjenesteydelser.”

Inden fortrydelsesfristens udløb hæfter forbrugeren ifølge artikel 14, stk. 4, litra a, hverken for hel eller delvis udførelse af tjenesteydelser eller levering af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i et afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, eller af fjernvarme, hvis 1) den erhvervsdrivende har undladt at give oplysninger i overensstemmelse med artikel 6, stk. 1, litra h, eller litra j, eller 2) forbrugeren ikke udtrykkeligt har anmodet om, at udførelsen skulle påbegyndes inden udløbet af fortrydelsesfristen, jf. artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8.

Forbrugeren hæfter ifølge artikel 14, stk. 4, litra b, heller ikke for hel eller delvis levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, hvis 1) forbrugeren ikke på forhånd har givet sit udtrykkelige samtykke til, at udførelsen kan påbegyndes inden udløbet af den 14-dages frist, der er nævnt i artikel 9, 2) forbrugeren ikke har anerkendt, at vedkommende mister sin fortrydelsesret, når vedkommende giver sit samtykke, eller 3) den erhvervsdrivende har undladt at give bekræftelse i overensstemmelse med artikel 7, stk. 2, eller artikel 8, stk. 7 (kopi af bekræftelsen af forbrugers forudgående samtykke, jf. artikel 16, litra m).

Endelig pådrager forbrugeren sig ifølge artikel 14, stk. 5, ikke noget ansvar ved at gøre brug af fortrydelsesretten, ud over hvad der fremgår af artikel 13, stk. 2 (om ekstra omkostninger i forbindelse med levering), eller artikel 14 (bl.a. eventuelle omkostninger i forbindelse med tilbagelevering af varerne).

#### 4.11.2. Gældende ret

Efter forbrugerftaleloven skal forbrugeren ved aftaler om fjernsalg af varer, hvor den erhvervsdrivende ikke har påtaget sig at afhente varen, tilbagesende eller tilbagegive varen inden udløbet af den fortrydelsesfrist, der følger af § 18,

dvs. som udgangspunkt inden for 14 dage efter den dag, hvor forbrugeren har fået varen i hænde. Det er tilstrækkeligt, at forbrugeren inden fristens udløb har overgivet det modtagne til en fragtfører, som har påtaget sig forsendelsen til den erhvervsdrivende, jf. § 19, stk. 2, 1. og 2. pkt.

Ved køb af varer uden for fast forretningssted skal forbrugeren efter de gældende regler stille varen til rådighed for den erhvervsdrivende, der således selv må hente varen hos forbrugeren, jf. § 20, stk. 1, 2. pkt.

I tilfælde hvor den erhvervsdrivende ikke afhenter varen inden tre måneder efter, at den pågældende fra forbrugeren har modtaget underretning om dennes tilbagetræden fra aftalen, tilfalder varen vederlagsfrit forbrugeren, jf. forbrugeraftalelovens § 21, stk. 4, 2. pkt.

Forbrugeren kan holde varen tilbage, indtil vederlaget eller den betalte del heraf tilbagebetales, jf. forbrugeraftalelovens § 21, stk. 4, 3. pkt.

#### *4.11.3. Lovforslagets udformning*

##### *4.11.3.1. Overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivet artikel 14*

Arbejdsgruppen bemærker, at der består den forskel mellem direktivets og forbrugeraftalelovens regler i forhold til tidspunktet for returnering af varerne, at forbrugeren efter direktivet skal tilbagesende varen senest 14 dage efter den dato, hvor forbrugeren har givet den erhvervsdrivende besked om, at aftalen fortrydes. Efter forbrugeraftaleloven skal forbrugeren tilbagegive varen til den erhvervsdrivende inden fortrydelsesfristens udløb.

Der består endvidere den forskel, at det efter direktivet påhviler forbrugeren både for så vidt angår aftaler indgået uden for fast forretningssted og fjernsalgsaftaler at tilbagegive varerne til den erhvervsdrivende. Kun hvor der er tale om en aftale indgået uden for fast forretningssted, og hvor varerne er blevet leveret til forbrugeren hjem ved aftalens indgåelse og forudsat, at varerne ikke er egnet til at blive returneret med post, skal den erhvervsdrivende hente varerne for egen regning, jf. artikel 14, stk. 1, 3. afsnit. Efter forbrugeraftaleloven påhviler det ved køb af varer uden for fast forretningssted i alle tilfælde den erhvervsdrivende at afhente varerne i tilfælde, hvor forbrugeren udnytter fortrydelsesretten, jf. forbrugeraftalelovens § 20, stk. 1, 2. pkt.

Til direktivets artikel 14, stk. 1, 3. afsnit, knytter sig spørgsmålet om, hvornår den erhvervsdrivende er forpligtet til at afhente varen.

Efter forbrugeraftalelovens § 21, stk. 4, 2. pkt., følger det, at i tilfælde hvor den erhvervsdrivende ikke afhenter varen inden tre måneder efter, at den pågældende fra forbrugeren har modtaget underretning om dennes tilbagetræden fra aftalen, tilfalder varen vederlagsfrit forbrugeren.

Efter arbejdsgruppens opfattelse falder bestemmelsen, der vedrører spørgsmålet om ejendomsrettens overgang, uden for direktivets anvendelsesområde, jf. bl.a. præambelbetragtning 13, hvorfor bestemmelsen vil kunne opretholdes. Da arbejdsgruppen i øvrigt ikke finder anledning til at opheve bestemmelsen, foreslås det, at denne opretholdes.

Efter forbrugeraftalelovens § 21, stk. 4, 3. pkt., kan forbrugeren holde varen tilbage, indtil vederlaget eller den betalte del heraf tilbagebetales.

En tilsvarende bestemmelse findes ikke i direktivet, der derimod antages at indebære, at forbrugeren i visse situationer vil være forpligtet til at returnere varen til den erhvervsdrivende i forbindelse med udnyttelse af fortrydelsesretten uden først eller samtidigt at modtage tilbagebetalingen, jf. bl.a. artikel 14, stk. 1. Efter arbejdsgruppens opfattelse indebærer direktivet således, at der ikke kan opretholdes en generel regel om forbrugeren ret til at holde varen tilbage, indtil tilbagebetaling er sket, hvorfor bestemmelsen foreslås begrænset til tilfælde, hvor den erhvervsdrivende er forpligtet til eller selv har tilbudt at afhente varen.

Ændringen af bestemmelsen om tilbageholdsret indebærer i øvrigt ikke en fravigelse af det generelle princip om tilbageholdsret, som fortsat vil være relevant i en række forbrugerkøb, eksempelvis hvor forbrugeren personligt returnerer varer i fysiske butikker, og hvor det umiddelbart kan konstateres, at varen ikke har været udsat for værdiforringelse.

Med hensyn til omkostningerne ved returneringen følger det af direktivets artikel 14, stk. 1, 2. afsnit, at forbrugeren som udgangspunkt afholder de direkte udgifter i forbindelse med tilbageleveringen af varerne. Af bestemmelsen fremgår det videre, at dette dog ikke gælder, hvis den erhvervsdrivende har indvilget i at afholde omkostningerne, eller hvis den erhvervsdrivende har undladt at oplyse forbrugeren om, at forbrugeren skal betale disse omkostninger.

Udgangspunktet efter direktivets artikel 14, stk. 1, 2. afsnit, svarer til den gældende regel i forbrugeraftalelovens § 19, stk. 2, 3. pkt., hvor omkostningerne ved tilbagesendelsen af varen til den erhvervsdrivende påhviler forbrugeren.

Direktivet fastsætter imidlertid, at omkostningerne forbundet med tilbagesendelsen af varerne påhviler den erhvervsdrivende, hvis den erhvervsdrivende har påtaget sig at afholde disse omkostninger. Selv om forbrugeraftaleloven ikke indeholder en tilsvarende bestemmelse, er der på dette punkt ikke tale om nogen indholdsmæssig ændring i forhold til gældende ret. Efter forbrugeraftalelovens § 28 kan loven ikke fraviges til skade for forbrugeren, og der er således ikke noget til hinder for, at parterne i dag aftaler, at det er den erhvervsdrivende, som skal afholde udgifter forbundet med returnering af varerne.

Som noget nyt fastsætter direktivet endvidere, at den erhvervsdrivende skal afholde udgifterne i forbindelse med tilbagelevering af varerne, hvis den erhvervsdrivende har undladt at oplyse forbrugeren om, at denne skal afholde disse

omkostninger. Bestemmelsen skal ses i sammenhæng med direktivets artikel 6, stk. 1, litra i, hvoraf det følger, at den erhvervsdrivende skal give forbrugeren oplysning om, at forbrugeren skal betale udgifterne til tilbagelevering af varen i tilfælde af fortrydelse, jf. nærmere herom pkt. 4.3.3.2.6.

En tilsvarende bestemmelse herom findes ikke i gældende ret.

Arbejdsgruppen foreslår på den anførte baggrund, at der til gennemførelsen af direktivets artikel 14, stk. 1, indføres en ny bestemmelse, dels om tidspunktet for varenes returnering, dels om afholdelse af udgifterne forbundet hermed.

Efter direktivets artikel 14, stk. 2, 1. pkt., hæfter forbrugeren kun for en eventuel forringelse af varenes værdi, som skyldes en anden håndtering af varen, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varenes art, egenskaber og den måde, de fungerer på. Bestemmelsen fastsætter således, at forbrugeren bevarer fortrydelsesretten også i tilfælde, hvor denne har brugt varen mere end, hvad der er nødvendigt for at fastslå varenes art, egenskaber og den måde de fungerer på.

Af præambelbetragtning 47 fremgår, at forbrugeren i sådanne tilfælde ikke bør miste sin fortrydelsesret, men (i stedet) bør hæfte for eventuel forringelse af varenes værdi. Af præambelbetragtningens 3.-5. pkt. fremgår følgende om afgrænsningen af, hvordan forbrugeren berettiget, dvs. uden at hæfte for en eventuel værdiforringelse som følge heraf, kan håndtere og besigtige varen:

”For at fastslå varenes art, egenskaber og den måde, de fungerer på, bør forbrugeren kun håndtere og besigtige dem på samme måde, som vedkommende ville have fået lov til i en forretning. Forbrugeren bør f.eks. kun prøve en beklædningsgenstand og bør ikke have lov til at have den på i længere tid. Forbrugeren bør derfor håndtere og besigtige varen med behørig omhu indtil fortrydelsesfristens udløb”.

Efter den gældende bestemmelse i forbrugeraftaleloven kan fortrydelsesretten derimod kun udøves, hvis varen kan tilbagegives i væsentlig samme stand og mængde, hvori den var, da forbrugeren fik den i hænde, jf. forbrugeraftalelovens § 20, stk. 1. Kravet modificeres af de særlige risikobestemmelser i § 20, stk. 2, hvorefter forbrugeren bevarer sin fortrydelsesret, selv om varen ikke kan tilbageleveres i væsentlig samme stand og mængde, hvis beskadigelsen eller forringelsen skyldes en omstændighed, der ikke kan bebrejdes forbrugeren. Forbrugeraftalelovens § 20, stk. 3, som dog alene gælder for visse køb, indebærer en skærpelse i forhold til stk. 1, idet forbrugeren kan miste retten til at udøve fortrydelsesretten, selv om varen for så vidt kan tilbageleveres i væsentlig samme stand og mængde, såfremt forbrugeren har taget varen i brug, og det efter varens art er åbenbart, at ibrugtagning formindsker varens salgsværdi, eller såfremt købet vedrører forseglede lyd- eller billedoptagelser eller edb-programmer, og forbrugeren har brudt forseglingen.

Disse undtagelser gælder dog kun, hvis forbrugeren er gjort udtrykkeligt opmærksom på, at fortrydelsesretten mistes under de nævnte omstændigheder.

For så vidt angår kravet om tilbagegivelse af varen i væsentlig samme stand og mængde følger det således af gældende ret, at forbrugere som udgangspunkt har ret til at benytte sig af fortrydelsesretten, selv om varen er blevet afprøvet. I Forbrugerklagenævnets praksis tillades forbrugere i forbindelse med aftaler om fjernsalg således at anvende fortrydelsesretten i forhold til varer, som i et vist omfang har været taget i brug, idet det afgørende er, om varen stadig fremstår som ny, når forbrugeren returnerer den, og at den erhvervsdrivende vil kunne sælge varen igen som ny.

Forbrugerklagenævnet har i en sag vedrørende en aftale om fjernsalg af en affugter (sag 09/05568) fastslået, at det forhold, at forbrugeren har taget en vare i brug i relation til kravet om tilbagelevering i væsentlig samme stand og mængde, som hovedregel ikke i sig selv er til hinder for, at fortrydelsesretten kan gøres gældende.

Af forarbejderne til den oprindelige forbrugeraftalelov fremgår det, at betingelsen om, at en vare skal kunne tilbageleveres i væsentlig samme stand og mængde, som udgangspunkt kun vedrører selve varen, ikke varens emballage, jf. Folketingstidende 1977-78, Tillæg A, sp. 761 og 769. Heraf fremgår dog også, at kravet om tilbagegivelse i væsentlig samme stand og mængde også bør omfatte emballagen, såfremt emballagen er af en sådan art, at den normalt bruges af forbrugeren til opbevaring af varen, og den samtidig repræsenterer en ikke ubetydelig værdi for sælgeren.

Forbrugerklagenævnet har i en anden sag vedrørende en forbrugers fortrydelse af en aftale om fjernsalg af en mobiltelefon (sag 09/08166), fastslået, at betingelsen om, at varen skal tilbageleveres i væsentlig samme stand og mængde, jf. forbrugeraftalelovens § 20, stk. 1, som udgangspunkt kun vedrører selve varen, ikke varens emballage, hvorfor det forhold, at forbrugeren har fjernet emballagen og ikke kan tilbagelevere denne, i almindelighed ikke vil afskære forbrugeren fra at anvende sin fortrydelsesret. Forbrugerklagenævnet udtalte i samme forbindelse, at et krav fra den erhvervsdrivende om returnering i original emballage forudsætter, at forbrugeren har fået oplysning herom, jf. oplysningspligten i forbrugeraftalelovens § 20, stk. 3, nr. 1.

Det er arbejdsgruppens opfattelse, at det er en forudsætning for korrekt implementering af direktivet, at der fastsættes en ny bestemmelse svarende til artikel 14, stk. 2, 1. pkt. Det foreslås samtidig, at bestemmelsen i forbrugeraftalelovens § 20 ikke videreføres, idet en bestemmelse, hvorefter forbrugeren under visse nærmere angivne omstændigheder afskæres fra at udøve fortrydelsesretten, ikke synes at være forenelig med direktivets artikel 14, stk. 2, 1. pkt., der som anført ovenfor indebærer, at forbrugeren bevarer fortrydelsesretten også i tilfælde, hvor denne har brugt varen mere end, hvad der er nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og den måde, den fungerer på, idet forbrugeren (i ste-



det) hæfter for en eventuel forringelse af varens værdi som følge af en sådan håndtering, forudsat, at den erhvervsdrivende har oplyst forbrugeren om fortrydelsesretten i overensstemmelse med den foreslåede § 8, stk. 1, nr. 9.

Dette vil indebære en ændring i praksis, idet det centrale spørgsmål ved forbrugeres udnyttelse af fortrydelsesretten i forhold til aftaler om varer, som i et eller andet omfang har været taget i brug, ikke længere vil være, hvorvidt ibrugtagningen medfører, at forbrugeren mister fortrydelsesretten. Fremover vil det derimod være centralt at fastlægge, dels hvorvidt ibrugtagningen inden fortrydelsesrettens udløb herunder åbning af eller skade på emballage mv. har medført en forringelse af varens værdi, dels hvorvidt forbrugeren hæfter for en sådan værdiforringelse.

Ved vurderingen af hvorvidt ibrugtagningen af varen har medført en værdiforringelse, finder arbejdsgruppen, at der skal lægges vægt på varens handelsværdi, når ibrugtagningen tages i betragtning. Det kan i den forbindelse ikke i sig selv antages at være afgørende, hvad den pågældende sælger vil kunne afsætte varen til gennem den anvendte salgskanal. Værdiansættelsen bør således ske ud fra varens generelle handelsmæssige værdi og dermed som den pris, som erhvervsdrivende almindeligvis kan opnå.

Ved vurderingen af, hvorvidt forbrugeren hæfter for værdiforringelsen, fordi denne har brugt varen ud over, hvad der er nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og den måde, den fungerer på, antager arbejdsgruppen, at der i overensstemmelse med præambelbetragtning 47 skal lægges vægt på, om forbrugeren har håndteret varen på en måde som vedkommende i almindelighed, dvs. efter almindelig praksis i forretninger, der sælger tilsvarende varer, ville have fået lov til i en forretning. Dette indebærer eksempelvis, at forbrugeren alene kan prøve en beklædningsgenstand, men ikke have den på i længere tid, jf. pkt. 4.11.1. Der gælder i øvrigt en generel forpligtelse for forbrugeren til at håndtere og besigtige varen med behørig omhu, dvs. at forbrugeren hæfter for forringelse af varen, der skyldes forbrugers eller medlemmer af dennes husstands uagtsomhed eller manglende omsorg.

Det bemærkes i den forbindelse desuden, at der i visse tilfælde på grund af forbrugers håndtering formentlig kan blive tale om så beskeden en tilbagebetaling ved udnyttelse af fortrydelsesretten, at det næppe kan betale sig for forbrugeren at udnytte denne.

Arbejdsgruppen finder på baggrund af ovenstående, at undtagelsen i forbrugeraftalelovens § 20, stk. 3, nr. 1, hvorefter fortrydelsesretten ikke gælder for varer, der er taget i brug, hvis det efter varens art er åbenbart, at brugen medfører en formindskelse af varens salgsværdi, såfremt forbrugeren er gjort opmærksom herpå, vil skulle ophæves. Dels fordi ibrugtagning ifølge direktivet ikke hindrer fortrydelsesretten, dels fordi den erhvervsdrivendes rettigheder til godtgørelse på grund af ibrugtagning efter direktivet ikke kan gøres afhængig af, at forbrugeren er orienteret herom.

For så vidt angår undtagelsen fra fortrydelsesretten i forbrugeraftalelovens § 20, stk. 3, nr. 2, vedrørende forseglede lyd- eller billedoptagelser eller edb-programmer, henvises til pkt. 4.7.3.7 og pkt. 4.7.3.11 om direktivets artikel 16, litra e og i, hvorefter visse forseglede og plomberede varer helt undtages fra fortrydelsesrettens område.

Arbejdsgruppen antager i øvrigt, at det som udgangspunkt påhviler den erhvervsdrivende at godtgøre, at varen har været udsat for en værdiforringelse. Kan den erhvervsdrivende løfte denne bevisbyrde, påhviler det forbrugeren at bevise, at værdiforringelsen ikke skyldes brug, herunder afprøvning, af varen ud over, hvad der er nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og den måde, den fungerer på.

Af direktivet fremgår desuden, at forbrugeren ikke hæfter for en eventuel forringelse af varerne i det tilfælde, hvor den erhvervsdrivende ikke i overensstemmelse med artikel 6, stk. 1, litra h, har givet meddelelse om fortrydelsesretten, jf. artikel 14, stk. 2, 2. pkt.

Har forbrugeren ikke modtaget de oplysninger, som det efter artikel 6, stk. 1, litra h, påhviler den erhvervsdrivende at give til forbrugeren, følger det af artikel 10, stk. 1, at fortrydelsesfristen udløber 12 måneder efter udløbet af den oprindelige fortrydelsesfrist fastsat i overensstemmelse med artikel 9, stk. 2. Det følger endvidere af artikel 10, stk. 2, at i tilfælde, hvor den erhvervsdrivende har givet forbrugeren oplysninger om fortrydelsesretten i overensstemmelse med artikel 6, stk. 1, litra h, inden 12 måneder fra den dato, der er nævnt i artikel 9, stk. 2, udløber fortrydelsesfristen 14 dage efter den dato, hvor forbrugeren modtager oplysningerne. Der henvises herom til pkt. 4.6.1 ovenfor.

Direktivets artikel 14, stk. 2, 2. pkt., indebærer, at forbrugeren ikke hæfter for en eventuel forringelse af varerne i perioden, indtil fortrydelsesfristen i overensstemmelse med artikel 10 udløber. Forbrugeren vil således ikke hæfte for en eventuel forringelse af varerne, som f.eks. den normale brug af tingen har medført forud for, at forbrugeren blev bekendt med sin adgang til at træde tilbage fra aftalen.

Umiddelbart følger det således af bestemmelsen, at forbrugeren heller ikke hæfter for en eventuel forringelse af varerne, der skyldes en anden brug af varerne, end hvad der kan anses for normalt.

Er forbrugeren i ond tro (dvs. har kendskab til, at fortrydelsesfristen endnu ikke er udløbet), må forbrugeren efter arbejdsgruppens opfattelse imidlertid være underlagt den almindelige loyalitetspligt og vil derfor efter omstændighederne, herunder at forholdet kan bevises af den erhvervsdrivende, kunne komme til at hæfte for en eventuel forringelse af varens værdi.

På den anførte baggrund foreslår arbejdsgruppen, at der indføres en ny bestemmelse i forbrugeraftaleloven, der gennemfører artikel 14, stk. 2, 2. pkt.

Af direktivets artikel 14, stk. 3, følger det, at forbrugeren kan fortryde købet af en tjenesteydelse eller leveringen af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i et afgrænset volumen eller en bestemt mængde, eller af fjernvarme efter udførelsen af arbejdet er påbegyndt. Forbrugeren skal dog ved udnyttelse af fortrydelsesretten betale et beløb til den erhvervsdrivende, der er proportionalt med de ydelser, der er leveret. Beregningen af det forholdsmæssige beløb som forbrugeren skal betale, er nærmere reguleret i artikel 14, stk. 3, 2. og 3. pkt., samt i præambelbetragtning 50.

Forbrugeren skal imidlertid kun betale et beløb til den erhvervsdrivende, hvis forbrugeren i form af en udtrykkelig anmodning og i forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted på et varigt medium har anmodet den erhvervsdrivende om at påbegynde udførelsen af tjenesteydelsen inden fortrydelsesfristens udløb, jf. artikel 14, stk. 4, litra a, nr. ii. Forbrugeren skal endvidere kun betale, hvis den erhvervsdrivende har opfyldt sin oplysningsforpligtelse i medfør af direktivets artikel 6, stk. 1, litra h (om fortrydelsesret), eller j (om forbrugers forpligtelse til at betale den erhvervsdrivende et beløb, hvis fortrydelsesretten udnyttes), jf. artikel 14, stk. 4, litra a, nr. i.

Efter forbrugerftalelovens § 18, stk. 4 og 6, har forbrugeren ikke fortrydelsesret, hvis den erhvervsdrivende med forbrugers udtrykkelige samtykke har påbegyndt arbejdet. Der henvises herom til pkt. 4.5.2 ovenfor.

Arbejdsgruppen foreslår derfor, at der til gennemførelsen af direktivets artikel 14, stk. 3 og 4, litra a, indsættes en bestemmelse om, at forbrugeren ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og ved fjernsalg under visse nærmere angivne betingelser kan pålægges at betale for leverede dele af den erhvervsdrivendes ydelse.

Arbejdsgruppen bemærker, at forbrugerftalelovens § 22, stk. 1 og 2, indeholder regler, der i alt væsentligt svarer til direktivets artikel 14, stk. 3 og 4, litra a, hvorefter forbrugeren ved tilbagetræden fra en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiell tjenesteydelse kan pålægges at betale for den del af ydelsen, som allerede er leveret. Forbrugeren skal dog kun betale, hvis aftalens opfyldelse på forbrugers udtrykkelige anmodning er påbegyndt inden fortrydelsesfristens udløb, og den erhvervsdrivende godtgør, at forbrugeren er blevet oplyst om fortrydelsesretten og om det beløb, der skal betales, jf. forbrugerftalelovens § 13, stk. 1, nr. 5.

Arbejdsgruppen har i den forbindelse overvejet, om der på dette område kan fastsættes ens regler for på den ene side finansielle fjernsalgsaftaler og på den anden side aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser.

Det er arbejdsgruppens opfattelse, at der umiddelbart ikke vil være noget til hinder for at fastsætte fælles betingelser for, i hvilket omfang forbrugeren ved både fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser og aftaler indgået uden for

forretningssted samt fjernsalgsaftaler om varer og ikkefinansielle tjenesteydelser kan pålægges at betale for den del af den erhvervsdrivendes ydelse, som er leveret på fortrydelsestidspunktet, samt om beregningen af det pågældende beløb. I forhold til aftaler omfattet af direktivet vil det dog være nødvendigt at fastsætte nogle supplerende betingelser, som ikke gør sig gældende for fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Arbejdsgruppen foreslår på den baggrund en ændring af forbrugerftalelovens § 22, stk. 1 og 2.

Efter direktivet kan forbrugeren herudover ikke pålægges at betale for leveringen af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, hvis én ud af tre nærmere angivne betingelser er opfyldt, jf. artikel 14, stk. 4, litra b. Betingelserne herfor er, 1) at forbrugeren ikke på forhånd har givet sit udtrykkelige samtykke til, at udførelsen kan påbegyndes inden udløbet af den 14-dages frist, der er nævnt i artikel 9, 2) at forbrugeren ikke har anerkendt, at denne mister sin fortrydelsesret, når denne giver sit samtykke, eller 3) at den erhvervsdrivende har undladt at give bekræftelse i overensstemmelse med artikel 7, stk. 2, eller artikel 8, stk. 7.

Det bemærkes i tilknytning hertil, at det følger af direktivets artikel 16, litra m, at forbrugeren ikke kan fortryde en aftale om levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at denne dermed mister sin fortrydelsesret. Der henvises herom til pkt. 4.7.3.15 ovenfor.

Levering af digitalt indhold, der ikke sker på et fysisk medium, er som anført ovenfor under pkt. 4.7.3.15.1, ikke særskilt reguleret i forbrugerftaleloven, og der findes derfor efter de gældende regler ikke en bestemmelse, der svarer til artikel 14, stk. 4, litra b. Arbejdsgruppen foreslår derfor, at der til gennemførelsen af artikel 14, stk. 4, litra b, indføres en ny bestemmelse om, at forbrugeren kun under visse betingelser kan pålægges at betale for leveringen af digitalt indhold.

Det følger af direktivets artikel 14, stk. 5, at forbrugeren ikke pådrager sig noget ansvar ved at gøre brug af fortrydelsesretten, ud over hvad der følger af artikel 13, stk. 2, og artikel 14.

Bestemmelsen må efter arbejdsgruppens opfattelse forstås således, at forbrugeren i tilfælde, hvor denne træder tilbage fra en aftale indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg, ikke kan blive pålagt at betale for andre omkostninger, end hvad der følger af artikel 13, stk. 2, og artikel 14.

Efter forbrugerftalelovens § 21, stk. 1, kan den erhvervsdrivende ikke gøre krav i henhold til aftalen gældende mod forbrugeren, hvis denne træder tilbage fra en aftale indgået uden for fast forretningssted eller en fjernsalgsaftale vedrørende en vare eller en ikkefinansiell tjenesteydelse.

Efter gældende dansk ret er det således omkostningsfrit for forbrugeren at bruge fortrydelsesretten bortset fra udgifterne til returnering af varen i tilfælde af fjernsalg, hvor den erhvervsdrivende ikke har påtaget sig at afhente varen hos forbrugeren, idet det følger af § 19, stk. 3, 2. pkt., at denne omkostning påhviler forbrugeren. Den erhvervsdrivende kan heller ikke efter de gældende regler gøre misligholdelsesbeføjelser gældende i anledning af forbrugers fortrydelse, jf. Folketingstidende 1999-2000, Tillæg A, s. 5962.

Udgangspunktet efter henholdsvis direktivets artikel 14, stk. 5, og forbrugeraftalelovens § 21, stk. 1, er således, at den erhvervsdrivende ikke kan gøre misligholdelsesbeføjelser gældende over for forbrugeren i tilfælde af dennes udøvelse af fortrydelsesretten.

For så vidt angår de omkostninger, som forbrugeren kan tænkes at komme til at hæfte for i forbindelse med udnyttelse af fortrydelsesretten, er bestemmelsen i artikel 14, stk. 5 (der henviser tilbage til artikel 13, stk. 2, og 14, stk. 1-4), imidlertid ikke, som forbrugeraftalelovens § 21, jf. § 19, stk. 2, 3. pkt., begrænset til eventuelle tilbagesendelsessomkostninger. Baggrunden herfor er, at forbrugeren efter direktivets bestemmelser ikke mister sin fortrydelsesret i tilfælde, hvor forbrugeren ikke kan tilbagelevere varen i væsentlig samme stand og mængde, hvori den var, da forbrugeren fik den i hænde, ligesom forbrugeren ikke mister fortrydelsesretten, hvor udførelsen af tjenesteydelsen er påbegyndt med forbrugers samtykke. Direktivets artikel 14, stk. 2 og stk. 3, indeholder således bestemmelser, der er med til at sikre, at den erhvervsdrivende i de nævnte tilfælde har mulighed for at opnå en rimelig betaling fra forbrugeren.

Arbejdsgruppen foreslår på den baggrund, at den gældende bestemmelse i forbrugeraftalelovens § 21, stk. 1, ophæves, og at der indsættes en ny bestemmelse der gennemfører direktivets artikel 14, stk. 5.

4.11.3.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter, herunder vedrørende forbrugeraftalelovens § 21, stk. 4, 2. pkt., og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 19, stk. 1, § 24, stk. 2, og § 5, og § 25 med tilhørende bemærkninger.

4.12. *Fortrydelsesrettens betydning i forhold til tilknyttede aftaler*

4.12.1. *Direktivets artikel 15*

Efter direktivets artikel 15, stk. 1, ophører enhver tilknyttet aftale automatisk uden udgifter for forbrugeren, hvis forbrugeren udøver sin fortrydelsesret i forbindelse med aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for fast forretningssted, jf. artikel 9-14. Dette gælder dog ikke, hvor andet er fastsat i direktivets artikel 13, stk. 2 (ekstra omkostninger i forbindelse med levering), og artikel 14 (bl.a. eventuelle omkostninger i forbindelse med tilbagelevering af varerne), jf. dog artikel 15 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv

2008/48/EF af 23. april 2008 om forbrugerkreditaftaler (forbrugerkreditdirektivet).

Ved en tilknyttet aftale forstås efter forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, nr. 15, en aftale i henhold til hvilken, forbrugeren erhverver varer eller tjenesteydelser, som er omfattet af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted, og hvor disse varer eller tjenesteydelser leveres af den erhvervsdrivende eller af tredjemand på grundlag af et arrangement mellem nævnte tredjemand og den erhvervsdrivende.

Efter direktivets artikel 15, stk. 2, fastsætter medlemsstaterne nærmere regler om tilknyttede aftalers ophør.

Som det fremgår, indeholder artikel 15, stk. 1, en henvisning til forbrugerkreditdirektivets artikel 15, der har følgende ordlyd:

- ”1. Hvis en forbruger har udøvet en fortrydelsesret baseret på fællesskabsretten i forbindelse med en aftale om levering af en vare eller tjenesteydelse, er forbrugeren ikke længere bundet af en tilknyttet kreditaftale.
2. Hvis de varer eller tjenesteydelser, der er omfattet af den tilknyttede kreditaftale, ikke leveres eller kun leveres delvis eller ikke er i overensstemmelse med aftalen om levering deraf, har forbrugeren ret til at tage retsmidler i anvendelse mod kreditgiveren, såfremt forbrugeren ikke fra leverandøren har opnået den fyldestgørelse, som vedkommende har krav på ifølge loven eller aftalen om levering af varer eller tjenesteydelser. Medlemsstaterne bestemmer, i hvilket omfang og på hvilke betingelser disse retsmidler kan iværksættes.
3. Denne artikel berører ikke nationale bestemmelser om, at en kreditgiver hæfter solidarisk for ethvert krav, som forbrugeren måtte have mod leverandøren, såfremt købet af varer eller tjenesteydelser fra leverandøren er blevet finansieret via en kreditaftale.”

En tilknyttet kreditaftale defineres i forbrugerkreditdirektivets artikel 3, litra n, som en kreditaftale, der udelukkende tjener til at finansiere en aftale om levering af specifikke varer eller tjenesteydelser, og som sammen med denne udgør en kommerciel helhed. En kommerciel helhed foreligger, når leverandøren enten selv forestår finansieringen eller overlader det til tredjemand efter aftale. En kommerciel helhed foreligger endvidere, når den specifikke ydelse udtrykkeligt er angivet i kreditaftalen.

Forbrugerkreditdirektivets artikel 15, stk. 1, indebærer, at en kreditaftale, som er knyttet til den aftale – eksempelvis en fjernsalgsaftale om køb af en vare (hovedaftalen, f.eks. køb af en vaskemaskine) – som forbrugeren fortryder, også vil bortfalde.

Bestemmelsen i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 15 vedrører ikke tilknyttede kreditaftaler, idet direktivet ikke finder anvendelse på aftaler om finansielle tjenesteydelser,

jf. artikel 3, stk. 3, litra d. Bestemmelsen omfatter derimod aftaler, i henhold til hvilke forbrugeren erhverver varer eller tjenesteydelser, som er omfattet af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted. I forhold til det anførte eksempel ovenfor om køb af en vaskemaskine indebærer forbrugerrettighedsdirektivets artikel 15, stk. 1, at en tilknyttet aftale om f.eks. køb af et serviceabonnement til vaskemaskinen tillige bortfalder i tilfælde af, at forbrugeren fortryder selve hovedaftalen (købet af vaskemaskinen).

Forbrugerrettighedsdirektivets artikel 15 supplerer således forbrugerkreditdirektivets artikel 15, stk. 1, og indebærer, at det fremover ikke alene er en tilknyttet kreditaftale, som i tilfælde af forbrugers udøvelse af fortrydelsesretten, der bortfalder, men også andre tilknyttede aftaler i henhold til hvilken forbrugeren erhverver varer eller tjenesteydelser, som er omfattet af en fjernsalgsaftale eller en aftale indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

Det bemærkes, at forbrugerkreditdirektivets artikel 15, stk. 2 og 3, efter arbejdsgruppens opfattelse ikke har nogen betydning for implementeringen af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 15. Der henvises herom til pkt. 4.12.3.1 nedenfor.

#### 4.12.2. Gældende ret

Det følger af § 23 i forbrugerftaleloven, at en tilknyttet kreditaftale, som forbrugeren har indgået med den erhvervsdrivende, eller som på grundlag af en aftale mellem tredjemand og den erhvervsdrivende dækker den aftalte betaling helt eller delvis, bortfalder, hvis forbrugeren træder tilbage fra en aftale i medfør af forbrugerftalelovens bestemmelser om fortrydelsesret. Tilsvarende gør sig gældende, hvis forbrugeren eksempelvis i medfør af forbrugerftalelovens § 28 påberåber sig, at aftalen er ugyldig. Bestemmelsen, der gennemfører artikel 6, stk. 4, i det generelle fjernsalgsdirektiv, omfatter både aftaler indgået ved fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted.

Forbrugerftalelovens § 23, stk. 1, supplerer kreditaftalelovens § 33. Kreditaftalelovens § 33 gælder for køb og for aftaler om opnåelse af en tjenesteydelse, hvor forbrugeren efter aftale med sælgeren/tjenesteyderen har fået henstand med betaling af købesummen/vederlaget, eller hvor købesummen/vederlaget helt eller delvis dækkes ved lån indrømmet forbrugeren af en tredjemand på grundlag af en aftale herom mellem denne og sælgeren/tjenesteyderen (oprindeligt trepartsforhold).

Det følger af kreditaftalelovens § 33, stk. 1, at forbrugeren over for en anden kreditor kan gøre samme indsigelser gældende som over for kreditgiveren, sælgeren eller leverandøren af tjenesteydelsen. Efter kreditaftalelovens § 33, stk. 3, har forbrugeren, hvis der foreligger et oprindeligt trepartsforhold, derudover mulighed for i et vist omfang at gøre pengekrav gældende over for den finansierende tredjemand. Betingelserne herfor er, at forbrugeren har et pengekrav mod sælgeren eller tjenesteyderen i anledning af aftalen (f.eks. krav på tilbagebetaling af købesummen/vederlaget),

at forbrugeren sandsynliggør, at sælgeren eller tjenesteyderen ikke opfylder sine forpligtelser, samt at beløbet ikke overstiger, hvad forbrugeren har betalt den pågældende tredjemand i anledning af aftalen.

En tilknyttet kreditaftale, der er omfattet af forbrugerftalelovens § 23, stk. 1, vil oftest også indgå som en del af et kreditbeløb eller en kreditaftale vedrørende en tjenesteydelse omfattet af kreditaftalelovens § 33. Forbrugers tilbagetræden fra aftalen vil dermed betyde, at forbrugeren efter kreditaftalelovens § 33 kan kræve sig frigjort for at betale den del af det samlede vederlag, som vedrører kreditomkostningerne inklusiv stiftelsesomkostningerne, ligesom forbrugeren ikke hæfter for tilbagebetalingen af lån, som er udbetalt til sælgeren eller tjenesteyderen. Der henvises herom til Forbrugerftaleloven med kommentarer af Benedikte Holberg m.fl. (2006), side 361 ff.

Ved tilbagetræden fra en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse bortfalder endvidere en hertil knyttet fjernsalgsaftale om tjenesteydelser, som skal leveres af den erhvervsdrivende eller af en tredjemand på grundlag af en aftale mellem tredjeparten og den erhvervsdrivende, jf. forbrugerftalelovens § 23, stk. 2, der gennemfører artikel 6, stk. 7, 2. led, i det finansielle fjernsalgsdirektiv.

Forbrugerftalelovens § 23, stk. 3, udgør en del af implementeringen af artikel 6, stk. 4, i det generelle fjernsalgsdirektiv og artikel 6, stk. 7, 2. led, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, supplerer § 23, stk. 1 og 2, og fastslår, at der ikke kan pålægges forbrugeren at betale gebyr eller erstatning til en aftalepart, hvis aftalen er bortfaldet i medfør af stk. 1 eller 2.

#### 4.12.3. Lovforslagets udformning

##### 4.12.3.1. Overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivet artikel 15

Hvis en forbruger fortryder en aftale indgået uden for fast forretningssted eller en fjernsalgsaftale efter reglerne i direktivets artikel 9-14, ophører enhver tilknyttet aftale automatisk. I givet fald kan forbrugeren ikke pålægges at betale noget beløb til den erhvervsdrivende, bortset fra beløb, der følger af artikel 13, stk. 2 (ekstra omkostninger i forbindelse med levering), eller artikel 14 (bl.a. eventuelle omkostninger i forbindelse med tilbagelevering af varerne), jf. artikel 15, stk. 1.

Som anført ovenfor under pkt. 4.1.3.2.14 skal der ved en tilknyttet aftale forstås en aftale, i henhold til hvilken forbrugeren erhverver varer eller tjenesteydelser, som omfattet af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted, og hvor disse varer eller tjenesteydelser leveres af den erhvervsdrivende eller af en tredjemand på grundlag af et arrangement mellem nævnte tredjemand og den erhvervsdrivende, jf. artikel 2, nr. 15.

Forbrugerftaleloven indeholder ikke en bestemmelse svarende til direktivets artikel 15, stk. 1. Efter forbrugerftale-

lovens § 23, stk. 1, følger det som nævnt, at hvis forbrugeren i medfør af lovens regler træder tilbage fra en aftale, bortfalder en til aftalen knyttet kreditaftale, som forbrugeren har indgået med den erhvervsdrivende, eller som på grundlag af en aftale mellem tredjemand og den erhvervsdrivende dækker den aftalte betaling helt eller delvis (et oprindeligt trepartsforhold).

Arbejdsgruppen foreslår på den baggrund, at gennemførelsen af direktivets artikel 15, stk. 1, sker ved en ændring af forbrugeraftalelovens § 23, stk. 1, således at denne bestemmelse i forhold til aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller en aftale om fjernsalg også kommer til at omfatte bortfald af (andre) tilknyttede aftaler.

Efter direktivets artikel 15, stk. 2, fastsætter medlemsstaterne de nærmere bestemmelser om tilknyttede aftalers ophør.

Arbejdsgruppen har overvejet, om forbrugerftalelovens § 23, stk. 3, hvoraf det følger, at forbrugeren, i tilfælde hvor en tilknyttet aftale i medfør af stk. 1 eller stk. 2, bortfalder, ikke af den grund pålægges at betale gebyr eller erstatning til aftaleparten, også skal finde anvendelse for bortfald af tilknyttede aftaler, som er omfattet af en aftale indgået uden for forretningssted eller en aftale om fjernsalg af varer og ikkefinansielle tjenesteydelser.

Arbejdsgruppen indstiller, at bestemmelsen opretholdes og dermed også kommer til at omfatte aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og aftaler om fjernsalg af varer og ikkefinansielle tjenesteydelser. Arbejdsgruppen bemærker hertil, at der således i vidt omfang vil opnås ens regler for på den ene side fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser og på den anden side aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser.

Arbejdsgruppen bemærker endvidere, at der i direktivets artikel 15, stk. 1, er henvist til artikel 15 i forbrugerkreditdirektivet, hvorefter en forbruger, der udøver en fortrydelsesret baseret på fællesskabsretten, ikke længere er bundet af en tilknyttet kreditaftale, jf. stk. 1. Efter forbrugerkreditdirektivets artikel 15, stk. 2, har forbrugeren i tilfælde af leverandørens mangelfulde ydelse endvidere ret til at tage retsmidler i anvendelse mod kreditgiveren. Medlemsstaterne bestemmer dog, i hvilket omfang og på hvilke betingelser disse retsmidler kan iværksættes.

Henvisningen i direktivets artikel 15, stk. 1, til forbrugerkreditdirektivets artikel 15 indebærer således, at forbrugerkreditdirektivets regler om bortfald af tilknyttede kreditaftaler fortsat finder anvendelse. Om samspillet mellem direktivets artikel 15 og forbrugerkreditdirektivets artikel 15 henvises i øvrigt til pkt. 4.12.1 ovenfor.

Arbejdsgruppen bemærker i tilknytning hertil endvidere, at forbrugerkreditdirektivets artikel 15 blev gennemført i dansk ret ved lov nr. 535 af 26. maj 2010 om ændring af lov om kreditaftaler og lov om markedsføring (Ændringer som føl-

ge af forbrugerkreditdirektivet). Af lovforslagets bemærkninger fremgår det, at forpligtelsen efter forbrugerkreditdirektivets artikel 15, stk. 1, til at sikre, at forbrugeren ikke længere er bundet af en tilknyttet kreditaftale, hvis forbrugeren træder tilbage fra en aftale baseret på fællesskabsretten i forbindelse med levering af en vare eller en tjenesteydelse, allerede er opfyldt med bestemmelsen i forbrugerftalelovens § 23, stk. 1, jf. Folketingstidende 2009-10, Tillæg A, s. 29 f., og betænkning 1509/2009, s. 84 ff.

Med hensyn til gennemførelsen af forbrugerkreditdirektivets artikel 15, stk. 2, henvises der til kreditaftalelovens § 20, stk. 1, hvoraf det fremgår, at hvis en vare eller tjenesteydelse, der er omfattet af en tilknyttet kreditaftale, ikke leveres eller kun leveres delvis eller ikke er i overensstemmelse med aftalen om levering deraf, har forbrugeren ret til at tage retsmidler i anvendelse mod kreditgiveren, såfremt forbrugeren ikke fra leverandøren har opnået den fyldestgørelse, som vedkommende har krav på ifølge lovgivningen eller aftalen om levering af varer eller tjenesteydelser. Det fremgår endvidere af kreditaftalelovens § 20, stk. 2, at forbrugeren mulighed for fyldestgørelse hos kreditgiveren efter stk. 1 er begrænset til størrelsen af kreditten på det tidspunkt, hvor kravet fremsættes.

4.12.3.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 26, med tilhørende bemærkninger.

#### 4.13. Andre forbrugerrettigheder – direktivets artikel 17-22

##### 4.13.1. Direktivets artikel 17

Efter direktivets artikel 17, stk. 1, finder bestemmelserne om levering (artikel 18) og risikoens overgang (artikel 20) anvendelse på alle købsaftaler, herunder aftaler indgået på den erhvervsdrivendes faste forretningssted. Dette gælder dog ikke for aftaler om forsyning af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i et afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, samt på fjernvarme eller levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium.

Ved en købsaftale forstås efter direktivets artikel 2, nr. 5, enhver aftale, i henhold til hvilken den erhvervsdrivende overdrager eller påtager sig at overdrage ejerskabet til varer til forbrugeren, og forbrugeren betaler eller påtager sig at betale prisen herfor, herunder enhver aftale der omfatter både varer og tjenesteydelser. Der henvises herom til pkt. 4.1.3.2.5 ovenfor.

Efter direktivets artikel 17, stk. 2, finder bestemmelserne om gebyrer for anvendelse af betalingsmidler (artikel 19), om kommunikation pr. telefon (artikel 21) og om yderligere betalinger (artikel 22) anvendelse på købsaftaler, tjenesteydelsesaftaler og aftaler om levering af vand, gas, elektricitet, fjernvarme eller digitalt indhold.

Ved en tjenesteydelsesaftale forstås efter direktivets artikel 2, nr. 6, enhver aftale, dog ikke en købsaftale, i henhold til hvilken den erhvervsdrivende leverer eller påtager sig at levere en tjenesteydelse til forbrugeren, og forbrugeren betaler eller påtager sig at betale prisen herfor. Der henvises herom til pkt. 4.1.3.2.6 ovenfor.

#### 4.13.2. Direktivets artikel 18

Medmindre parterne har aftalt andet, er den erhvervsdrivende forpligtet til at levere varerne ved at lade den fysiske besiddelse af eller kontrol med varerne overgå til forbrugeren uden unødigt forsinkelse, dog ikke senere end 30 dage efter aftalens indgåelse, jf. artikel 18, stk. 1.

Om baggrunden for indførelsen af en bestemmelse om levering henvises der til præambelbetragtning 51.

Af præambelbetragtning 52, 1. og 2. pkt., fremgår:

”I forbindelse med købsaftaler kan vareleveringen finde sted på forskellig måde enten omgående eller på et senere tidspunkt. Hvis parterne ikke har aftalt en bestemt leveringsdato, skal den erhvervsdrivende levere varerne så hurtigt som muligt, men under alle omstændigheder ikke senere end 30 dage fra datoen for indgåelsen af aftalen.”

Hvis den erhvervsdrivende ikke opfylder sin forpligtelse til at levere varerne på det tidspunkt, der er aftalt med forbrugeren, eller inden for fristen i stk. 1 (dvs. 30 dage fra aftalens indgåelse), skal forbrugeren kræve, at den erhvervsdrivende leverer inden for et yderligere tidsrum, der er tilpasset omstændighederne. Hvis den erhvervsdrivende ikke leverer inden for dette yderligere tidsrum, er forbrugeren berettiget til at ophæve aftalen, jf. direktivets artikel 18, stk. 2, 1. afsnit.

Det følger imidlertid af artikel 18, stk. 2, 2. afsnit, at forbrugeren har ret til at hæve købsaftalen straks, hvis den erhvervsdrivende ikke leverer varerne på det tidspunkt, der er aftalt med forbrugeren, eller inden for fristen i stk. 1, i de tilfælde, hvor den erhvervsdrivende har nægtet at levere varerne, eller hvor levering inden for den aftalte leveringsperiode under hensyntagen til alle omstændigheder er afgørende for aftalens indgåelse, eller hvor forbrugeren inden indgåelse af aftalen oplyser den erhvervsdrivende om, at levering inden eller på en nærmere angivet dato er afgørende.

I tilknytning til artikel 18, stk. 2, fremgår af præambelbetragtning 52, 3. pkt. og 5.-7. pkt.:

”Bestemmelserne om forsinket levering bør også tage hensyn til varer, som først skal tilvirkes eller indkøbes specielt til forbrugeren [...]. Hvis den erhvervsdrivende ikke har leveret varerne inden for den periode, der er aftalt med forbrugeren, bør forbrugeren, inden forbrugeren kan ophæve aftalen, opfordre den erhvervsdrivende til at foretage levering inden for en rimelig

yderligere frist og være berettiget til at ophæve aftalen, hvis den erhvervsdrivende ikke leverer varerne inden for den yderligere frist. Denne bestemmelse bør dog ikke finde anvendelse, hvis den erhvervsdrivende i en utvetydig erklæring har nægtet at levere varerne. Den bør heller ikke finde anvendelse under visse omstændigheder, hvor leveringsfristen er afgørende, f.eks. for en bryllupskjole, der skulle leveres før brylluppet.”

Hvis forbrugeren hæver aftalen, skal den erhvervsdrivende uden unødigt forsinkelse tilbagebetale alle beløb, der er betalt i henhold til aftalen, jf. artikel 18, stk. 3.

Det følger herudover af artikel 18, stk. 4, og præambelbetragtning 53, at forbrugeren, ud over at hæve aftalen, jf. stk. 2, kan benytte andre retsmidler i den nationale lovgivning.

#### 4.13.3. Direktivets artikel 19

Efter direktivets artikel 19 skal medlemsstaterne sikre, at den erhvervsdrivende i forbindelse med anvendelsen af betalingsmidler ikke må opkræve gebyrer af forbrugeren, der overstiger de udgifter, som afholdes af den erhvervsdrivende ved anvendelsen af disse betalingsmidler.

Af direktivets præambelbetragtning 54 fremgår det om den erhvervsdrivendes adgang til at opkræve gebyrer:

”Medlemsstaterne bør i overensstemmelse med artikel 52, stk. 3, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2007/64/EF af 13. november 2007 om betalingstjenester i det indre marked kunne forbyde eller begrænse den erhvervsdrivendes ret til at opkræve gebyrer fra forbrugere under hensyntagen til behovet for at øge konkurrencen og fremme brugen af effektive betalingsinstrumenter. Under alle omstændigheder bør det forbydes de erhvervsdrivende at pålægge forbrugerne gebyrer, der overstiger de udgifter, som afholdes af den erhvervsdrivende i forbindelse med anvendelsen af visse betalingsmidler.”

#### 4.13.4. Direktivets artikel 20

Efter direktivets artikel 20 overgår risikoen for tab eller beskadigelse af varen til forbrugeren på det tidspunkt, hvor forbrugeren eller en tredjemand angivet af forbrugeren, dog ikke befragteren, får varerne i fysisk besiddelse. Risikoen overgår dog til forbrugeren, når varen overdrages til en befragter angivet af forbrugeren, hvis den valgte befragter ikke var blandt dem, der blev tilbudt af den erhvervsdrivende.

Der kan i øvrigt henvises til præambelbetragtning 55.

#### 4.13.5. Direktivets artikel 21

Efter direktivet skal medlemsstaterne sikre, at forbrugeren, hvis den erhvervsdrivende har en telefontjeneste med henblik på at kunne blive kontaktet pr. telefon i forbindelse med

den indgåede aftale, ikke er forpligtet til at betale mere end basistelefontaksten, når denne kontakter den erhvervsdrivende, jf. artikel 21, stk. 1, 1. afsnit. Bestemmelsen berører dog ikke teletjenesteudbyderes ret til at opkræve gebyr for sådanne opkald, jf. artikel 21, 2. afsnit.

#### 4.13.6. Direktivets artikel 22

Efter direktivets artikel 22 skal den erhvervsdrivende, inden forbrugeren er bundet af en aftale eller et tilbud, anmode om forbrugersens udtrykkelige samtykke til eventuelle ekstra betalinger ud over betalingen for den erhvervsdrivendes vigtigste kontraktlige forpligtelse. Hvis den erhvervsdrivende ikke har opnået forbrugersens udtrykkelige samtykke, men formoder samtykke ved brug af standardløsninger, som forbrugeren skal forkaste for at undgå yderligere betalinger, er forbrugeren berettiget til at få betalingen refunderet.

#### 4.13.7. Gældende ret

4.13.7.1. Købeloven indeholder regler om sælgerens og køberens forpligtelser ved køb samt retsvirkningerne af misligholdelse af disse forpligtelser. Købeloven indeholder således bl.a. regler om, hvor og hvornår sælgeren skal levere salgsgenstanden. Købeloven indeholder herudover bl.a. regler om risikoens overgang samt særlige regler om forbrugerkøb. Forbrugerkøbsreglerne gennemfører dele af forbrugerkøbsdirektivet (99/44/EF) i dansk ret. Med undtagelse af de særlige regler om forbrugerkøb er hovedindholdet af den gældende købelov stadig identisk med den oprindelige købelov fra 1906, jf. lov nr. 102 af 6. april 1906 om køb.

4.13.7.2. For aftaler om fjernsalg af varer og ikkefinansielle tjenesteydelser er der i forbrugeraftalelovens § 24 fastsat særlige regler om forsinkelse.

Af bestemmelsen følger således, at sælger, medmindre andet er aftalt, i sådanne aftaler skal levere salgsgenstanden (dvs. have opfyldt alle sine forpligtelser efter købsaftalen) senest 30 dage efter, at forbrugeren afgav sin bestilling eller sit tilbud. Hvis den erhvervsdrivende misligholder aftalen på grund af forsinkelse, som skyldes, at den aftalte vare som helhed ikke kan leveres, kan forbrugeren hæve aftalen, uanset om forsinkelsen er af væsentlig betydning for forbrugeren, jf. forbrugeraftalelovens § 24, stk. 2.

Hvis forbrugeren hæver aftalen i medfør af denne bestemmelse, skal den erhvervsdrivende tilbagebetale eventuelle beløb snarest og senest 30 dage efter, at den erhvervsdrivende har modtaget forbrugersens meddelelse om ophævelsen, jf. § 24, stk. 3.

Forbrugeraftalelovens § 24 gennemfører artikel 7 i det generelle fjernsalgsdirektiv. I forbindelse med gennemførelsen af det generelle fjernsalgsdirektiv blev der ikke fundet behov for at give bestemmelsen et videre anvendelsesområde, end hvad der følger af direktivet, og bestemmelsen gælder derfor som anført alene for fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser.

4.13.7.3. Hvis sælgeren ikke leverer salgsgenstanden til tiden, er forbrugeren efter omstændighederne berettiget til erstatning for det tab, som forbrugeren pådrages som følge af forsinkelsen. Forbrugersens erstatningskrav er navnlig betinget af, at der foreligger det fornødne ansvarsgrundlag i forhold til sælger. Ansvarsgrundlaget afhænger af, om der foreligger et specieskøb eller et genuskøb. Er der tale om et køb af en individuelt bestemt genstand (specieskøb), kan forbrugeren kræve erstatning i anledning af forsinkelsen, hvis sælgeren har handlet culpøst, jf. købelovens § 23. Ved køb af genstande bestemt efter art (genuskøb) er sælger derimod erstatningsansvarlig på det næsten objektive grundlag, der beskrives i købelovens § 24. Det følger af bestemmelsen, at sælgeren er erstatningsansvarlig, medmindre denne har taget forbehold, eller aftalen ikke kan opfyldes på grund af ekstraordinære omstændigheder, som sælgeren ikke kunne have taget i betragtning ved købets afslutning.

4.13.7.4. Lov om betalingstjenester og elektroniske penge, jf. lovbekendtgørelse nr. 365 af 26. april 2011, som ændret ved lov nr. 1369 af 28. december 2011 om ændring af lov om betalingstjenester og elektroniske penge (herefter betalingstjenesteloven), indeholder i kapitel 7 bestemmelser om gebyr mv.

Udbyder må efter loven ikke hindre betalingsmodtager i at opkræve et gebyr hos betaler for brugen af det pågældende betalingsinstrument eller tilbyde betaleren en rabat, jf. betalingstjenestelovens § 78, stk. 2.

Efter § 79 i betalingstjenesteloven må der ved fastsættelsen af gebyr mv. i forbindelse med gennemførelse af betalingstransaktioner med et betalingsinstrument ikke anvendes urimelige priser og avancer. Ved urimelige priser og avancer forstås priser og avancer, der er højere, end hvad der ville være tilfældet under virksom konkurrence. Bestemmelsen viderefører den tidligere betalingsmiddelovs § 15 om fastsættelsen af gebyrer mv. i forbindelse med kortbetalinger. Bestemmelsen er udformet generelt, således at den omfatter prisfastsættelsen hos enhver virksomhed, der fastsætter gebyrer og vederlag i forbindelse med gennemførelse af betalingstransaktioner med betalingsinstrumenter.

Betalingsinstrumenter er i § 6, nr. 9, i betalingstjenesteloven defineret som enhver form for personligt instrument eller sæt af procedurer, der er aftalt mellem brugeren og udbyderen af betalingstjenester, og som brugeren benytter til at iværksætte en betalingsordre.

Af forarbejderne til betalingstjenesteloven fremgår, at begrebet betalingsinstrument i vidt omfang omfatter de instrumenter, som faldt ind under betalingsmiddelovs definition på betalingsmidler, jf. den tidligere betalingsmiddelovs § 1, stk. 2.

At der skal være tale om et personligt instrument, indebærer, at betalingsinstrumentet skal være knyttet til en bestemt bruger. Betalingsinstrumentets fysiske fremtræden er ikke afgørende for, om instrumentet falder ind under lovens definition.

on. Afgørende er derimod, om betalingsinstrumentet anvendes som legitimationsmiddel med henblik på, at brugeren kan få adgang til at erhverve varer eller tjenesteydelser, foranledige overførsel af beløb, hæve penge eller foretage andre betalingstransaktioner.

Begrebet betalingsinstrument omfatter f.eks. hævekort, som alene har funktion som elektroniske bankbøger, idet der ikke sker overførsel af betaling eller registrering af fordringsretigheder ved brug af kortene. Betalingskort er også betalingsinstrumenter. Der kan f.eks. være tale om traditionelle konto-, kredit- og købekort, som er beregnet til fysisk eller elektronisk aflæsning. Fysisk aflæsning kan f.eks. ske ved såkaldte ”fluesmækkertransaktioner”, hvor de på forsiden af kortet prægede oplysninger printes på en nota, som underskrives af kortindehaveren. Elektronisk aflæsning kan f.eks. ske ved, at kortet føres igennem betalingsmodtagerens terminal, som aflæser kortets magnetstribes eller chip, hvorefter kortindehaveren indtaster sin pinkode for at initiere betalingstransaktionen.

Anvendelse af betalingskort via internettet eller i forbindelse med traditionelt postordresalg, hvor kortindehaveren oplyser kortnummeret til betalingsmodtageren, er også omfattet af loven. Begrebet betalingsinstrument omfatter også andre fysiske legitimationsmidler, som er beregnet på elektronisk aflæsning, f.eks. legitimationsmidler, som er udstedt til bestemte brugere, f.eks. til brug ved passage af en bro eller sejls med færge. Koder, f.eks. internetbanksystemer, hvor kunden legitimerer sig over for banken med en kode, er ligeledes betalingsinstrumenter i lovens forstand. Det samme gælder biometriske værdier, f.eks. fingeraftryk, stemmegenkendelse e.l., som kan bruges til at legitimere brugeren over for systemet.

Elektronisk registrerede fordringer, f.eks. gavekort, kan være omfattet af lovens definition på et betalingsinstrument, såfremt de er knyttet til bestemte brugere. Også elektroniske penge, som er nærmere defineret i lovens § 6, nr. 21, kan have karakter af betalingsinstrumenter i lovens forstand. Kontanter er derimod ikke omfattet af begrebet betalingsinstrument.

Det følger endvidere af § 80, stk. 5, i betalingstjenesteloven, at såfremt betalingsmodtager opkræver gebyr hos betaler for anvendelse af et betalingsinstrument, må gebyrets størrelse ikke overstige betalingsmodtagers gebyr for betalingstransaktionen til betalingsmodtagers udbyder. Bestemmelsen, der viderefører den tidligere betalingsmiddelovs § 14, stk. 6, 2. pkt., for så vidt angår betalingsmodtagers adgang til at opkræve gebyr af betaleren i den ikke-fysiske handel, blev oprindeligt indsat ved lov nr. 217 af 13. april 1999 om ændring af lov om betalingskort m.v. Bestemmelsen, der blev ændret ved lov nr. 1369 af 28. december 2011 om ændring af lov om betalingstjenester og elektroniske penge, er udvidet til at omfatte såvel fysisk som ikke-fysisk handel.

Bekendtgørelse nr. 1411 af 28. december 2011 om gebyrer ved brug af betalingsinstrumenter i den fysiske handel indeholder i § 4, stk. 4, en tilsvarende bestemmelse.

Det bemærkes, at § 80, stk. 5, betalingstjenesteloven er præceptiv, og derfor ikke kan fraviges til skade for forbrugeren, jf. lovens § 5, stk. 1.

I forhold til modtagelse af kontantbetalinger har Nationalbanken over for arbejdsgruppen oplyst, at det følger af en fortolkning af nationalbankloven § 8 (for sedler) og møntloven § 4 (for mønter), at kontanter skal omsættes i overensstemmelse med deres pålydende værdi.

4.13.7.5. Lov nr. 169 af 3. marts 2011 om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester indeholder regler om bl.a. slutbrugerforhold og forsyningspligt, nummerforhold, sektorspecifik konkurrenceregulering, samhusning og fælles udnyttelse af faciliteter, alarm- og beredskabsforhold samt nærmere regler om Teleklagenævnet.

Lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester indeholder ingen prisregulering af minuttakster på indlandstrafik. Den tidligere gældende telelov (lov om konkurrence- og forbrugerforhold på telemarkedet) fastsatte nærmere regler herom, men ved lov nr. 450 af 10. juni 2003 om ændring af lov om konkurrence- og forbrugerforhold på telemarkedet med flere love (Implementering af direktivpakken ”99-review”) blev det med henblik på at fremme konkurrencen på telemarkedet besluttet at foretage en tilbagerulning af reglerne om prisregulering.

Af § 21, stk. 1, i lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, følger det, at IT- og Telestyrelsen (nu Erhvervsstyrelsen) udarbejder, bekendtgør og administrerer en samlet dansk nummerplan, der indeholder en fordeling af de samlede nummerressourcer, omfattende numre, nummerserier, koder og adresser, som anvendes i forbindelse med udbud af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester.

Erhvervsstyrelsen fastsætter nærmere regler for administrationen af den samlede danske nummerplan, herunder bl.a. regler for:

- 1) Sammenhængen mellem den samlede danske nummerplan og fælles internationale nummer- og adresseplaner.
- 2) Intern nummerering og adressering i elektroniske kommunikationsnet.
- 3) Disponering, tildeling, ændring, inddragelse og tilbagekaldelse af numre, nummerserier, koder og adresser.
- 4) Anvendelse, ibrugtagning og øvrige vilkår for tildeling af numre, nummerserier, koder og adresser.

Af § 21, stk. 2, i lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester fastsættes det videre, at der i nummerplanen, jf. stk. 1, skal afsættes bl.a. nummerressourcer til følgende formål:

- 1) Kortnumre.
- 2) Udbud af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester med særlige takseringsforhold.



- 3) Reservering med henblik på senere anvendelse, herunder reservering med henblik på omlægning af nummerplanen.
- 4) Udbud af gratisnumre, hvor opkald sker uden opkalds- eller tidsbaseret taksering af slutbrugeren.
- 5) Udbud af numre, hvor udbyderen af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester som en integreret del af takseringen for opkaldet tillige varetager registrering af forbruget af en bagvedliggende informations- eller indholdstjeneste samt fakturering og opkrævning for denne hos slutbrugeren.

Endelig følger det af lovens § 21, stk. 3, at udbydere af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester ikke må anvende opkalds- eller tidsbaseret taksering over for den kaldende slutbruger i forbindelse med slutbrugerens opkald til numre som nævnt i stk. 2, nr. 4.

I medfør af § 21, stk. 1, i lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester er der fastsat nærmere regler om den samlede danske nummerplan, jf. bekendtgørelse nr. 425 af 14. april 2011 om den samlede danske nummerplan.

Bekendtgørelsen om den samlede danske nummerplan finder anvendelse på den nummerering og adressering, der baserer sig på Den Internationale Telekommunikationsunions (ITU's) anbefalinger, og anvendes i grænsefladen ved adgang til elektroniske kommunikationsnet og grænsefladen mellem de enkelte elektroniske kommunikationsnet, jf. § 1, stk. 1.

Bekendtgørelsen om den samlede danske nummerplan indeholder i kapitel 4 (§§ 8-26) regler om disponering, videretildeling og anvendelse af numre, nummerserier eller adresser.

Efter bekendtgørelsens § 19 må 8-cifrede numre i nummer-serierne 801-809 alene anvendes for tjenester, hvor opkald sker uden opkalds- eller minutbaseret taksering af slutbrugeren, jf. § 21, stk. 2, nr. 4, i lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester.

Af bekendtgørelsens § 20, stk. 1, fremgår, at 8-cifrede numre i nummerserierne 901-905 alene må anvendes for *overtakserede* informations- eller indholdstjenester, jf. § 21, stk. 2, nr. 5, i lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester.

Herudover må 8-cifrede numre i nummerserien 909 alene anvendes til brug for en udbyders overtakserede tjenester under forudsætning af, at disse tjenester ikke er informations- eller indholdstjenester, jf. bekendtgørelsens § 21

#### 4.13.8. Lovforslagets udformning

4.13.8.1. Direktivet indeholder i kapitel 4 bestemmelser om andre forbrugerrettigheder end forbrugeroplysning og fortrydelsesret. Det drejer sig som anført ovenfor om regler vedrørende levering (artikel 18), opkrævning af gebyrer for anvendelse af betalingsmidler (artikel 19), risikoens over-

gang (artikel 20), kommunikation pr. telefon (artikel 21) samt yderligere betalinger (artikel 22).

I forhold til gennemførelsen af direktivets artikel 18 og 20 om levering og risikoens overgang finder arbejdsgruppen, at reglerne herom bør gennemføres i købelovens kapitel om forbruger køb, hvor reglerne vil have deres mest naturlige placering. Dog bør der for så vidt angår ikkefinansielle tjenesteydelser i en ny forbruger aftalelov indsættes en bestemmelse svarende til købelovens § 74, stk. 1-3.

I forhold til direktivets artikel 21 og 22 om telefonisk kommunikation og yderligere betalinger foreslår arbejdsgruppen, at disse gennemføres i forbruger aftaleloven i et nyt selvstændigt kapitel, idet reglerne herom ikke umiddelbart vurderes at have en naturlig sammenhæng med de øvrige kapitler i forbruger aftaleloven,

4.13.8.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter.

I forhold til direktivets artikel 19 om opkrævning af gebyrer for anvendelse af betalingsmidler foreslås der endvidere indsat en bestemmelse, der præciserer, at hvis en erhvervsdrivende modtager kontantbetalinger i udenlandsk valuta og i denne forbindelse opkræver et gebyr, må gebyret ikke overstige de udgifter, som den erhvervsdrivende afholder i forbindelse hermed.

For så vidt angår artikel 17-20 henvises der til det samtidigt fremsatte forslag til lov om ændring af købeloven og forskellige andre love.

For så vidt angår artikel 21 og 22 henvises til den nærmere gennemgang nedenfor.

#### 4.13.8.3. Overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 19

4.13.8.3.1. Arbejdsgruppen har overvejet, hvorvidt der er overensstemmelse mellem direktivets bestemmelse vedrørende muligheden for at overvælte udgifter på forbrugeren og de gældende danske bestemmelser herom, som tilsigter at gennemføre betalingstjenestedirektivet, idet forbrugerrettighedsdirektivet i videre omfang end de gældende regler giver mulighed for at overvælte udgifter på forbrugeren.

Arbejdsgruppen har i den forbindelse bl.a. drøftet spørgsmålet med Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, der er tilsynsmyndighed i relation til gebyrer på betalingskortområdet. På baggrund af disse drøftelser har arbejdsgruppen konkluderet, at implementeringen af direktivets artikel 19 ikke nødvendiggør ændringer i dansk ret, idet medlemsstaterne efter betalingstjenestedirektivets artikel 52, stk. 3, 2. pkt., kan forbyde eller begrænse retten til overvæltning (opkrævning af gebyr) under hensyntagen til behovet for at øge konkurrencen og fremme brugen af effektive betalingsinstrumenter.

Efter forbrugerrettighedsdirektivets præambelbetragtning 54, 1. pkt., bør medlemsstaterne i overensstemmelse med ar-

tikel 52, stk. 3, i betalingstjenestedirektivet kunne forbyde eller begrænse den erhvervsdrivendes ret til at opkræve gebyrer fra forbrugere under hensyntagen til behovet for at øge konkurrencen og fremme brugen af effektive betalingsinstrumenter. Denne henvisning i forbrugerrettighedsdirektivets må forstås således, at eksisterende nationale regler, der forbyder eller begrænser retten til overvæltning, ikke bliver berørt af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 19, uanset om de er mere restriktive end denne bestemmelse.

Arbejdsgruppen har endvidere overvejet betydningen af, at direktivet anvender terminologien betalingsmiddel, mens betalingstjenesteloven anvender begrebet betalingsinstrument, herunder det forhold at kontanter er omfattet af begrebet betalingsmiddel, men ikke af begrebet betalingsinstrument.

Arbejdsgruppen har i den forbindelse anført, at denne forskel ikke synes at nødvendiggøre nogen lovændringer, idet arbejdsgruppen har henvist til det af Nationalbanken anførte vedrørende kontanter, jf. en fortolkning af nationalbanklovens § 8 (for sedler) og møntloven § 4 (for mønter).

Arbejdsgruppen finder derfor, at de gældende regler i betalingstjenesteloven og bekendtgørelse nr. 1411 af 28. december 2011 kan opretholdes, og at der herved er sikret korrekt gennemførelse af artikel 19.

Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.5.11.

4.13.8.3.2. Justitsministeriet kan som udgangspunkt tilslutte sig arbejdsgruppens overvejelser om implementering af direktivets artikel 19 for så vidt angår betaling med betalings- og kreditkort og betaling med danske kontanter.

I lyset af, at bestemmelsen i direktivets artikel 19 også omfatter kontantbetalinger, finder justitsministeriet det dog rigtigst at medtage en præcisering af muligheden for at opkræve gebyrer ved kontant betaling.

Justitsministeriet er enig i, at der ikke er tilsigtet nogen ændring for så vidt angår betalinger med betalingsinstrumenter, og at det i forhold til kontantbetalinger i danske kroner fortsat ikke vil være tilladt for erhvervsdrivende at opkræve et gebyr for modtagelse af kontantbetalinger i danske kroner.

Justitsministeriet finder imidlertid, at der kan være behov for at sikre, at den erhvervsdrivende, såfremt denne modtager betaling med kontanter i udenlandsk valuta, f.eks. euro, ikke kan opkræve et gebyr (f.eks. et vekselgebyr), der overstiger de udgifter, som afholdes af den erhvervsdrivende i forbindelse med modtagelsen af denne betaling.

Justitsministeriet foreslår på den baggrund, at der medtages en bestemmelse, hvorefter en erhvervsdrivende, der modtager kontantbetaling fra en forbruger i form af udenlandsk valuta ikke kan opkræve gebyrer, der overstiger de udgifter, som den erhvervsdrivende afholder i forbindelse med modtagelsen af denne type betaling. Der indføres ikke med be-

stemmelsen en pligt til, at en erhvervsdrivende skal tage imod kontantbetaling i udenlandsk valuta.

Der henvises til lovforslagets § 31, stk. 3, med tilhørende bemærkninger.

4.13.8.4. *Overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 21*

4.13.8.4.1. Efter direktivets artikel 21, 1. afsnit, skal medlemsstaterne sikre, at forbrugeren, hvis den erhvervsdrivende har en telefontjeneste med henblik på at kunne blive kontaktet pr. telefon i forbindelse med den indgåede aftale, ikke er forpligtet til at betale mere end basistelefontaksten, når denne kontakter den erhvervsdrivende.

Efter arbejdsgruppens opfattelse må bestemmelsen forstås således, at virksomheder, der f.eks. har hotlines, hvor forbrugeren kan kontakte virksomheden med spørgsmål om kontrakten, ikke må opkræve mere end basistaksten for telefonopkaldet.

Arbejdsgruppen finder imidlertid ikke, at artikel 21 udelukker muligheden for, at den erhvervsdrivende i forhold til en tilknyttet serviceaftale kan opkræve overtaksering, f.eks. i tilfælde hvor den tilknyttede service (til dels) finansieres via overtaksering, forudsat, at forbrugeren er gjort udtrykkeligt opmærksom herpå i forbindelse med aftalens indgåelse, og at den ydelse, der leveres, ikke er omfattet af de ufravigelige pligter, der påhviler den erhvervsdrivende, herunder bl.a. den almindelige vejledningspligt.

Der findes ikke i gældende dansk ret nogen bestemmelse, der svarer til direktivets artikel 21, 1. afsnit, og arbejdsgruppen foreslår derfor, at der i forbrugeraftaleloven fastsættes en bestemmelse, hvorefter den erhvervsdrivende forbydes at opkræve mere end basistelefontaksten i tilfælde, hvor den erhvervsdrivende bliver kontaktet telefonisk i forbindelse med den indgåede aftale.

Arbejdsgruppen bemærker hertil, at direktivet ikke indeholder nogen definition af begrebet basistelefontaksten.

Basistelefontaksten er heller ikke nærmere defineret i anden EU-lovgivning, ligesom begrebet heller ikke findes i de danske teleregler.

Som anført ovenfor indeholder lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester ikke nogen prisregulering af minuttakster på indlandstrafik. Den pris, forbrugeren skal betale for et telefonopkald, varierer derfor alt afhængig af, hvilken teleudbyder forbrugeren har tegnet abonnement hos. Basistelefontaksten kan derfor ikke defineres som et bestemt antal ører i minuttet.

I praksis opkræver den enkelte teleudbyder som udgangspunkt samme pris for opkald til alle telefonnumre i Danmark. Der kan dog være forskel på prisen for opkald til fastnettelefoner i forhold til opkald til mobiltelefoner, hvilket er almindeligt ved fastnetabonnemeter. Herudover følger det

af § 19 i bekendtgørelsen om den samlede danske nummerplan, at opkald til numre, der starter med 80, skal være gratis. Af bekendtgørelsens § 20 følger endvidere, at overtaksering, hvor teleudbyderen som en integreret del af takseringen opkræver forbrugeren for brugen af en tjeneste, som leveres telefonisk, alene kan ske ved anvendelsen af numre, der starter med 90.

På den anførte baggrund har arbejdsgruppen overvejet, om begrebet basistelefontaksten bør defineres nærmere i forbrugeraftaleloven.

Da der består nogen usikkerhed om, hvad der efter direktivet skal forstås ved begrebet basistelefontaksten, er det efter arbejdsgruppens opfattelse ikke hensigtsmæssigt at fastsætte en egentlig definition heraf i selve lovteksten.

Efter arbejdsgruppens opfattelse må der imidlertid ved basistelefontaksten forstås den betaling for opkald, der tilgår teleudbyderen (trafikafgift). Forbrugeren vil derfor kun betale mere end basistelefontaksten i det omfang, der oven i trafikafgiften lægges yderligere taksering, som tilgår den erhvervsdrivende. Herefter må den erhvervsdrivende i forbindelse med besvarelsen af opkald omfattet af bestemmelsen således ikke anvende overtakserede numre som omfattet af § 20 i bekendtgørelsen om den samlede danske nummerplan.

Arbejdsgruppen bemærker videre, at taksten for opkald til mobiltelefoner bør betragtes som basistelefontaksten, selv om prisen kan være væsentlig højere end taksten for opkald til fastnettelefoner, idet denne (ekstra) trafikafgift ikke tilgår den erhvervsdrivende, men alene er et anliggende mellem forbrugeren og teleudbyderen.

Endelig bemærker arbejdsgruppen, at forbrugeren i tilfælde, hvor der i strid med artikel 21 måtte være anvendt en anden og højere takst end basistelefontaksten, vil skulle rette sit eventuelle krav mod sin kontraktspart (dvs. den erhvervsdrivende) og ikke teleudbyderen.

Arbejdsgruppen har endvidere overvejet, hvad bestemmelsen i direktivets artikel 21, 2. afsnit, nærmere indebærer, idet direktivet ikke indeholder noget fortolkningsbidrag i forhold til, hvilket gebyr teletjenesteudbyderen efter bestemmelsen har ret til at opkræve.

Den engelske version af direktivets artikel 21, 2. afsnit, er formuleret på følgende måde:

”The first subparagraph shall be without prejudice to the right of telecommunication services providers to charge for such calls.”

At ”opkræve gebyr” er således en oversættelse af ”to charge” og efter arbejdsgruppens opfattelse må bestemmelsen derfor formentlig forstås således, at selv om forbrugeren ikke skal betale mere end basistelefontaksten efter artikel 20, 1. afsnit, og selv om den erhvervsdrivende ikke må benytte sig af overtakserede numre, udelukker det ikke teletjeneste-

udbyderen fra at opkræve almindelig trafikafgift for telefonopkaldet i overensstemmelse med det abonnement, som forbrugeren har tegnet hos udbyderen.

Arbejdsgruppen finder på denne baggrund ikke, at der er behov for at indføre særlige lovbestemmelser til gennemførelse af direktivets artikel 21, 2. afsnit.

4.13.8.4.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter, herunder vedrørende direktivets artikel 21, 2. afsnit, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 30 med tilhørende bemærkninger.

4.13.8.5. *Overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 22*

4.13.8.5.1. Direktivets artikel 22 indeholder et forbud mod anvendelsen af såkaldte forhåndsafkrydsede tillægsydelse.

Bestemmelsen fastsætter således, at den erhvervsdrivende, inden forbrugeren bindes af en aftale eller et tilbud, skal anmode om forbrugers udtrykkelige samtykke til eventuelle ekstra betalinger ud over betalingen for den erhvervsdrivendes vigtigste kontraktlige forpligtelse. Hvis den erhvervsdrivende ikke har opnået forbrugers udtrykkelige samtykke, men formoder samtykke ved brug af standardløsninger, som forbrugeren skal forkaste for at undgå yderligere betalinger, er forbrugeren berettiget til at få betalingen refunderet.

Efter gældende ret findes der ikke et generelt forbud mod anvendelsen af forhåndsafkrydsede tillægsydelse i forbrugeraftaler, men anvendelse af sådanne vil ofte kunne betegnes som ulovlig negativ aftalebinding i strid med markedsføringslovens § 1 om god markedsføringssskik.

Efter Forbrugerombudsmandens praksis er det imidlertid i almindelighed i strid med god markedsføringssskik at anvende en fremgangsmåde til aftaleindgåelse, som kræver en aktiv handling fra forbrugers side for at undgå at blive bundet.

I en sag fra 2008 (11120/5-50) har Forbrugerombudsmanden over for en række rejseselskaber således udtalt, at det efter Forbrugerombudsmandens opfattelse er i strid med markedsføringslovens § 1 om god skik, at der på selskabernes hjemmesider på forhånd var valgt en række tillægsydelser, herunder årsrejseforsikring, flymad og transport fra lufthavnen, når forbrugeren bestilte sin rejse. Sagen afsluttedes med, at selskaberne tilkendegav over for Forbrugerombudsmanden, at man ikke længere ville benytte sig af denne form for negativ aftalebinding ved bestilling af rejser på selskabernes hjemmesider.

Udgangspunktet efter aftaleretten er endvidere, at indgåelse af aftaler forudsætter, at der foreligger såvel et tilbud som en accept. Det vil derfor bero på en konkret vurdering, om for-

brugeren er bundet af en forhåndsafkrydset tillægsydelse, som forbrugeren ikke under købsforløbet har forholdt sig til.

På den anførte baggrund foreslår arbejdsgruppen, at der i forbrugeraftaleloven indsættes en bestemmelse, der i overensstemmelse med direktivet artikel 22 fastsætter, at forbrugeren inden aftaleindgåelsen skal give udtrykkeligt samtykke til eventuelle tillægsydelser, og at forbrugeren kan få sine penge retur i tilfælde, hvor betaling er opnået i strid hermed. Derimod finder arbejdsgruppen ikke, at der er behov for udtrykkeligt at regulere situationer, hvor den erhvervsdrivende har forudsat forbrugers samtykke ved anvendelsen af forhåndsafkrydsede kasser. Efter arbejdsgruppens opfattelse er det således tilstrækkeligt at forklare, at der i kravet om et udtrykkeligt samtykke ligger, at forbrugeren forudsættes at have foretaget et aktivt valg, og at man herved sigter mod at ramme standardløsninger, som forbrugeren skal forkaste for at undgå yderligere betalinger.

4.13.8.5.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 31 med tilhørende bemærkninger.

#### 4.14. Levering uden forbrugers anmodning

##### 4.14.1. Direktivets artikel 27

Forbrugeren fritages ifølge direktivet for forpligtelsen til modydelse i tilfælde af levering uden forudgående anmodning af varer, vand, gas, elektricitet, fjernvarme eller digitalt indhold eller udførelse af tjenesteydelser uden forudgående anmodning, jf. artikel 5, stk. 5, og punkt 29 i bilag I til markedsføringsdirektivet, jf. forbrugerrettighedsdirektivets artikel 27, 1. pkt.

Bestemmelsen fastsætter endvidere, at manglende respons fra forbrugers side efter en levering eller udførelse som omtalt ovenfor ikke er ensbetydende med samtykke, jf. forbrugerrettighedsdirektivets artikel 27, 2. pkt.

Af direktiv 2005/29/EF, artikel 5, stk. 5, fremgår det, at de former for handelspraksis, der er opregnet i direktivets bilag I (under alle omstændigheder) skal betragtes som urimelige. Bilag I til direktiv 2005/29/EF omfatter en række former for handelspraksis, der betegnes som "agressiv handelspraksis", herunder tilfælde, hvor der opkræves omgående eller senere betaling for eller returnering eller oplagring af produkter, som den erhvervsdrivende har leveret, selv om forbrugeren ikke har anmodet herom – bortset fra såkaldte erstatningsprodukter, som leveres i overensstemmelse med artikel 7, stk. 3, i fjernsalgsdirektivet, jf. bilagets pkt. 29.

##### 4.14.2. Gældende ret

Efter forbrugeraftaleloven kan en forbruger, hvis en erhvervsdrivende fremsender eller afleverer en vare til vedkommende uden dennes forudgående anmodning, beholde

varen vederlagsfrit, medmindre leveringen skyldes en fejl jf. § 8, 1. pkt.

Bestemmelsen fastsætter endvidere, at en forbruger ikke bliver forpligtet til at betale vederlag, hvor en erhvervsdrivende udfører en tjenesteydelse for forbrugeren uden dennes forudgående anmodning, jf. § 8, 2. pkt.

Det generelle fjernsalgsdirektiv indeholder i artikel 19 en bestemmelse, der fastslår, at medlemsstaterne skal træffe de nødvendige foranstaltninger til dels at forbyde levering af varer eller tjenesteydelser til en forbruger uden forudgående bestilling fra denne, hvis leverancen indeholder en anmodning om betaling, dels at fritage forbrugeren for enhver modydelse i tilfælde af levering uden forudgående anmodning.

En tilsvarende bestemmelse er endvidere indeholdt i det finansielle fjernsalgsdirektivs artikel 9.

Bestemmelsen i forbrugeraftaleloven er i det væsentligste en videreførelse af en bestemmelse i den oprindelige forbrugeraftalelov fra 1978 vedrørende uanmodet levering af varer, men blev i forbindelse med gennemførelsen af det generelle fjernsalgsdirektiv udvidet til også at omfatte tjenesteydelser (Folketingstidende 1999-2000, Tillæg A, s. 5942). Herudover fandtes såvel artikel 9 i det generelle fjernsalgsdirektiv (Folketingstidende 1999-2000, Tillæg A, s. 5942 f og 5952) og artikel 9 i det finansielle fjernsalgsdirektiv (Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7561 og 7590) allerede at være opfyldt ved den eksisterende bestemmelse om uanmodede leveringer i forbrugeraftaleloven.

##### 4.14.3. Lovforslagets udformning

4.14.3.1. Arbejdsgruppen finder, at direktivets artikel 27 indholdsmæssigt svarer til forbrugeraftalelovens § 8, således at gennemførelse heraf kan ske ved opretholdelse af denne bestemmelse.

4.14.3.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 6 med tilhørende bemærkninger.

#### 4.15. Adgang til at anlægge søgsmål mv.

##### 4.15.1. Direktivets artikel 23

Medlemsstaterne er forpligtede til at sørge for, at der findes tilstrækkelige og effektive midler til kontrol med overholdelsen af direktivets bestemmelser, jf. artikel 23, stk. 1.

Disse midler omfatter nationale regler om, at en sag kan indbringes for domstolene eller for de kompetente administrative myndigheder af et eller flere af de følgende organer, jf. artikel 23, stk. 2:

a) offentlige organer eller deres repræsentanter

- b) forbrugerorganisationer, der har en legitim interesse i at beskytte forbrugerne
- c) erhvervsorganisationer, der har en legitim interesse i at indbringe en sådan sag.

#### 4.15.2. *Gældende ret*

For så vidt angår indbringelse af sager for domstolene indeholder retsplejelovens kapitel 23 a regler om gruppesøgsmål, hvorefter retten kan udpege en grupperepræsentant til at føre søgsmål vedrørende ensartede krav fremsat på vegne af flere personer. Som grupperepræsentant kan bl.a. udpeges foreninger, private institutioner eller andre sammenslutninger, når søgsmålet falder inden for rammerne af sammenslutningens formål, eller offentlige myndigheder, der ved lov er bemyndiget hertil, jf. retsplejelovens § 254 c, stk. 1, nr. 2 og 3.

Det bemærkes i øvrigt, at pligten for erhvervsdrivende til at udvise god markedsføringssskik, jf. markedsføringslovens § 1, stk. 1, også omfatter pligten til at overholde den civilretlige forbrugerbeskyttelseslovgivning, herunder forbrugeraftaleloven. Overtrædelse heraf kan bl.a. sanktioneres efter visse af markedsføringslovens bestemmelser.

Efter markedsføringslovens § 27, stk. 2, har Forbrugerombudsmanden mulighed for at give den erhvervsdrivende et påbud, hvis en handling klart er i strid med lovgivningen og ikke kan ændres ved forhandling.

Herudover kan handlinger i strid med markedsføringsloven forbydes ved dom, idet der i forbindelse hermed eller senere ved dom kan gives påbud, som anses for nødvendige for at sikre, at forbuddet overholdes herunder ved bestemmelse om, at aftaler, som indgås i strid med et forbud, er ugyldige, og at den forud for den ulovlige handling eksisterende tilstand genoprettes, jf. markedsføringslovens § 20, stk. 1.

Endvidere kan handlinger i strid med markedsføringsloven medføre et erstatningsansvar i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler, jf. markedsføringslovens § 20, stk. 2. Forbrugerombudsmanden kan i den forbindelse anlægge sag om forbud og påbud efter § 20, stk. 1, og kan endvidere på begæring anlægge sag om erstatning, jf. markedsføringslovens § 27, stk. 1, 2. pkt.

Efter markedsføringslovens § 28 kan Forbrugerombudsmanden på begæring indtale krav fra en flerhed af forbrugere, som har ensartede krav på erstatning i forbindelse med overtrædelse af bestemmelserne i markedsføringsloven, under ét, jf. stk. 1. Det fremgår endvidere, at Forbrugerombudsmanden kan udpeges som grupperepræsentant i et gruppesøgsmål, jf. retsplejelovens kapitel 23 a, jf. markedsføringslovens § 28, stk. 2.

#### 4.15.3. *Lovforslagets udformning*

4.15.3.1. Arbejdsgruppen finder på ovennævnte baggrund ikke, at der er behov for indførelse af særlige lovregler med henblik på gennemførelse af direktivets artikel 23.

Det bemærkes i den forbindelse i øvrigt, at bestemmelser svarende til forbrugerrettighedsdirektivets artikel 23 er indeholdt i henholdsvis det generelle fjernsalgsdirektivets artikel 11, stk. 1 og 2, og det finansielle fjernsalgsdirektivets artikel 13, stk. 1 og 2. Der blev hverken i forbindelse med implementeringen af det generelle fjernsalgsdirektiv eller det finansielle fjernsalgsdirektiv indført særlige lovregler til gennemførelse af de nævnte bestemmelser.

4.15.3.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter vedrørende direktivets artikel 23, og lovforslaget indeholder således ingen særskilt gennemførelse af denne bestemmelse.

#### 4.16. *Sanktioner*

##### 4.16.1. *Direktivets artikel 24*

Medlemsstaterne skal fastsætte passende sanktioner for overtrædelse af de nationale bestemmelser, der er vedtaget i medfør af direktivet, og skal træffe alle nødvendige foranstaltninger til at sikre gennemførelsen heraf. Sanktionerne skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelse-nes grovhed og have afskrækkende virkning, jf. artikel 24, stk. 1.

Det følger endvidere af bestemmelsen, at medlemsstaterne senest den 13. december 2013 skal give Kommissionen meddelelse om de nationale bestemmelser om sanktioner. Medlemsstaterne skal herudover meddele senere ændringer af betydning for bestemmelserne til Kommissionen, jf. artikel 24, stk. 2.

##### 4.16.2. *Gældende ret*

Efter forbrugeraftalelovens § 29 straffes den erhvervsdrivendes overtrædelse af lovens § 6, stk. 1, dvs. forbuddet mod uanmodede henvendelser, og § 25, stk. 3, dvs. pligten til i en standardformular vedrørende en løbende aftale at give oplysning om opsigelsesvarsel og opsigelsestidspunkt, med bøde, jf. § 29, stk. 1, 1. pkt.

Endvidere kan der idømmes bøde, såfremt en erhvervsdrivende gør sig skyldig i grov eller oftere gentaget overtrædelse af pligten til at give oplysninger om fortrydelsesretten efter kapitel 3 eller oplysningspligten efter § 13, stk. 1, nr. 4, § 13, stk. 2, jf. § 13, stk. 1, nr. 4, og § 14, stk. 1, jf. § 13, stk. 1, nr. 4, dvs. overtrædelse af pligten til i forbindelse med en fjernsalgsaftale om en finansiell tjenesteydelse at give oplysning om eventuelle særlige risici ved tjenesteydelsen mv., herunder til at give forbrugeren denne oplysning i forbindelse med telefonisk indgåede aftaler og til at levere oplysningen på papir eller et andet varigt medium inden indgåelse af aftalen, jf. § 29, stk. 1, 2. pkt.

Særligt for så vidt angår sanktionsbestemmelserne i § 29, stk. 1, 2 pkt., som blev indført i forbindelse med implementeringen af det finansielle fjernsalgsdirektiv ved vedtagelsen af den gældende forbrugeraftalelov (lov nr. 451 af 9. juni 2004), fremgår det af forarbejderne (Folketingstidende

2003-04, Tillæg A, s. 7564 f. ), at der fandtes behov for at sanktionere overtrædelse af enkelte oplysningskrav, hvor det ansås for særligt vigtigt, at forbrugeren fik de påkrævede oplysninger, nærmere bestemt oplysninger om henholdsvis fortrydelsesretten og særlige risici ved en finansiel tjenesteydelse, herunder fordi prisen for tjenesteydelsen afhænger af udsving på kapitalmarkedet.

Om baggrunden for at sanktionere manglende overholdelse af pligten til at oplyse om særlige risici ved finansielle tjenesteydelser fremgår det af forarbejderne, at man lagde vægt på, at finansielle tjenesteydelser, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, er undtaget fra fortrydelsesretten, jf. den gældende § 17, stk. 2, nr. 3.

Herudover fastsættes det, at selskaber mv. (juridiske personer) kan pålægges strafansvar efter reglerne i straffelovens 5. kapitel, jf. § 29, stk. 2.

Den gældende forbrugeraftalelov indeholder herudover bestemmelser om ugyldighed og andre civilretlige konsekvenser af overtrædelse af bestemmelserne i loven. Det gælder eksempelvis tilfælde, hvor et løfte er afgivet af forbrugeren ved en erhvervsdrivendes henvendelse i strid med den gældende § 6, dvs. forbuddet mod uanmodede henvendelser, idet et løfte afgivet af forbrugeren ved sådanne henvendelser ikke er bindende, jf. den gældende § 7. Endvidere medfører overtrædelse af pligten til at oplyse forbrugeren om en fortrydelsesret, at fortrydelsesretten ikke begynder at løbe, før forbrugeren har modtaget oplysninger om fortrydelsesretten på et varigt medium, jf. lovudkastets § 19, stk. 3 og 4.

Ud over reglerne i forbrugeraftaleloven kan handlinger, der indebærer overtrædelse af forbrugeraftalelovens regler, også have andre konsekvenser.

Således må det efter almindelige aftaleretlige principper antages, at en erhvervsdrivendes manglende oplysning om et aftalevilkår over for en forbruger betyder, at vilkåret ikke kan anses for aftalt mellem parterne, f.eks. vil manglende oplysning om et gebyr betyde, at den erhvervsdrivende ikke kan kræve dette betalt af forbrugeren. Manglende overholdelse af oplysningspligten kan således have den civilretlige konsekvens, at aftalevilkåret bortfortolkes.

Herudover er der efter markedsføringsloven mulighed for at gribe ind over for handlinger i strid med god markedsføringsskik, herunder handlinger i strid med forbrugeraftaleloven. En ikkefinansiel virksomheds manglende overholdelse af oplysningspligten efter den gældende forbrugeraftalelov vil således i visse grovere tilfælde kunne udgøre en overtrædelse af god markedsføringsskik, som Forbrugerombudsmanden vil kunne gribe ind over for i medfør af markedsføringsloven.

Det bemærkes i den forbindelse, at markedsføringsloven bl.a. fastsætter krav om, at erhvervsdrivende ved opfordringer til køb rettet mod forbrugere, hvilket der typisk foreligger forud for indgåelse af en forbrugeraftale, skal give en række nærmere opregnede oplysninger, herunder om fortry-

delsesret, hvis forbrugeren har en sådan ret, jf. markedsføringslovens § 12 a. Overtrædelse af pligten til at give de af markedsføringslovens § 12 a, stk. 1 og 2, omfattede oplysninger i forbindelse med købsopfordringer kan uden forudgående udstedelse af påbud straffes med bøde i medfør af markedsføringslovens § 30, stk. 3.

Markedsføringsloven giver endvidere mulighed for, at Forbrugerombudsmanden kan udstede påbud, hvis en handling er klart i strid med loven og ikke kan ændres ved forhandling, jf. herved markedsføringslovens § 27, stk. 2. Er et sådant påbud udstedt, kan tilsidesættelse heraf straffes med bøde eller fængsel i op til 4 måneder, jf. markedsføringslovens § 30, stk. 1.

Endvidere vil Finanstilsynet efter bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder kunne gribe ind over for finansielle virksomheders overtrædelse af reglerne om oplysningspligt, i det omfang der er tale om handlinger, der strider mod bekendtgørelsens krav om redelig og loyal forretningspraksis.

#### 4.16.3. Lovforslagets udformning

4.16.3.1. Arbejdsgruppen bemærker indledningsvist, at der ud over sanktionsbestemmelsen i den gældende § 29, der som nævnt ovenfor bl.a. suppleres af de nævnte markedsføringsretlige indgrebsmuligheder samt civilretlige sanktioner i form af udskydelsen af fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt og bortfortolkningen af ikke-oplyste aftalevilkår, jf. pkt. 4.16.2, som følge af gennemførelsen af forbrugerrettighedsdirektivet foreslås indført yderligere civilretlige sanktioner over for den erhvervsdrivende i relation til overtrædelse af bestemmelser, som følger af direktivet.

Forbrugeren vil således ikke være forpligtet til at betale eventuelle yderligere omkostninger, andre udgifter og udgifter til returnering af varen ved fortrydelse, som den erhvervsdrivende har forsømt at give forbrugeren oplysning om i medfør af den foreslåede § 8, stk. 1, nr. 5, 6 og 12, jf. herved lovudkastets § 9, stk. 3, jf. § 24, stk. 2.

Arbejdsgruppen har i den forbindelse overvejet, om der i øvrigt bør fastsættes civilretlige konsekvenser af den erhvervsdrivendes tilsidesættelse af oplysningspligten efter lovudkastets kapitel III. Arbejdsgruppen har i den forbindelse fundet det hensigtsmæssigt, at det udtrykkeligt fastslås, at der ikke kan aftales et længere opsigelsesvarsel end 1 måned til udgangen af en måned. Der foreslås ingen ændringer i den maksimale bindingsperiode, jf. forbrugeraftalelovens § 25, stk. 1. Arbejdsgruppen henviser i den forbindelse til den erhvervsdrivendes pligt efter § 8, stk. 1, nr. 17, i arbejdsgruppens lovudkast og § 14, stk. 1, nr. 6, til at oplyse forbrugeren om minimumsvarigheden af forbrugers forpligtelser i henhold til aftalen. En sådan ny bestemmelse om opsigelsesvarsel foreslås indsat i tilknytning til bestemmelsen, der viderefører den gældende § 25 i forbrugeraftaleloven om maksimale bindingsperioder.

Det bemærkes endvidere, at den gældende sanktionsbestemmelse i relation til overtrædelse af forbuddet mod uanmodede henvendelser gøres bredere som følge af, at forbuddet i den foreslåede bestemmelse om telefoniske henvendelser til en forbruger, uanset hvor forbrugeren måtte befinde sig, er bredere end forbuddet i den gældende § 6, hvilket dog anses for ubetænkeligt.

Arbejdsgruppen har overvejet, om gennemførelsen af forbrugerrettighedsdirektivet i dansk ret herudover giver anledning til at indføre yderligere sanktioner eller lempelse af de gældende sanktioner.

Arbejdsgruppen bemærker i den forbindelse, at der i lyset af sanktionsmulighederne efter markedsføringsloven i relation til købsopfordringer, hvorefter bl.a. manglende oplysning om fortrydelsesretten er direkte bødesanktioneret, bør ske en skærpelse, således at der (heller) ikke efter forbrugeraftaleloven stilles krav om, at en overtrædelse af oplysningspligten i forhold til oplysning om fortrydelsesretten skal være grov eller oftere gentaget, før det kan komme på tale at sanktionere overtrædelserne.

Arbejdsgruppen foreslår således, at også den erhvervsdrivendes overtrædelse af oplysningspligten særligt i relation til pligten til at oplyse forbrugeren om en eventuel fortrydelsesret i lighed med overtrædelse af forbuddet mod uanmodede personlige og telefoniske henvendelser og af pligten til i en standardformular vedrørende en løbende aftale at give oplysning om opsigelsesvarsel og opsigelsestidspunkt skal kunne straffes med bøde.

Arbejdsgruppen foreslår dog samtidigt, at denne sanktion begrænses til pligten til at oplyse om *eksistensen* af en fortrydelsesret, som er den for forbrugeren mest væsentlige oplysning og en grundlæggende forudsætning for udnyttelse heraf, hvorimod overtrædelse af pligten til at oplyse om betingelser, tidsfrister og procedurer mv. for at gøre fortrydelsesretten gældende ikke foreslås sanktioneret efter denne bestemmelse. Arbejdsgruppen bemærker i den forbindelse, at indførelse af bødestraf navnlig uden at kræve, at overtrædelserne skal være grov eller oftere gentaget, forudsætter klare bevismæssige rammer, hvilket anses at være muligt at etablere i forhold til vurderingen af, om der er oplyst om en eventuel fortrydelsesret eller ej.

Arbejdsgruppen har i tilknytning hertil overvejet, hvorvidt forbrugeraftaleloven bør sanktionere overtrædelse af andre bestemmelser i forbrugeraftaleloven eller overtrædelse af pligten til at give øvrige oplysninger vedrørende fortrydelsesretten ud over oplysning om eksistensen heraf, dvs. om betingelser, tidsfrister og procedurer mv. for at gøre fortrydelsesretten gældende, bør sanktioneres i forbrugeraftaleloven.

Arbejdsgruppen bemærker hertil, at manglende overholdelse af forbrugeraftalelovens bestemmelser herunder bestemmelserne om den erhvervsdrivendes oplysningspligt eller pligten til i fortrydelsestilfælde at betale købesummen tilbage

mod fremsendelse af dokumentation for tilbagesendelse af en vare efter omstændighederne vil kunne udgøre en overtrædelse af god markedsføringsetik. Er dette tilfældet, vil den pågældende erhvervsdrivende bl.a. kunne modtage et påbud fra Forbrugerombudsmanden, såfremt handlingen klart er i strid med loven og ikke kan ændres ved forhandling, jf. markedsføringslovens § 27, stk. 2. Som nævnt under pkt. 4.16.2 kan tilsidesættelse af sådanne påbud straffes med bøde eller fængsel i op til 4 måneder, jf. markedsføringslovens § 30, stk. 1.

Indebærer en overtrædelse af de foreslåede regler om oplysningspligt en samtidig overtrædelse af oplysningspligten ved købsopfordringer i henhold til markedsføringslovens § 12 a, stk. 1 og 2, vil den erhvervsdrivende som nævnt under pkt. 4.16.2 uden forudgående udstedelse af påbud kunne straffes med bøde, jf. markedsføringslovens § 30, stk. 3.

Efter de foreslåede bestemmelser om oplysningspligten er den erhvervsdrivende forpligtet til at give forbrugeren en række oplysninger ud over oplysningen om eksistensen af en fortrydelsesret relateret til fortrydelsesretten.

Ved aftaler om varer og ikkefinansielle tjenesteydelser har den erhvervsdrivende således pligt til at give forbrugeren oplysninger om betingelser, tidsfrister og procedurer mv. for at gøre fortrydelsesretten gældende, og ved aftaler om finansielle tjenesteydelser har den erhvervsdrivende pligt til at give forbrugeren oplysninger om fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt og varighed samt betingelserne for og fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten, herunder om til hvilken adresse meddelelse om fortrydelse skal sendes.

Arbejdsgruppen bemærker i den forbindelse, at manglende opfyldelse af pligten til at give disse oplysninger på et varigt medium vil betyde, at den periode, hvori fortrydelsesretten kan udøves, forlænges til op til 12 måneder.

Arbejdsgruppen finder af den grund, at det i relation til fortrydelsesretten er tilstrækkeligt alene at sanktionere overtrædelse af pligten til at oplyse om eksistensen heraf, idet forbrugeren i tilfælde af i øvrigt mangelfulde oplysninger om fortrydelsesretten således indrømmes en længere periode til at forsøge at indhente eller gøre sig bekendt med øvrige oplysninger vedrørende fortrydelsesretten, som f.eks. oplysning om *proceduren* for at gøre fortrydelsesretten gældende.

Hertil kommer, at arbejdsgruppen henset til den meget omfattende oplysningspligt, der påhviler den erhvervsdrivende, ikke finder, at der bør indføres en yderligere regel om (direkte) bødestraf for overtrædelse af andre krav omfattet af oplysningspligten, herunder andre oplysningskrav relateret til fortrydelsesretten.

Arbejdsgruppen bemærker i øvrigt, at den erhvervsdrivendes manglende overholdelse af pligten til at oplyse forbrugeren om minimumsvarigheden af forbrugers forpligtelser i henhold til aftalen, i lighed med manglende overholdelse af pligten til at oplyse forbrugeren om en eventuel uopsigelsesperiode, jf. den gældende forbrugeraftalelovs § 11, stk.

1, nr. 4, vil medføre, at forbrugeren er berettiget til at opsig en løbende aftale med sædvanligt varsel, dvs. 1 måneds varsel til udgangen af en måned.

Arbejdsgruppen finder på ovennævnte baggrund ikke, at gennemførelsen af forbrugerrettighedsdirektivet i dansk ret giver anledning til at indføre yderligere sanktioner, ligesom arbejdsgruppen i øvrigt ikke har fundet grundlag for lempelse af de gældende sanktioner.

Bestemmelsen i artikel 24, stk. 2 er rettet mod medlemsstaterne og kræver ingen lovændringer.

4.16.3.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 28 med tilhørende bemærkninger.

#### 4.17. Reglernes ufravigelighed

##### 4.17.1. Direktivets artikel 25

Forudsat at det er loven i en medlemsstat, der er gældende lov for aftalen, kan forbrugeren ikke give afkald på de rettigheder, der tilkommer vedkommende i medfør af de nationale foranstaltninger til direktivets gennemførelse, jf. artikel 25, 1. del.

Tilsvarende bestemmelse fremgår af artikel 12, stk. 1, i det generelle fjernsalgsdirektiv.

Aftalevilkår, hvorefter forbrugeren giver afkald på eller begrænser sådanne rettigheder, er ikke bindende for forbrugeren, jf. artikel 25, 2. led.

##### 4.17.2. Gældende ret

Forbrugeraftaleloven indeholder i § 28 en bestemmelse om, at loven ikke kan fraviges til skade for forbrugeren.

##### 4.17.3. Lovforslagets udformning

4.17.3.1. Arbejdsgruppen finder, at opretholdelse af den gældende § 28 sikrer tilstrækkelig gennemførelse af bestemmelsen, herunder kravet i 2. led om, at aftaler, hvorved (ufravigelige) forbrugerrettigheder fraviges eller begrænses, ikke er gyldige, idet dette allerede følger af gældende ret.

4.17.3.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 33, som viderefører den gældende § 28, med tilhørende bemærkninger.

#### 4.18. Afsluttende bestemmelser – direktivets artikel 26 og 28-35

Artikel 26 fastsætter, at medlemsstaterne skal træffe passende foranstaltninger med henblik på at informere forbrugere

og erhvervsdrivende om national gennemførelseslovgivning af direktivet og, hvor relevant, tilskynde erhvervsdrivende mv. til at oplyse forbrugerne om deres adfærdskodekser.

Herudover indeholder artikel 28-30 bestemmelser om gennemførelse af direktivet i national ret, om medlemsstaternes pligt til at indberette til Kommissionen, såfremt der gøres brug af de lovgivningsmæssige valg i direktivet, jf. kapitel 7, samt om Kommissionens forpligtelse til at aflægge rapport om anvendelsen af direktivet og evaluere direktivets bestemmelser om digitalt indhold.

Bestemmelserne i artikel 26 og 28-30 er rettet til medlemsstaterne og Kommissionen og kræver ingen lovændringer.

Artikel 31 ophæver fjernsalgsdirektivet og dørsalgsdirektivet, som begge er implementeret i forbrugerftaleloven.

Artikel 32 og 33 indeholder ændringer af henholdsvis direktivet om urimelige kontraktvilkår i forbrugerftaler og forbruger købsdirektivet, idet der i begge direktiver indsættes nye bestemmelser om medlemsstaternes pligt til at indberette skærpede nationale bestemmelser om forbrugerbeskyttelse i henhold til disse direktiver til Kommissionen. Disse bestemmelser er ligeledes rettet til medlemsstaterne og kræver derfor ingen lovændringer.

Artikel 34 og 35 fastsætter direktivets ikrafttrædelsestidspunkt, og at direktivet er rettet til medlemsstaterne. Bestemmelserne kræver ingen lovændringer.

#### 5. Valg ved gennemførelse af direktivet

Direktiv 2011/83/EU er som udgangspunkt et totalharmoniseringsdirektiv. På enkelte områder giver direktivet imidlertid medlemsstaterne adgang til at opretholde eller indføre regler, der afviger fra direktivets ordning, inden for det område som direktivet regulerer.

##### 5.1. Aftaler indgået uden for fast forretningssted, hvor prisen ikke overstiger 50 euro

###### 5.1.1. Direktivets artikel 3, stk. 4

Efter direktivets artikel 3, stk. 4, kan medlemsstaterne for så vidt angår aftaler indgået uden for fast forretningssted vælge ikke at anvende direktivets bestemmelser, hvis prisen, som forbrugeren skal betale, ikke overstiger 50 euro. Medlemsstaterne kan også vælge at fastsætte en lavere værdi.

Af præambelbetragtning 28 i direktivet fremgår det, at såfremt to eller flere aftaler med beslægtet indhold indgås samtidigt af forbrugeren, bør den samlede udgift tages i betragtning ved anvendelsen af 50 euro-grænsen.

Efter direktivet gælder der ikke en undtagelse svarende til forbrugerftalelovens § 2, stk. 2, nr. 2, litra c, hvorfor direktivets regler om oplysningspligt og fortrydelsesret som udgangspunkt vil finde anvendelse på sådanne aftaler.

###### 5.1.2. Gældende ret



Som anført under pkt. 4.1.2.4.2, gælder forbrugerftalelovens regler om oplysningspligt og fortrydelsesret for aftaler indgået uden for fast forretningssted, når aftalen er indgået på et offentligt sted mv., medmindre der foreligger køb, hvor varen og købesummen udveksles samtidig med aftalens indgåelse, jf. forbrugerftalelovens § 2, stk. 2, nr. 2, litra c.

Det bemærkes, at dørsalgsdirektivet indeholder mulighed for, at medlemsstaterne kan vedtage, at direktivet kun skal gælde for aftaler, ifølge hvilke den modydelse, der skal lægges af forbrugeren, overstiger et bestemt beløb. Dette beløb må ikke overstige 60 ECU, jf. dørsalgsdirektivets artikel 3. I forbindelse med gennemførelsen af dørsalgsdirektivet fandt Justitsministeriet imidlertid ikke grundlag for – bortset fra i helt særlige tilfælde (i tilfælde af såkaldt salg ved omførsel, dvs. visse former for gadesalg) – at udnytte denne mulighed, og med gennemførelsen af det generelle fjernsalgsdirektiv blev bestemmelsen med henblik på at opnå en regelforenklning ophævet. Forbrugerftaleloven indeholder således ikke i dag nogen bagatelgrænse for aftaler indgået uden for fast forretningssted.

### 5.1.3. Lovforslagets udformning

5.1.3.1. Arbejdsgruppen har overvejet, om der i forhold til direktivets artikel 3, stk. 4, bør indføres af en bestemmelse, hvorefter direktivets regler enten helt eller delvist undtages fra aftaler indgået uden for fast forretningssted, for hvilken prisen ikke overstiger 50 euro, eller eventuelt et lavere beløb.

Arbejdsgruppens flertal finder, at man i videst muligt omfang bør opretholde den gældende retstilstand på dette område, hvorfor det foreslås at udnytte muligheden i artikel 3, stk. 4, til at undtage aftaler indgået uden for fast forretningssted under de anførte omstændigheder fra direktivets regler, dog således, at undtagelsen – i lighed med de gældende regler – alene skal være en undtagelse fra reglerne om oplysningspligt og fortrydelsesret og alene i det omfang, varen og købesummen udveksles samtidigt med aftalens indgåelse. Flertallet finder i den forbindelse, at beløbsgrænsen bør fastsættes så tæt som muligt på de tilladte 50 euro, nærmere bestemt til 350 danske kroner.

Et mindretal i arbejdsgruppen (1 medlem) finder ikke, at man bør benytte sig af den reguleringsmæssige valgmulighed, men at bestemmelserne om oplysningspligt og fortrydelsesret – medmindre andre undtagelser gør sig gældende – af forbrugerbeskyttelsesmæssige hensyn bør finde anvendelse, uanset om købesummen for en vare er over eller under 350 kr.

Arbejdsgruppens medlemmer er enige om, at undtagelsesmuligheden i overensstemmelse med direktivet, herunder præambelbetragtning 28, skal forstås således, at den – i tilfælde, hvor forbrugeren samtidigt har indgået flere aftaler af beslægtet indhold – alene finder anvendelse, hvor den samlede købesum ikke overstiger 350 kr. Arbejdsgruppens fler-

tal bemærker dog hertil, at varer og tjenesteydelser, for hvilke regler om oplysningspligt og fortrydelse slet ikke finder anvendelse, ikke skal medregnes, når det skal afgøres, hvorvidt bagatelgrænsen er overskredet.

Der kan i øvrigt henvises til betænkningens afsnit 7.2.

5.1.3.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens flertals synspunkter.

Lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse med arbejdsgruppens lovudkast.

Der henvises til lovforslagets § 7, stk. 2, nr. 7, med tilhørende bemærkninger.

5.2. *Oplysningskrav vedrørende dagligdags transaktioner for andre aftaler end fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted*

#### 5.2.1. Direktivets artikel 5, stk. 3

Efter direktivets artikel 5, stk. 3, kan medlemsstaterne vælge, om bestemmelsen i stk. 1, vedrørende oplysningskrav for andre aftaler end fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted skal finde anvendelse på aftaler, der omfatter dagligdags transaktioner og som opfyldes umiddelbart på tidspunktet for deres indgåelse.

#### 5.2.2. Gældende ret

Forbrugerftaleloven indeholder en række regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt for fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted, jf. nærmere pkt. 4.3.2. Forbrugerftaleloven indeholder derimod ingen regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt for andre aftaler end fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted. Dog indeholder gældende dansk ret en række generelle regler om, at den erhvervsdrivende i visse tilfælde skal give forbrugeren bestemte oplysninger forud for en aftales indgåelse. For nærmere herom henvises der til bemærkningerne til artikel 5, stk. 1, ovenfor i pkt. 4.2.

#### 5.2.3. Lovforslagets udformning

5.2.3.1. Arbejdsgruppen har overvejet, om aftaler, der omfatter dagligdags transaktioner, som opfyldes umiddelbart på tidspunktet for deres indgåelse, skal undtages fra de oplysningskrav, der følger af artikel 5, stk. 1.

Efter arbejdsgruppens opfattelse er der næppe noget praktisk behov for at anvende direktivets oplysningskrav på de nævnte aftaler, og arbejdsgruppen indstiller derfor, at muligheden for at undtage aftaler, der omfatter dagligdags transaktioner, som opfyldes umiddelbart på tidspunktet for deres indgåelse, udnyttes.

Arbejdsgruppen bemærker, at præambelen ikke indeholder noget fortolkningsbidrag i forhold til, hvad der nærmere skal forstås ved dagligdags transaktioner. Efter en ordlydsfortolkning må bestemmelsen imidlertid antages at omfatte af-

taler, der almindeligvis indgås dagligt, som f.eks. køb af aviser, kaffe eller mælk. På den anden side vil køb af elektroniske artikler eller eksempelvis en bil almindeligvis ikke kunne antages at være en dagligdags transaktion.

Der kan i øvrigt henvises til betænkningens afsnit 7.3.

5.2.3.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse med arbejdsgruppens lovudkast.

Der henvises til lovforslagets § 17, stk. 2, med tilhørende bemærkninger.

*5.3. Supplerende oplysningskrav for andre aftaler end fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted*

*5.3.1. Direktivets artikel 5, stk. 4*

Det følger af direktivets artikel 5, stk. 4, at bestemmelsen i artikel 5 om oplysningskrav for andre aftaler end fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted gennemføres som minimumsharmonisering. Medlemsstaterne har således mulighed for at vedtage eller bibeholde yderligere oplysningskrav forud for indgåelsen af aftaler omfattet af artikel 5.

*5.3.2. Gældende ret*

Forbrugeraftaleloven indeholder en række regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt for fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted, jf. nærmere pkt. 4.3.2. Forbrugeraftaleloven indeholder derimod ingen regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt for andre aftaler end fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted. Dog indeholder gældende dansk ret en række generelle regler om, at den erhvervsdrivende i visse tilfælde skal give forbrugeren bestemte oplysninger forud for en aftales indgåelse. For nærmere herom henvises der til bemærkningerne til artikel 5, stk. 1, ovenfor under pkt. 4.2.

*5.3.3. Lovforslagets udformning*

5.3.3.1. Arbejdsgruppen har overvejet, om der er behov for at fastsætte yderligere oplysningskrav end dem, der følger af artikel 5. Umiddelbart synes der ikke at være et praktisk behov for at indføre yderligere oplysningskrav for andre aftaler end fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted, end dem der allerede følger af artikel 5 samt de almindelige kontaktretlige regler og markedsføringslovens bestemmelser.

Ved at udnytte den reguleringsmæssige valgmulighed kan der imidlertid ved at fastsætte (meget få) yderligere oplysningskrav om den erhvervsdrivendes kontaktoplysninger og om eftersalgskundebistand i vidt omfang opnås ens regler i forhold til den erhvervsdrivendes oplysningspligt mellem på den ene side andre aftaler end fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og på den anden side aftaler indgået ved fjernsalg og uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

Arbejdsgruppen indstiller på den baggrund, at muligheden for at fastsætte yderligere oplysningskrav – om end i et meget begrænset omfang – udnyttes.

5.3.3.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse med arbejdsgruppens lovudkast.

Der henvises til lovforslagets § 17, stk. 1, med tilhørende bemærkninger.

*5.4. Særlige sprogkrav for aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted*

*5.4.1. Direktivets artikel 6, stk. 7*

Efter direktivets artikel 6, stk. 7, kan medlemsstaterne opretholde eller indføre sprogkrav vedrørende de aftalemæssige oplysninger i deres nationale lovgivning for at sikre, at sådanne oplysninger let kan forstås af forbrugeren.

*5.4.2. Gældende ret*

Der er ikke i gældende ret fastsat regler om sådanne sprogkrav.

*5.4.3. Lovforslagets udformning*

5.4.3.1. Arbejdsgruppen har overvejet, om der i forhold til aftaler indgået ved fjernsalg eller uden for den erhvervsdrivendes forretningssted bør indføres sprogkrav vedrørende de aftalemæssige oplysninger. Arbejdsgruppen finder i den forbindelse, at forbrugere, som indgår aftaler på baggrund af markedsføringsmateriale udarbejdet på dansk, med rette bør kunne forvente, at aftalen også udfærdiges på dansk, hvorfor arbejdsgruppen indstiller, at man gør brug af denne reguleringsmæssige valgmulighed, således at der indføres et krav om, at en aftales oplysninger skal foreligge på dansk, hvis den erhvervsdrivende har markedsført den pågældende vare eller tjenesteydelse på dansk.

5.4.3.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter. Lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse med arbejdsgruppens lovudkast dog således, at bestemmelsen foreslås indsat som § 8, stk. 3, i stedet for § 7, stk. 4, da bestemmelsen efter direktivet alene finder anvendelse på aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

Der henvises til lovforslagets § 8, stk. 3, med tilhørende bemærkninger.

Der henvises i øvrigt til det samtidigt fremsatte forslag til lov om ændring af købeloven og forskellige andre love for så vidt angår overvejelser om nødvendige justeringer i forhold til markedsføringslovens § 12, stk. 2, vedrørende oplysninger om garantier.

*5.5. Supplerende oplysningskrav for aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted*

### 5.5.1. Direktivets artikel 6, stk. 8

Direktivets oplysningskrav efter artikel 6 supplerer de oplysningskrav, der følger af servicedirektivet (2006/123/EF) og direktivet om elektronisk handel (2000/31/EF). Direktivet er ikke til hinder for, at medlemsstaterne fastsætter yderligere oplysningskrav i overensstemmelse med disse direktiver. Direktivet har dog forrang, hvis der er modstrid imellem en bestemmelse i direktivet og i servicedirektivet (2006/123/EF) eller direktivet om elektronisk handel (2000/31/EF) om indholdet af og den måde, oplysningerne skal leveres på, jf. artikel 6, stk. 8.

### 5.5.2. Overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 6, stk. 8

5.5.2.1. Arbejdsgruppen har nærmere overvejet betydningen af bestemmelsen i direktivets artikel 6, stk. 7. Efter arbejdsgruppens opfattelse er det således udgangspunktet, at reglerne i direktivet supplerer de oplysningskrav, der følger af servicedirektivet og direktivet om elektronisk handel, og at den erhvervsdrivende skal opfylde begge regelsæt. Kun i tilfælde, hvor en aftale er omfattet af direktivets anvendelsesområde og servicedirektivets eller direktivet om elektronisk handels anvendelsesområde, og hvor reglerne har forskelligt indhold, og hvor det ikke er muligt at overholde reglerne i begge regelsæt (umulighed), har direktivets bestemmelser forrang (lex specialis).

Arbejdsgruppen har endvidere noteret sig, at det efter direktivets artikel 6, stk. 8, er muligt for medlemsstaterne at fastsætte yderligere oplysningskrav i overensstemmelse med servicedirektivet og direktivet om elektronisk handel. Efter arbejdsgruppens opfattelse er der imidlertid ikke noget behov for på nuværende tidspunkt at gøre brug af denne mulighed, og det indstilles derfor, at der ikke gøres brug af valgmuligheden.

5.5.2.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter angående artikel 6, stk. 8. Lovforslaget indeholder således ingen gennemførelse af bestemmelsen i artikel 6, stk. 7.

### 5.6. Lempeligere regulering af oplysningskrav for aftaler indgået uden for fast forretningssted om reparations- eller vedligeholdelsesarbejder

#### 5.6.1. Direktivets artikel 7, stk. 4

Efter direktivets artikel 7, stk. 4, kan medlemsstaterne for så vidt angår aftaler om reparation og vedligeholdelse, der indgås uden for den erhvervsdrivendes faste forretningssted i forbindelse med, at forbrugeren udtrykkeligt har anmodet den erhvervsdrivende om at udføre det pågældende reparations- eller vedligeholdelsesarbejde vælge at fastsætte lempeligere regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt efter artikel 6. Efter bestemmelsen er det et krav, at der er tale om reparations- eller vedligeholdelsesarbejder, og hvor den erhvervsdrivende og forbrugeren umiddelbart udfører deres

kontraktlige forpligtelser, og forbrugeren straks betaler en sum, der ikke overstiger 200 euro.

#### 5.6.2. Overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 7, stk. 4

5.6.2.1. Arbejdsgruppen har overvejet, om aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted vedrørende reparations- og vedligeholdelsesarbejder alene bør være undergivet de mere lempelige oplysningskrav, der følger af artikel 7, stk. 4. Arbejdsgruppen har imidlertid navnlig henset til, at den erhvervsdrivende under alle omstændigheder ville skulle give forbrugeren en bekræftelse af aftalen i overensstemmelse med artikel 7, stk. 2, som indeholder samtlige de i artikel 6, stk. 1, omhandlede oplysninger, ikke fundet tilstrækkelige fordele ved at indføre en sådan undtagelsesbestemmelse og indstiller derfor, at der ikke gøres brug af denne reguleringsmæssige valgmulighed.

5.6.2.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter angående artikel 7, stk. 4. Lovforslaget indeholder således ingen gennemførelse af bestemmelsen i artikel 7, stk. 4.

### 5.7. Formelle krav om aftaleindgåelse for aftaler om fjernsalg indgået pr. telefon

#### 5.7.1. Direktivets artikel 8, stk. 6

Efter direktivets artikel 8, stk. 6, kan medlemsstaterne, hvis en fjernsalgsaftale indgås pr. telefon, fastsætte regler om, at den erhvervsdrivende efterfølgende skal bekræfte sit tilbud, og at forbrugeren først er bundet af aftalen, når forbrugeren har underskrevet tilbuddet eller sendt sit skriftlige samtykke.

#### 5.7.2. Gældende ret

Arbejdsgruppen har overvejet, om der skal fastsættes en bestemmelse svarende til direktivets artikel 8, stk. 6.

Det bemærkes i den forbindelse, at udgangspunktet i dansk ret er, at der ikke gælder nogen særlige formkrav (f.eks. skriftlighed, underskrivelse eller godkendelse) til aftalers indgåelse. Dette udtrykkes i den fortsat gældende bestemmelse i 5-1-1 i Danske Lov fra 1683 således, at "Een hver er pligtig at efterkomme hvis hand med Mund, Haand og Segl, lovet og indgaaet haver."

Formueretligt er det således afgørende, om der er afgivet et løfte, mens det er uden betydning, på hvilken måde løftet er afgivet.

Der findes imidlertid i lovgivningen en række undtagelser til dette udgangspunkt. Formålet med fastsættelsen af særlige formkrav (f.eks. underskriftskrav) kan bl.a. være at sikre, at forbrugeren er klar over konsekvenserne af sin forpligtelse. Således følger det eksempelvis af timesharelovens § 7, at en aftale, der ikke er udfærdiget på papir eller andet varigt medium og underskrives af begge parter, er uforbindende. Det fremgår bl.a. af bemærkningerne til bestemmelsen, at disse formkrav i øvrigt ikke regulerer spørgsmålet om, hvornår en

aftale er indgået. Dette spørgsmål må afgøres efter almindelige aftaleretlige regler om virkning af tilbud og accept mv.

Det skal i den forbindelse endvidere bemærkes, at domstolene i forhold til aftaler, som kan opleves som særligt komplicerede, er tilbageholdende med at statuere aftalebinding, når sådanne aftaler kun foreligger mundtligt. Dette princip er bl.a. kommet til udtryk i relation til slutsedler vedrørende køb af fast ejendom, idet Højesteret i dom af 5. oktober 2000, gengivet i Ugeskrift for Retsvæsen 2001, side 1, om en sælger, der ikke havde underskrevet slutsedlen, frifandt sælgeren for påstanden om aftalepligt med henvisning til de strenge beviskrav, som hensynet til omsætningen fordrer på dette område.

### *5.7.3. Overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 8, stk. 6*

5.7.3.1. Arbejdsgruppen har noteret sig, at det i praksis kan give anledning til uoverensstemmelser mellem parterne, hvad der opfattes som aftalt telefonisk. Ofte er forbrugerne således i forbindelse med den erhvervsdrivendes salgspresentation blevet præsenteret for et tilbud, der er mindre vidtgående end det, som aftalen (ordrebekræftelsen) indeholder.

Det bemærkes hertil, at forbrugerne efter de gældende regler ikke er bundet af et løfte afgivet ved en erhvervsdrivendes henvendelse i strid med forbrugeraftalelovens § 6, ligesom forbrugerne som udgangspunkt heller ikke er bundet af en aftale, der er indgået telefonisk, og hvor ordrebekræftelsen ikke svarer til, hvad der er aftalt. Hertil kommer, at forbrugerne inden for en frist på 14 dage har mulighed for at fortryde en aftale indgået ved fjernsalg eller uden for fast forretningssted.

Arbejdsgruppen bemærker på den baggrund, at der, uanset at der kan synes at være et vist praktisk behov for gennemførelsen af artikel 8, stk. 6, efter arbejdsgruppens opfattelse ikke findes at foreligge særlige og tilstrækkelige tungtvejende grunde, som taler for at indføre det omhandlede formkrav, hvorfor det indstilles, at der ikke gøres brug af denne reguleringsmæssige valgmulighed.

5.7.3.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter angående artikel 8, stk. 6.

## *5.8. Opretholdelse af national lovgivning for aftaler indgået uden for fast forretningssted om betalingsforbud i en periode efter aftalens indgåelse*

### *5.8.1. Direktivets artikel 9, stk. 3*

Efter direktivets artikel 9, stk. 3, må medlemsstaterne ikke forbyde parterne at opfylde deres aftalemæssige forpligtelser inden fortrydelsesfristen udløber. For så vidt angår aftaler indgået uden for fast forretningssted kan den enkelte medlemsstat dog vælge at opretholde eksisterende national lovgivning, der forbyder den erhvervsdrivende at indkræve betaling fra forbrugeren i løbet af en given periode efter aftalens indgåelse.

### *5.8.2. Gældende ret*

Forbrugerftaleloven indeholder ikke regler, der forbyder den erhvervsdrivende at kræve betaling fra forbrugeren i løbet af en given periode efter aftalens indgåelse. Et sådant forbud er heller ikke indeholdt i næringsloven, jf. lov nr. 595 af 14. januar 2011. Det bemærkes hertil, at det tidligere gældende krav om, at varer i medfør af næringsloven som udgangspunkt kun måtte afsættes fra fast forretningssted blev ophævet i forbindelse med lovændringen i 2011.

### *5.8.3. Overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 9, stk. 3.*

5.8.3.1. Arbejdsgruppen finder på ovennævnte baggrund, at der i forbindelse med gennemførelsen af direktivet ikke er behov for at gøre brug af muligheden for at opretholde eksisterende national lovgivning efter artikel 9, stk. 3.

5.8.3.2. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter angående artikel 9, stk. 3. Lovforslaget indeholder således ingen gennemførelse af bestemmelsen i artikel 9, stk. 3.

## *6. Øvrige bestemmelser i forbrugerftaleloven*

### *6.1. Forbud mod uanmodet henvendelse og undtagelserne hertil*

#### *6.1.1. Direktivet*

Direktivet regulerer ikke spørgsmålet om erhvervsdrivendes uanmodede henvendelse til forbrugere.

Det bemærkes i den forbindelse, at det som nævnt ovenfor under pkt. 4.1.1.4 fremgår af præambelbetragtning 13, at der ikke er noget til hinder for, at medlemsstaterne anvender direktivets bestemmelser på områder, der ikke er omfattet af dets anvendelsesområde, ligesom medlemsstaterne kan opretholde bestemmelser om spørgsmål, der ikke specifikt er behandlet i direktivet.

#### *6.1.2. Gældende ret*

Forbrugerftalelovens § 6, stk. 1, forbyder erhvervsdrivende at rette personlig eller telefonisk henvendelse til en forbruger på dennes bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvor der ikke er almindelig adgang, med henblik på indgåelse af aftale, men mindre forbrugeren forudgående har anmodet om at blive kontaktet.

For så vidt angår § 6 henvises der nærmere til Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7589-7590 samt Folketingstidende 1977-78, Tillæg A, sp. 741 f, hvoraf bl.a. fremgår, at foreninger og sammenslutninger, hvis formål udelukkende er velgørende eller almennyttigt, i almindelighed ikke kan anses for erhvervsdrivende i lovens forstand. Dette er ensbetydende med, at lovens forbud mod uanmodede personlige henvendelser ikke vil gælde for sådanne foreningers henvendelser med henblik på indsamlinger til humanitære formål mv. Det fremgår endvidere, at undtagelsen i § 6, stk. 2,

nr. 1, ikke omfatter lydbøger eller bøger, der udgives på cd-rom eller på andet digitalt eller elektronisk medie.

Efter § 6, stk. 2, gælder forbuddet i stk. 1 dog ikke for telefoniske henvendelser om bestilling af bøger, jf. § 6, stk. 2, nr. 1, tegning af abonnemeter på aviser, ugeblade og tidsskrifter, jf. § 6, stk. 2, nr. 2, formidling af forsikringsaftaler, jf. § 6, stk. 2, nr. 3, og tegning af abonnement, der omfatter redningstjeneste eller sygetransport, hos en virksomhed, med hvilken en eller flere kommuner har indgået aftale om udførelse af rednings- og slukningsarbejde ved ildebrand, jf. § 6, stk. 2, nr. 4.

### 6.1.3. Lovforslagets udformning

6.1.3.1. Arbejdsgruppen foreslår, at forbrugeraftalelovens § 6, der med visse ændringer er videreført fra den oprindelige forbrugeraftalelov af 1978, videreføres.

Dog foreslås ordlyden ændret i forhold til den gældende bestemmelse, således at den erhvervsdrivende fremover ikke uden forudgående anmodning herom rette må telefonisk henvendelse til en forbruger eller personlig henvendelse til en forbruger på dennes bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang, med henblik på straks eller senere at opnå tilbud eller accept af tilbud om indgåelse af aftale, jf. lovudkastets § 4, stk. 1.

Bestemmelsen indebærer således en ændring i forhold til den gældende § 6 stk. 1, hvor forbuddet mod uanmodede henvendelser er afgrænset til personlig eller telefonisk henvendelse til en forbruger på dennes bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang.

Denne foreslåede ændring har til hensigt at rette op på den utilsigtede konsekvens af den nuværende affattelse af bestemmelsen, der efter ordlyden indebærer, at telefoniske henvendelser til en forbruger, der befinder sig andre steder end på sin bopæl, sin arbejdsplads eller andre steder, hvortil der ikke er almindelig adgang, ikke er omfattet af forbuddet.

Arbejdsgruppen foreslår endvidere at undtagelsesbestemmelsen i forbrugeraftalelovens § 6, stk. 2, opretholdes, således at forbuddet i stk. 1 fortsat ikke gælder for telefoniske henvendelser om bestilling af bøger, tegning af abonnemeter på aviser, ugeblade og tidsskrifter, formidling af forsikringsaftaler, og tegning af abonnement, der omfatter redningstjeneste eller sygetransport, hos en virksomhed, med hvilken en eller flere kommuner har indgået aftale om udførelse af rednings- og slukningsarbejde ved ildebrand.

6.1.3.2. Justitsministeriet kan overordnet tilslutte sig arbejdsgruppens overvejelser om videreførelsen af forbuddet mod uanmodet henvendelse og undtagelser fra dette forbud.

Justitsministeriet finder dog, at der er behov for at tilpasse bestemmelsen i den gældende forbrugeraftalelovs § 6, stk. 2, nr. 4, hvorefter henvendelse vedrørende tegning af abonnement, der omfatter redningstjeneste eller sygetransport, hos en virksomhed, med hvilken en eller flere kommuner har

indgået aftale om udførelse af rednings- og slukningsarbejde ved ildebrand, er undtaget fra forbuddet mod uanmodet henvendelse bør tilpasses.

Efter Justitsministeriets opfattelse er bestemmelsen potentielt konkurrenceforvridende, idet det kun er virksomheder, der har indgået aftale om udførelse af rednings- og slukningsarbejde ved ildebrand med en kommune, som kan rette henvendelse om abonnemeter, der omfatter redningstjeneste eller sygetransport, mens virksomheder, der ikke har indgået aftale med en kommune om brandslukning, men som i øvrigt tilbyder samme former for redningstjeneste eller sygetransport ikke må rette henvendelse til forbrugerne vedrørende abonnement på disse tjenester.

Justitsministeriet finder ikke, at der er grundlag for at opretholde denne forskel og foreslår derfor, at bestemmelsen ændres, således at henvendelser vedrørende tegning af abonnement om redningstjeneste eller sygetransport generelt undtages fra forbuddet mod uanmodet henvendelse, jf. lovforslagets § 4, stk. 2, nr. 4. Endvidere foreslås ”abonnement, der omfatter redningstjeneste eller sygetransport” ændret til ”abonnement om redningstjeneste eller sygetransport” for at understrege, at det er alene er henvendelser vedrørende disse produkter, der er undtaget fra forbuddet.

Der henvises i øvrigt til lovforslagets § 4 med tilhørende bemærkninger.

Det bemærkes i tilknytning hertil, at lovlige uanmodede henvendelser, jf. den foreslåede § 4, stk. 2, vil være underlagt lovens øvrige bestemmelser, herunder reglerne om oplysningspligt i kapitel 3 og, hvis der er tale om fjernsalg, reglerne om fortrydelsesret i kapitel 4, jf. den foreslåede § 3, nr. 1, jf. § 1, stk. 2, nr. 1. Den erhvervsdrivende skal således inden aftalens indgåelse give forbrugeren en lang række oplysninger, bl.a. om varens eller tjenesteydelsens karakter og egenskaber, pris og fortrydelsesret. Forbrugeren vil endvidere som udgangspunkt have mulighed for at træde tilbage fra en indgået aftale inden for 14 dage, jf. den foreslåede bestemmelse i § 19, stk. 1.

Herudover vil også markedsføringslovens regler finde anvendelse på henvendelser omfattet af § 4, stk. 2, hvilket bl.a. betyder, at det yderligere er en betingelse for (lovligt) at rette uanmodet telefonisk henvendelse til en forbruger, at forbrugeren ikke over for den erhvervsdrivende har frabedt sig at blive ringet op, f.eks. ved at lade sig notere på den såkaldte Robinsonliste i CPR-registeret. Endvidere skal den erhvervsdrivende give forbrugeren oplysning om retten til at frabede sig uanmodede henvendelser fra den erhvervsdrivende, jf. markedsføringslovens § 6 a.

Da direktivets område ikke vedrører forbud mod uanmodede henvendelser, anses det på nuværende tidspunkt i øvrigt ikke for aktuelt at overveje yderligere ændringer af forbuddet mod uanmodede henvendelser.

6.2. Undtagelsen fra oplysningskravet i forbrugeraftalelovens § 12, stk. 4

6.2.1. Efter bestemmelsen i den gældende forbrugerftalelovs § 12, stk. 4, gælder de almindelige oplysningskrav for fjernsalgsaftaler ikke for visse typer af aftaler om tjenesteydelser.

Bestemmelsen omfatter aftaler om tjenesteydelser, der bestilles og opfyldes ved anvendelse af samme fjernkommunikationsteknik, når tjenesteydelsen leveres samlet på én gang, vederlaget for ydelsen opkræves af udbyderen af det anvendte kommunikationsmiddel, prisen for tjenesteydelsen ikke overstiger 75 kr., og forbrugeren er bekendt med prisen for ydelsen og fortrydelsesretten. I disse tilfælde skal forbrugeren dog efter anmodning have oplysning om en fysisk adresse, hvor forbrugeren kan henvende sig med eventuelle klager, jf. bestemmelsens stk. 5.

6.2.2. Arbejdsgruppen har overvejet, om de gældende bestemmelser i forbrugerftalelovens § 12, stk. 4 og 5, kan opretholdes.

Direktivet indeholder ikke en tilsvarende undtagelse fra kravet om, at den erhvervsdrivende skal give forbrugeren en bekræftelse af den indgåede aftale på et varigt medium.

Da forbrugerrettighedsdirektivet som udgangspunkt er et totalharmoniseringsdirektiv, kan der som udgangspunkt ikke inden for det område, som direktivet regulerer, indføres eller opretholdes andre regler end dem, der følger af direktivet, jf. herved artikel 4. På enkelte områder giver direktivet dog inden for det område, som direktivet regulerer, medlemsstaterne adgang til at opretholde eller indføre regler, der afviger fra direktivets ordning. Dette er imidlertid ikke tilfældet for så vidt angår den erhvervsdrivendes forpligtelse til at give forbrugeren en bekræftelse af den indgåede aftale på varigt medium.

På den baggrund er det efter arbejdsgruppens opfattelse uforeneligt med direktivet at opretholde forbrugerftalelovens § 12, stk. 4 og 5.

6.2.3. Justitsministeriet kan tilslutte sig arbejdsgruppens synspunkter vedrørende den gældende forbrugerftalelovs § 12, stk. 4 og 5, der således ikke opretholdes med forslaget til en ny forbrugerftalelov.

Det bemærkes, at i det omfang tjenesteydelser omfattet af den gældende forbrugerftalelovs § 12, stk. 4, er ydelser, hvor aftalen indgås og samtidigt fuldbyrdes ved hjælp af telefonopkaldet eller SMS'en, uden at der har været forudgående kontakt mellem parterne, vil disse tjenesteydelser efter Justitsministeriets opfattelse være omfattet af direktivets artikel 3, stk. 3, litra m, og således fortsat være undtaget fra lovens anvendelsesområde, jf. lovforslagets § 1, stk. 4, nr. 3.

Der henvises i øvrigt til pkt. 4.1.4.3.11 ovenfor vedrørende artikel 3, stk. 3, litra m.

6.3. *Bemyndigelsen i forbrugerftalelovens § 16 til at udstede administrative forskrifter*

6.3.1. Efter forbrugerftalelovens § 16 er justitsministeren bemyndiget til at fastsætte nærmere regler om indholdet af og formen for de oplysningsforpligtelser, der følger af §§ 10-15. Justitsministeren kan endvidere fastsætte regler om yderligere oplysninger, som den erhvervsdrivende skal give.

Det fremgår af bemærkningerne til denne bestemmelse, at det ikke er hensigten med denne bemyndigelse at foretage en egentlig udvidelse af de emneområder, der skal gives oplysning om. Bemyndigelsen er medtaget med henblik på at muliggøre en justering af de anførte oplysningskrav i loven, hvis der i praksis viser sig at være et særligt behov herfor.

I medfør af forbrugerftalelovens § 16 er udstedt bekendtgørelse nr. 972 af 24. september 2004 vedrørende oplysning om fortrydelsesret i henhold til lov om visse forbrugerftaler. Bekendtgørelsen vedrører alene den erhvervsdrivendes oplysningspligt efter §§ 10, 12 og 14, dvs. de tilfælde, hvor oplysningerne skal gives på papir eller andet varigt medium. Bemyndigelsen efter § 16 er således ikke udnyttet i forhold til den erhvervsdrivendes prækontraktuelle oplysningspligt efter §§ 11 og 13 og heller ikke i forhold til den erhvervsdrivendes pligter efter § 15.

6.3.2. Idet forbrugerrettsdirektivet er et totalharmoniseringsdirektiv, og der som udgangspunkt derfor ikke inden for det område, som direktivet regulerer, kan indføres eller opretholdes andre regler end dem, der følger af direktivet, jf. direktivets artikel 4, foreslås bestemmelsen i forbrugerftalelovens § 16 ikke opretholdt i lovforslaget.

#### *7. Økonomiske og administrative konsekvenser for det offentlige*

Lovforslaget vurderes ikke at have økonomiske og administrative konsekvenser for det offentlige af betydning.

#### *8. Økonomiske og administrative konsekvenser for erhvervslivet*

Lovforslagets bestemmelser om oplysningspligt vurderes at have mindre administrative konsekvenser for erhvervslivet.

#### *9. Administrative konsekvenser for borgerne*

Lovforslaget vurderes ikke at have administrative konsekvenser for borgerne.

#### *10. Miljømæssige konsekvenser*

Lovforslaget har ingen miljømæssige konsekvenser.

#### *11. Forholdet til EU-retten*

Lovforslaget gennemfører Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder, om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF, samt om ophævelse af Rådets direktiv 85/577/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF.

### 12. Hørte myndigheder og organisationer mv.

Betænkning nr. 1540 om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder har været sendt i høring hos følgende myndigheder og organisationer mv.:

Østre Landsret, Vestre Landsret, Sø- og Handelsretten, Samtlige byretter, Aalborg Universitet, Juridisk Institut, Aarhus Universitet, Juridisk Institut, Advokatrådet, Andelsboligforeningens fællesrepræsentation ABF, Antenne-, satellit- og kabel-tv-branchens fællesorganisation, Arbejderbevægelsens Erhvervsråd, Autobranchens Handels- og Industriforening, Brancheforum Digitale Medier, Branchen ForbrugerElektronik, Boxer TV ApS, Business Danmark, Canal Digital Danmark A/S, Copenhagen Business School, Juridisk Institut, Danmarks Automobilforhandler Forening, Danmarks Optikerforening, Danmarks Teaterforening, Dansk Annoncørforening, Dansk Arbejdsgiverforening, Dansk Boldspil-Union, Dansk Byggeri, Dansk Detail, Dansk Detail Kreditråd, Dansk Ejendomsmæglerforening, Dansk Energi, Dansk Erhverv, Dansk Fitness & Helse Organisation, Dansk Fjernvarme, Dansk Folkeoplysnings Samråd, Dansk Franchise Forening, Dansk Idrætsforbund, Dansk Industri, Dansk Inkassobrancheorganisation, Dansk IT, Dansk Kredit Råd, Dansk Markedsføringsforbund, Dansk Organisation af Detailhandelskæder, Dansk Revisorforening, Dansk Teaterunion, Danske Advokater, Danske Biografer, Danske Boligadvokater, Danske Gymnastik og Idrætsforeninger, Danske Medier, Danske Mediers Forum, Danske Regioner, Danske Teatres Fællesorganisation, Danske Zoologiske Haver og Akvarier, Datatilsynet, De Danske

Bilimportører, De Samvirkende Købmænd, Den Danske Boghandlerforening, Den Danske Dommerforening, Det Danske Filminstitut, Dommerfuldmægtigforeningen, Domstolsstyrelsen, Dong Energy, Ejendomsforeningen Danmark, Ejendomsmæglerne Landsorganisation, Energitilsynet, Experian, Falck A/S, Finans og Leasing, Finansrådet, Forbrugerombudsmanden, Forbrugerklagenævnet, Forbrugerrådet, Forenede Danske Antenneanlæg, Forenede Danske Motor-ejere (FDM), Foreningen af fabrikanter og importører af elektriske husholdningsapparater (FEHA), Foreningen Danske Revisorer, Foreningen for Dansk Internethandel (FDIH), Forlæggerforeningen, Forsikring & Pension, FSR-danske revisorer, Fællesforeningen for Danmarks Brugsforeninger, Helsebranchens Leverandørforening, HK-Landsklubben, HMN Naturgas, Huset Markedsføring, Håndværksrådet, Indsamlingsorganisationernes Brancheorganisation ISO-BRO, IT-branchen, Kommunernes Landsforening (KL), Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Kreativitet & Kommunikation, Københavns Universitet, Det Juridiske Fakultet, Landbrug & Fødevarer, LO-Landsorganisationen i Danmark, Liberale Erhvervs Råd, Magasinpressens udgiverforening, MTG A/S, Organisationen Danske Museer, Pengeinstitutankenævnet, Politiforbundet i Danmark, Post Danmark, Realkreditforeningen, Realkreditankenævnet, Realkreditrådet, Rigsadvokaten, Rigsombudsmanden i Grønland, SBS-Net, Sikkerhedsbranchen, Syddansk Universitet, Juridisk Institut, TDC A/S, TEKNIQ Installatørernes Organisation, Telia Stofa A/S, Teleindustrien, Telenor A/S, TV2/Danmark A/S og TV3 A/S.

### 13. Sammenfattende skema

	Positive konsekvenser/mindre udgifter	Negative konsekvenser/merudgifter
Økonomiske konsekvenser for stat, kommuner og regioner	Ingen	Ingen af betydning
Administrative konsekvenser for stat, kommuner og regioner	Ingen	Ingen
Økonomiske konsekvenser for erhvervslivet	Ingen af betydning	Ingen af betydning
Administrative konsekvenser for erhvervslivet	Ingen af betydning	Det forventes, at forslagens bestemmelser om oplysningspligt vil kunne have administrative konsekvenser for erhvervsdrivende
Miljømæssige konsekvenser	Ingen	Ingen
Administrative konsekvenser for borgerne	Ingen	Ingen
Forholdet til EU-retten	Lovforslaget indeholder bestemmelser, der gennemfører Europa-Parlamentets og Rådets direktiv af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder.	

*Bemærkninger til lovforslagets enkelte bestemmelser**Til kapitel 1*

Kapitlet indeholder en afgrænsning af lovens og bestemte kapitlers anvendelsesområde, definitioner af en række centrale begreber samt generelle undtagelser fra loven.

Der henvises i øvrigt til pkt. 4.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

*Til § 1*

Det foreslåede *stk. 1* svarer til den gældende forbrugeraftalelovs § 1, der fastlægger lovens anvendelsesområde til forbrugeraftaler og erhvervsdrivendes henvendelser med henblik på indgåelse af sådanne aftaler.

*Stk. 2* svarer delvist til den gældende § 2, stk. 2, og fastsætter, at lovens kapitel 4 om fortrydelsesret alene gælder for aftaler indgået ved fjernsalg og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

Definitionen af aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes (faste) forretningssted, som i den gældende lov fremgår af § 2, stk. 2, nr. 2, er i lovforslaget medtaget som § 3, nr. 2, jf. nr. 3.

*Stk. 3* svarer delvist til den gældende § 2, stk. 3, og fastsætter, at lovens kapitel 10, dvs. den foreslåede § 32 om visse lovvalgsaftaler, alene gælder for aftaler indgået ved fjernsalg.

*Stk. 4* opregner en række aftaler, som generelt er undtaget fra lovens anvendelsesområde, og svarer delvist til den gældende § 2, stk. 1.

*Nr. 1* svarer til den gældende § 2, stk. 1, nr. 1, der undtager forsikringsaftaler omfattet af lov om forsikringsaftaler fra forbrugeraftalelovens område. Undtagelsen gælder ligeledes henvendelser med henblik på indgåelse af aftaler omfattet af lov om forsikringsaftaler. De foreslåede regler i den ny forbrugeraftalelov og uanmodede henvendelser vil dog fortsat gælde for henvendelser vedrørende formidling af forsikringsaftaler, jf. nærmere forslaget til § 4, stk. 2, nr. 3.

*Nr. 2* svarer til den gældende § 2, stk. 1, nr. 2, der undtager aftaler indgået ved hjælp af vareautomater eller lignende automater fra forbrugeraftalelovens område. Den gældende undtagelse har baggrund i artikel 3, stk. 1, 2. led, i det generelle fjernsalgsdirektiv, jf. herved Folketingstidende 1999-2000, Tillæg A, s. 5956. Som det fremgår heraf, omfatter undtagelsen bl.a. køb af togbillet fra automater på banegårde, køb af slik eller andre varer fra vareautomater og køb af benzin fra tankstationer. Som eksempler er endvidere nævnt møntvaskerier og vaskehaller til biler, mens internetbutikker ikke er omfattet af undtagelsen. Det bemærkes i den forbindelse, at bestemmelsen i artikel 3, stk. 1, 2. led, i det generelle fjernsalgsdirektiv er videreført i artikel 3, stk. 3, litra l, i forbrugerrettighedsdirektivet.

*Nr. 3* svarer til den gældende § 2, stk. 1, nr. 3, der undtager aftaler om brug af offentlig tilgængelig telefon eller andet telekommunikationsmiddel fra lovens anvendelsesområde, når aftalen med udbyderen af telekommunikation indgås ved benyttelse af kommunikationsmidlet. Den gældende undtagelse har baggrund i artikel 3, stk. 1, 3. led, i det generelle fjernsalgsdirektiv, jf. herved Folketingstidende 1999-2000, Tillæg A, s. 5956, hvoraf det fremgår, at "udbyderen" er den, der stiller automaten til rådighed. I forbindelse med vedtagelsen af den gældende lov blev "andet kommunikationsmiddel" tilføjet bestemmelsen, jf. Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7583, hvoraf fremgår, at også brug af en offentlig computer (derefter) vil være undtaget.

Det bemærkes, at bestemmelsen, der gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 3, stk. 3, litra m, skal fortolkes i overensstemmelse med direktivbestemmelsens ordlyd. Aftalen vil således skulle være indgået ved brug af en enkelt telefon-, internet- eller faxforbindelse etableret af en forbruger. Der henvises i den forbindelse til pkt. 4.1.4.3.11 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

*Nr. 4* undtager aftaler om personbefordring fra lovens anvendelsesområde. Undtagelsen gælder dog ikke i forhold til den foreslåede § 12 vedrørende krav til oplysning om betalingsforpligtelser ved aftaler, der indgås ved elektroniske midler, eller den foreslåede § 31 vedrørende forbrugerens samtykke til betalinger, der ligger ud over hovedydelsen. Disse bestemmelser vil således finde anvendelse på aftaler om personbefordring.

Bestemmelsen gennemfører direktivets artikel 3, stk. 3, litra k, der generelt undtager aftaler om personbefordring fra direktivets anvendelsesområde. Efter direktivets artikel 3, stk. 3, litra k, gælder undtagelsen ikke med hensyn til direktivets regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt om betalingsforpligtelser ved elektronisk indgåelse af fjernsalgsaftaler (artikel 8, stk. 2), om gebyrer for anvendelsen af betalingsmidler (artikel 19) og om yderligere betalinger (artikel 22), som finder anvendelse på aftaler om personbefordring. Den foreslåede bestemmelse skal fortolkes i overensstemmelse hermed.

Der henvises i øvrigt til pkt. 4.1.4.3.9 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Undtagelsen af auktionssalg i den gældende forbrugerlovs § 2, stk. 1, nr. 4, er i lovforslaget med visse ændringer medtaget i § 18, der fastlægger fortrydelsesrettens område, jf. nærmere lovforslagets § 18, stk. 2, nr. 11, hvori det foreslås at undtage aftaler, der indgås på en offentlig auktion, fra reglerne om fortrydelsesret i kapitel 4.

*Til § 2*

Bestemmelsen i *stk. 1* indeholder definitionen af en forbrugeraftale og svarer til den gældende lovs § 3, stk. 1.

Det gældende forbrugeraftalebegreb, således som det senest er fastlagt ved lov nr. 1098 af 2. december 1994, jf. Folke-



tingstidende 1994-95, Tillæg A, s. 332 f, foreslås med bestemmelsen videreført uændret. Begrebet omfatter både tilfælde, hvor forbrugeren er en fysisk og en juridisk person, når blot den pågældende hovedsagelig handler uden for sit erhverv i relation til den pågældende aftale. Begrebet omfatter også tilfælde af såkaldte blandede aftaler, dvs. situationer hvor forbrugeren eksempelvis indgår aftale om køb af en genstand, der hovedsagelig, men ikke udelukkende, skal anvendes til private formål.

Med forslaget til *stk. 2* videreføres den gældende § 3, stk. 2, hvorefter den erhvervsdrivende har bevisbyrden for, at en aftale, som den pågældende har indgået, ikke er en forbrugeraftale. Denne bestemmelse stammer tilbage fra den oprindelige forbrugeraftalelov af 1978, jf. herved Folketingstidende 1977-78, Tillæg A, sp. 740. For så vidt angår muligheden for at videreføre bevisbyrdereglen henvises der til pkt. 4.1.6 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Med forslaget til *stk. 3* videreføres den gældende § 3, stk. 3, som udstrækker forbrugerbegrebet til også at omfatte tilfælde, hvor aftalen er indgået eller formidlet for en privat sælger eller tjenesteyder af en erhvervsdrivende, eller hvor den erhvervsdrivende mellemmand retter henvendelse til en forbruger med henblik på indgåelse af sådanne aftaler, jf. herved Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7586.

Bestemmelsen indebærer ikke en fravigelse af de øvrige krav efter *stk. 1*. Salgsstanden eller tjenesteydelsen skal således være bestemt til ikke-erhvervsmæssig anvendelse, og den erhvervsdrivende mellemmand skal have optrådt som led i sit erhverv.

Mellemmanden skal have optrådt aktivt i forbindelse med aftalens indgåelse som repræsentant for sælgeren eller tjenesteyderen. Som også anført i de oprindelige forarbejder til bestemmelsen er det således ikke tilstrækkeligt, at den erhvervsdrivende har formidlet kontakt mellem sælger og køber – den pågældende må yderligere ved anprisning af salgsstanden eller på anden måde have deltaget aktivt i forhandlingerne.

Består den erhvervsdrivendes ydelse alene i at stille hjemmesideplads til rådighed, finder formidlingsreglen ikke anvendelse. Hvis den erhvervsdrivende modtager vederlag for sin indsats i forbindelse med det enkelte salg, må den pågældende derimod antages at have deltaget i salgsforhandlingerne, og optræder den erhvervsdrivende ligefrem som fuldmægtig for sælgeren/tjenesteyderen, vil aftalen være omfattet af reglen.

Handler den erhvervsdrivende som kommissionær i eget navn, følger det allerede af hovedreglen i det foreslåede *stk. 1*, at der er tale om en forbrugeraftale, hvor alle de rettigheder og forpligtelser, som i henhold til loven påhviler forbrugers medkontrahent, påhviler kommissionæren.

Det er ikke i relation til de aftaler, som er omfattet af forslaget til *stk. 3*, præciseret i lovteksten, hvornår rettigheder og pligter i henhold til loven påhviler/tilkommer enten den er-

hvervsdrivende mellemmand eller forbrugers medkontrahent (sælgeren/tjenesteyderen). Spørgsmålet beror på en fortolkning af de enkelte bestemmelser i loven.

Udgangspunktet er, at det er den erhvervsdrivende mellemmand, som skal opfylde oplysningspligten, og at meddelelse om fortrydelse mv. kan gives til mellemmanden. Forbrugers medkontrahent er imidlertid den private sælger eller tjenesteyder, og pligter og rettigheder, som følger af den materielle opfyldelse af kontrakten, påhviler/tilkommer derfor kontraktparten selv og ikke mellemmanden. Det kommer således f.eks. den private sælger/tjenesteyder til skade, hvis oplysningspligten ikke overholdes, idet fortrydelsesfristen ikke begynder at løbe, før forbrugeren har oplysning om fortrydelsesretten efter den foreslåede § 8, stk. 1, nr. 9, på et varigt medium, jf. nærmere lovforslagets § 19, stk. 3.

Der henvises i øvrigt til pkt. 4.1.2.1 og 4.1.3.2.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

### Til § 3

Det foreslås, at forbrugeraftalelovens definitioner – bortset fra definitionen af en forbrugeraftale som fastsættes særskilt i forslaget til § 2 – samles i den foreslåede § 3.

Med lovforslaget indsættes der en række nye definitioner i loven. For en del af de definitioner, der er fastsat i direktivets artikel 2, vil definitionerne som hidtil fremgå indirekte af lovens bestemmelser, eller gennemførelsen vil ske gennem bemærkningerne til den relevante bestemmelse, der anvender begrebet. Ved vurderingen af, hvilke af direktivets definitioner som foreslås indsat i loven, har det været afgørende, hvorvidt begrebet i forvejen – eventuelt indirekte – er defineret i forbrugeraftaleloven, og hvis dette ikke er tilfældet, hvorvidt der – fordi der ikke kan siges at gøre sig en almindelig sproglig forståelse af begrebet gældende – er behov for at skabe klarhed om begrebets udstrækning.

I *nr. 1* defineres fjernsalgsaftaler samt fjernkommunikation. Definitionen svarer til direktivets artikel 2, nr. 7. Bestemmelsen svarer til den gældende § 4, der gennemfører definitionen af fjernsalg i henholdsvis det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 2, nr. 1, og det finansielle fjernsalgsdirektivs artikel 2, litra a og e. Efter bestemmelsen er fjernsalgsaftaler enhver aftale om varer, tjenesteydelser eller løbende levering af varer eller tjenesteydelser, når aftalen er indgået ved brug af fjernkommunikation og som led i et system for fjernsalg, som drives af den erhvervsdrivende.

Vedrørende det gældende fjernsalgsbegreb, der således opretholdes med lovforslaget, henvises der til Folketingstidende 1999-2000, Tillæg A, s. 5953 samt Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7586 f, hvoraf det bl.a. fremgår, at der skal være tale om en aftale, der udbydes, forhandles og indgås på afstand. Der er således ikke tale om fjernsalg, hvis parterne mødes fysisk i forbindelse med markedsføringen eller aftalens indgåelse.

Fjernsalgsbegrebet indebærer, at der f.eks. vil være tale om fjernsalg i tilfælde, hvor forbrugeren alene besøger den erhvervsdrivendes forretningssted med henblik på at indsamle information om varerne eller tjenesteydelsen, og aftalen efterfølgende forhandles og indgås via fjernkommunikation.

Derimod omfattes hverken aftaler, der forhandles på den erhvervsdrivendes forretningssted, men indgås endeligt ved hjælp af fjernkommunikation eller reservationer foretaget af en forbruger ved hjælp af en fjernkommunikationsteknik med henblik på levering af en tjenesteydelse fra en erhvervsdrivende, f.eks. bestilling af tid hos frisør eller tandlæge. Endvidere omfattes reservationer af varer, som sker ved fjernsalg med henblik på, at forbrugeren kan undersøge varen nærmere på den erhvervsdrivendes forretningssted, ikke, hvis forhandlingerne og aftaleindgåelsen efterfølgende sker ved parternes samtidige fysiske tilstedeværelse på den erhvervsdrivendes forretningssted.

Det fremgår af *litra a*, at der ved fjernkommunikation skal forstås kommunikation, der foregår, uden at forbrugeren og den erhvervsdrivende mødes fysisk. Det er således uden betydning, hvilken teknik der benyttes. Omfattet er derfor enhver fremgangsmåde, der kan bruges til kommunikation, uden at parterne behøver at mødes fysisk. Ud over almindeligt postordre køb, hvor aftaleindgåelsen typisk foregår ved fremsendelse af en udfyldt bestillingskupon eller ved telefonisk bestilling, kan som andre eksempler nævnes internet-handel og systemiseret telefonsalg

I forhold til vurderingen af om den erhvervsdrivende kan anses for at drive "et system for fjernsalg", jf. *litra b*, antages det at være afgørende, om den erhvervsdrivende har markedsført en bestemt eller bestemte varer på en sådan måde, at det opfordrer til, at forbrugeren afgiver sin bestilling, uden at parterne mødes. Generelt formodes det, at der ikke skal meget til, for at der foreligger et system for fjernsalg, jf. forarbejderne til den gældende § 4 i forbrugeraftaleloven, jf. pkt. 4.2.4.1 i lovforslag L 213, Folketingsåret 1999-2000 (forslag til lov om ændring af lov om visse forbrugeraftaler, markedsføringslovens og visse andre love).

Der henvises i øvrigt til pkt. 4.1.3.2.7 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Med forslaget til nr. 2 defineres aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. Definitionen svarer til definitionen i direktivets artikel 2, nr. 8, bortset fra, at direktivet anvender begrebet fast forretningssted, mens den foreslåede bestemmelse anvender begrebet den erhvervsdrivendes forretningssted. Der tilsigtes ikke hermed nogen indholdsmæssig forskel, jf. pkt. 4.1.3.2.8.2 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Efter nr. 2, *litra a*, er en aftale indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted enhver aftale mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren, som er indgået med den erhvervsdrivendes og forbrugers samtidige tilstedeværelse på et sted, der ikke er den erhvervsdrivendes forretningssted.

*Litra b* fastsætter, at der også er tale om en aftale indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, når forbrugeren har afgivet tilbud under de samme omstændigheder, som nævnt i *litra a*.

Efter *litra c* omfatter definitionen af aftaler uden for den erhvervsdrivendes forretningssted også aftaler, der – umiddelbart efter at forbrugeren er blevet kontaktet personligt og individuelt af den erhvervsdrivende på et sted, som ikke er den erhvervsdrivendes forretningssted, med samtidig fysisk tilstedeværelse af den erhvervsdrivende og forbrugeren – er indgået på den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved brug af fjernkommunikationsteknik. Der er på dette punkt tale om en udvidelse af, hvilke aftaler der anses for at være indgået uden for den erhvervsdrivendes (faste) forretningssted i forhold til den gældende retstilstand. Endvidere forudsættes således eksempelvis situationer, hvor forbrugeren modtager et købstilbud på gaden og umiddelbart derefter følges med den erhvervsdrivende eller dennes repræsentant til den erhvervsdrivendes forretningssted og accepterer tilbuddet – og hvor der således kan siges at gøre sig et (fortsat) psykisk pres eller overraskelsesmoment gældende – at være omfattet af definitionen.

Endelig fastsætter *litra d*, at også aftaler indgået under en udflugt arrangeret af den erhvervsdrivende med det formål at præsentere og sælge varer eller tjenesteydelser til forbrugeren er omfattet af definitionen af aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. Udflugt omfatter i den forbindelse mere end udflugter i snæver forstand, jf. nærmere herom i pkt. 4.1.3.2.8.2 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Der antages i øvrigt i vidt omfang at være indholdsmæssigt sammenfald mellem den foreslåede definition af aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og den nuværende definition af aftaler indgået uden for fast forretningssted i den gældende forbrugeraftalelovens § 2, stk. 2, nr. 2. Denne definition omfatter aftaler indgået på forbrugers bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang (*litra a* og *d*), aftaler indgået under en udflugt, sammenkomst, forestilling mv. arrangeret af den erhvervsdrivende (*litra b*), eller aftaler indgået på et offentligt sted eller på en udstilling, messe mv. (*litra c*).

Der består dog den ikke uvæsentlige forskel, at aftaler, som indgås under de i den gældende § 2, stk. 2, nr. 2, *litra c*, nævnte omstændigheder (offentligt sted eller på en udstilling, messe mv.), efter den foreslåede definition ikke altid vil være indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. Indgås aftalen således på en messe, vil det følge af den foreslåede definition af den erhvervsdrivendes forretningssted, jf. nærmere herom den foreslåede § 3, nr. 3, *litra b*, at aftalen ikke er indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, hvis den erhvervsdrivende kan siges på sædvanligt grundlag at udøve sin aktivitet fra det pågældende sted.

For så vidt angår indholdet af den gældende definition henvises til Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7584-7585.

Der henvises i øvrigt til pkt. 4.1.3.2.8 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Med forslaget til *nr. 3* defineres begrebet den erhvervsdrivendes forretningssted som ethvert ikke-flytbart detailforretningssted, hvor den erhvervsdrivende fast udøver sin aktivitet, jf. *litra a*, eller ethvert flytbart detailforretningssted, hvor den erhvervsdrivende udøver sin aktivitet på sædvanligt grundlag, jf. *litra b*.

Bestemmelsen implementerer direktivets artikel 2, nr. 9. Dog foreslås det i bestemmelsen at anvende formuleringerne "forretningssted" og "(ikke-)flytbart forretningssted" i stedet for direktivets formuleringer "fast forretningssted" og "(u)bevægeligt forretningssted". Der er med den sproglige justering ikke tilsigtet nogen materiel ændring i forhold til direktivbestemmelsen.

For såvel *litra a* og *b* er det afgørende kriterium for, om der foreligger et forretningssted i bestemmelsens forstand, hvorvidt den erhvervsdrivende kan siges fast at udøve sin aktivitet herfra. Aftaler indgået på den erhvervsdrivendes forretningssted vil af samme grund – og i modsætning til fjernsalg – typisk være kendetegnet ved parternes samtidige fysiske tilstedeværelse.

Som det fremgår ovenfor af bemærkningerne til lovforslagets § 3, nr. 2, indebærer den foreslåede definitionen af den erhvervsdrivendes forretningssted den forskel i forhold til den gældende definition af fast forretningssted, at flytbare detailforretningssteder, herunder f.eks. messestande, efter omstændighederne også kan anses for at udgøre den erhvervsdrivendes forretningssted, såfremt den erhvervsdrivende på sædvanligt grundlag udøver sin aktivitet herfra, jf. den foreslåede *litra b*.

Der henvises i øvrigt til pkt. 4.1.3.2.8 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

*Nr. 4* definerer begrebet finansiel tjenesteydelse som enhver tjeneste, der har karakter af bank-, kredit-, forsikrings-, individuel pensions-, investerings- eller betalingstjenesteydelse. Bestemmelsen svarer til den gældende § 5, der ordret implementerer artikel 2, *litra b*, i det finansielle fjernsalgsdirektiv. Trods mindre forskelle i forhold til ordlyden af definitionen af finansielle tjenesteydelser i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, nr. 12, antages denne bestemmelse indholdsmæssigt at svare til den gældende definition i forbrugeraftaleloven, jf. pkt. 4.1.3.2.11 i lovforslagets almindelige bemærkninger, hvorfor den eksisterende ordlyd videreføres.

Om den nærmere afgrænsning af begrebet henvises til Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7587-7589, hvoraf bl.a. fremgår, at spørgsmålet om, hvorvidt der er tale om en finansiel tjenesteydelse, skal vurderes ud fra karakteren af selve tjenesteydelsen og ikke ud fra, hvem der udbyder ydelsen. Det fremgår endvidere, at begrebet må fortolkes såle-

des, at tjenesteydelsens hovedindhold faktisk skal have noget at gøre med pengevæsen. Karakteristiske finansielle tjenesteydelser er således f.eks. indlån og andre pengeanbringelser, udlån og anden form for kreditgivning, garanti- og anden form for sikkerhedsstillelse, forsikring, betalinger, valutatransaktioner, investeringer, opbevaring af finansielle værdier mv.

*Nr. 5* definerer begrebet varigt medium som ethvert middel, som sætter forbrugeren eller den erhvervsdrivende i stand til at lagre oplysninger rettet personligt til vedkommende med mulighed for fremtidig anvendelse i en periode afpasset efter oplysningernes formål, og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger. Bestemmelsen implementerer ordret direktivets artikel 2, nr. 10.

Definitionen omfatter bl.a. papir, USB-nøgler, cd-rom'er, dvd'er, memory cards eller harddiske på computere samt e-mail, jf. herved direktivets præambelbetragtning 23.

I forhold til SMS-beskeder og hjemmesider beror det på en konkret vurdering, om betingelserne i definitionen er opfyldt. Det antages i den forbindelse, at stort set alle de mobiltelefoner, der i dag sælges i Danmark, har så høj en lagringskapacitet, at modtagelse af en SMS/MMS-besked på en sådan telefon kan betragtes som modtaget på et varigt medium.

Hjemmesider vil som udgangspunkt ikke kunne anses for et varigt medium i direktivets forstand. Dette skyldes, at en hjemmeside typisk bliver løbende opdateret og ændret således, at der ikke er sikkerhed for, at forbrugeren kan reproducere de modtagne oplysninger.

I takt med den teknologiske udvikling må de af definitionen omfattede medier kunne blive suppleret af nye tekniske indretninger.

Der henvises i øvrigt til pkt. 4.1.3.2.9 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Med forslaget til *nr. 6* defineres begrebet offentlig auktion som en salgsmetode, hvor den erhvervsdrivende tilbyder varer eller tjenesteydelser til forbrugere, som selv er eller har mulighed for at være til stede under auktionen, gennem en gennemsigtig konkurrencebaseret budprocedure, som styres af en auktionsholder, og hvor den tilbudsgiver, hvis bud antages, er forpligtet til at købe varerne eller tjenesteydelserne.

Den foreslåede bestemmelse implementerer ordret direktivets artikel 2, nr. 13. Bestemmelsen omfatter ikke elektroniske auktioner, f.eks. rene internetauktioner. Bestemmelsen indeholder ikke et krav svarende til den gældende forbruger-aftalelovs § 2, stk. 1, nr. 4, om at en væsentlig del af de bydende normalt er (fysisk) til stede på auktionsstedet, idet det alene kræves, at forbrugerne har mulighed for at være personligt til stede. Auktioner, hvor det er muligt at være personligt til stede, men også muligt at fremsætte bud over internettet, er omfattet af definitionen. I de tilfælde, hvor auktioner er organiseret således, at budene altovervejende for-

ventes afgivet over internettet, vil det dog ikke være muligt at omgå bestemmelserne om fortrydelsesret mv. ved fjernsalgsaftaler blot ved at give forbrugerne en teoretisk mulighed for at være personligt til stede. Det antages således, at muligheden for at være personligt til stede må indebære, at der rent faktisk afholdes en fysisk auktion.

For så vidt angår den gældende § 2, stk. 1, nr. 4, henvises til Folketingstidende 1999-2000, Tillæg A, s. 5935 og 5956.

Det bemærkes i øvrigt, at det af præambelbetragtning 24 er anført, at onlineplatforme til auktionsformål, som er til rådighed for forbrugerne og de erhvervsdrivende, ikke bør betragtes som offentlige auktioner i direktivets forstand. Disse situationer vil således være omfattet af direktivets regler om fjernsalgsaftaler.

Der henvises i øvrigt til pkt. 4.1.3.2.12 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

For så vidt angår indholdet af øvrige begreber, som er defineret i direktivets artikel 2, men som ikke foreslås medtaget som udtrykkelige definitioner i forbrugeraftaleloven, henvises til pkt. 4.1.3 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

#### *Til kapitel 2*

Kapitlet indeholder regler om forbud mod uanmodet personlig eller telefonisk henvendelse til forbrugere og om uanmodet levering af varer eller tjenesteydelser.

#### *Til § 4*

Den foreslåede § 4 svarer til den gældende § 6, der – med visse ændringer – er videreført fra den oprindelige forbrugeraftalelov af 1978.

Efter *stk. 1* må erhvervsdrivende ikke uden forudgående anmodning herom rette telefonisk henvendelse til en forbruger eller personlig henvendelse til en forbruger på dennes bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang, med henblik på straks eller senere at opnå tilbud eller accept af tilbud om indgåelse af aftale.

Bestemmelsen indebærer således en ændring i forhold til den gældende § 6 stk. 1, hvor forbuddet mod uanmodede henvendelser er afgrænset til personlig eller telefonisk henvendelse til en forbruger på dennes bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang.

Denne foreslåede ændring har til hensigt at rette op på den utilsigtede konsekvens af den nuværende affattelse af bestemmelsen, der efter ordlyden indebærer, at telefoniske henvendelser til en forbruger, der befinder sig andre steder end på sin bopæl, sin arbejdsplads eller andre steder, hvortil der ikke er almindelig adgang, ikke er omfattet af forbuddet.

Efter *stk. 2* gælder forbuddet i stk. 1 dog ikke for telefoniske henvendelser om bestilling af bøger, jf. *nr. 1*, tegning af abonnementer på aviser, ugeblade og tidsskrifter, jf. *nr. 2*,

formidling af forsikringsaftaler, jf. *nr. 3*, og tegning af abonnement om redningstjeneste eller sygetransport, jf. *nr. 4*.

Den foreslåede bestemmelse indebærer således en ændring i forhold til den gældende § 6 stk. 2, nr. 4, hvor undtagelsen fra forbuddet mod uanmodede henvendelser er begrænset til henvendelser om tegning af abonnement, der omfatter redningstjeneste eller sygetransport, hos en virksomhed, med hvilken en eller flere kommuner har indgået aftale om udførelse af rednings- og slukningsarbejde ved ildebrand.

Den foreslåede ændring har til hensigt at ligestille virksomheder, der tilbyder abonnementer om redningstjeneste eller sygetransport, uanset om virksomheden herudover har indgået aftale om udførelse af rednings- og slukningsarbejde ved ildebrand med en eller flere kommuner. Der henvises i øvrigt til pkt. 6.1.3 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Da der er tale om en undtagelsesbestemmelse, skal begreberne i det foreslåede stk. 2 fortolkes indskrænkende. For at tydeliggøre, at undtagelsen alene omfatter henvendelser om tegning af abonnementer om redningstjeneste eller sygetransport, foreslås ordlyden ændret fra ”abonnement, der omfatter redningstjeneste eller sygetransport” til ”abonnement om redningstjeneste eller sygetransport”. Henvendelser vedrørende produkter, hvor abonnement på redningstjeneste eller sygetransport alene udgør en mindre del af produktet, vil således ikke være omfattet af undtagelsen.

For så vidt angår den gældende § 6 henvises til Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7589-7590 samt Folketingstidende 1977-78, Tillæg A, sp. 741 f, hvoraf bl.a. fremgår, at foreninger og sammenslutninger, hvis formål udelukkende er velgørende eller almennyttigt, i almindelighed ikke kan anses for erhvervsdrivende i lovens forstand. Der tilsigtes ingen ændring heraf med lovforslaget. Dette er ensbetydende med, at lovens forbud mod uanmodede personlige henvendelser heller ikke fremover vil gælde for sådanne foreningers henvendelser med henblik på indsamlinger til humanitære formål mv. I overensstemmelse med motiverne til den gældende § 4 vil undtagelsen i det foreslåede nr. 1, heller ikke omfatte lydbøger eller bøger, der udgives på cd-rom eller på andet digitalt eller elektronisk medie.

Det bemærkes i øvrigt, at lovlige uanmodede henvendelser, jf. den foreslåede § 4, stk. 2, vil være underlagt lovens øvrige bestemmelser, herunder reglerne om oplysningspligt i kapitel 3 og – hvis der er tale om fjernsalg – reglerne om fortrydelsesret i kapitel 4, jf. den foreslåede § 3, nr. 1, jf. § 1, stk. 2, nr. 1.

Herudover vil også markedsføringslovens regler finde anvendelse på henvendelser omfattet af forslaget til § 4, stk. 2, hvilket bl.a. betyder, at det yderligere er en betingelse for (lovligt) at rette uanmodet telefonisk henvendelse til en forbruger, at forbrugeren ikke over for den erhvervsdrivende har frabedt sig at blive ringet op, f.eks. ved at lade sig notere på den såkaldte Robinsonliste i CPR-registeret. Endvidere

skal den erhvervsdrivende give forbrugeren oplysning om retten til at frabede sig uanmodede henvendelser fra den erhvervsdrivende. jf. markedsføringslovens § 6 a, der ikke ændres.

Der henvises i øvrigt til pkt. 6.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

#### *Til § 5*

Den foreslåede § 5 er en uændret videreførelse af den gældende § 7. Bestemmelsen blev indført med den oprindelige forbrugerftalelov af 1978 (som § 3), og fastsætter, at et løfte afgivet af forbrugeren ved den erhvervsdrivendes henvendelse i strid med forbuddet i § 4 ikke er bindende.

Om bestemmelsen henvises nærmere til Folketingstidende 1977-78, Tillæg A, sp. 749 f. Som det fremgår heraf, vil forbrugeren, hvis en aftale er indgået i strid med det foreslåede forbud mod uanmodede henvendelser, i kraft af bestemmelsen kunne kræve sig frigjort fra aftalen, uden at retten hertil er begrænset af bestemte tidsfrister. Dette gælder, selv om den erhvervsdrivende har overholdt de oplysningsforpligtelser, der følger af lovens kapitel 3, herunder har givet forbrugeren oplysning om fortrydelsesretten.

Det er alene forbrugeren og ikke den erhvervsdrivende, der kan påberåbe sig ugyldighedsvirkning efter den foreslåede bestemmelse. Forbrugeren kan således også vælge at fastholde og kræve opfyldelse af aftalen.

I øvrigt må de nærmere konsekvenser af bestemmelsen fastsættes i overensstemmelse med de almindelige regler om aftalers ugyldighed. Af disse regler følger bl.a., at forbrugeren efter omstændighederne må anses for at have givet afkald på at påberåbe sig ugyldighed, såfremt den pågældende forholder sig passiv i længere tid eller råder over salgsgenstanden på en sådan måde, at den ikke kan tilbagegives. Der vil endvidere – navnlig ved tjenesteydelser – kunne blive tale om, at forbrugeren skal betale for værdien af det modtagne (berigelsen) som forudsætning for aftalens ophævelse.

Der henvises i øvrigt til pkt. 4.16.2 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

#### *Til § 6*

Den foreslåede § 6 svarer til den gældende § 8.

*1. pkt.* vedrører uanmodet fremsendelse eller levering af varer og er en uændret videreførelse af § 4 i forbrugerftaleloven af 1978. Den foreslåede bestemmelse hindrer således ligesom den gældende bestemmelse såkaldt negativ aftaleindgåelse ved salg af varer, dvs. fremsendelse af varer til forbrugeren uden forudgående aftale herom og med opfordring til at betale for varen.

Om bestemmelsens 1. pkt. henvises nærmere til Folketingstidende 1977-78, Tillæg A, sp. 750 f, hvoraf bl.a. fremgår, at bestemmelsen ikke indebærer, at forbrugeren altid kan beholde ubestilte varer uden at betale for dem, idet bestemmel-

sen kun er anvendelig, såfremt forsendelsen eller afleveringen ikke skyldes en fejltagelse. At der ikke er tale om en fejltagelse kan fremgå af det vedlagte salgstilbud. I andre tilfælde kan forbrugeren i almindelighed gå ud fra, at der foreligger en fejl, hvorfor han bør rette henvendelse til afsenderen herom.

*2. pkt.* vedrørende uanmodet udførelse af tjenesteydelser viderefører uændret den tidligere forbrugerftalelovs § 4, 2. pkt., som affattet ved lov nr. 442 af 30. maj 2000. Denne bestemmelse gennemfører artikel 9 i det generelle fjernsalgsdirektiv og artikel 9 i det finansielle fjernsalgsdirektiv.

Om den gældende bestemmelses 2. pkt. henvises til Folketingstidende 1999-2000, Tillæg A, s. 5942 f og 5952 f, hvoraf bl.a. fremgår, at det følger af almindelige regler, at forbrugeren efter omstændighederne må tillade den erhvervsdrivende at tage sin ydelse (f.eks. en håndværkertjeneste) tilbage mod at sørge for reetablering, såfremt tjenesteydelsen er blevet udført ved en fejl. Lovforslaget tilsigter ingen ændring heraf.

Det fremgår endvidere af de oprindelige motiver, at bestemmelsen ikke regulerer de særlige tilfælde, hvor en erhvervsdrivende udfører arbejde, som ikke er omfattet af forbrugers bestilling, men hvor dette beror på en undskyldelig fejltagelse, eller hvor arbejdet er udført i forbrugers interesse, efter at den erhvervsdrivende forgæves har forsøgt at kontakte forbrugeren. I sådanne tilfælde må det antages, at den erhvervsdrivende efter omstændighederne vil kunne tilken- des et vederlag.

#### *Til kapitel 3*

Kapitlet indeholder regler om oplysningspligt ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og aftaler indgået ved fjernsalg.

Opfylder den erhvervsdrivende ikke sin pligt til at give visse oplysninger før aftalens indgåelse, vil det have aftaleretlige konsekvenser. Eksempelvis kan tilsidesættelse af oplysningspligten have betydning for, om den pågældende vare eller tjenesteydelse betragtes som mangelfuld. Herudover er manglende eller mangelfuld overholdelse af oplysningspligten civilretligt sanktioneret ved en udskydelse af fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt, jf. den foreslåede § 19, stk. 3.

Som det fremgår af forslaget § 34, stilles der endvidere som noget nyt forslag om bødestraf for henholdsvis overtrædelse af pligten til at give oplysning om eksistensen af en fortrydelsesret og grov eller oftere gentagen overtrædelse af pligten til i forbindelse med en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiell tjenesteydelse at oplyse om eventuelle særlige risici ved den finansielle tjenesteydelse.

Bestemmelserne om oplysningspligt suppleres i øvrigt af markedsføringsretlige regler i anden lovgivning, herunder navnlig markedsføringslovens § 3, e-handelsloven og bekendtgørelse nr. 1372 af 16. december 2009 om tjenesteyde-

res pligt til at give oplysninger til tjenestemodtagere, samt almindelige kontraktretlige regler om loyal oplysningspligt. Der henvises nærmere herom til pkt. 4.2.2 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

#### Til § 7

Den foreslåede § 7 fastlægger generelt anvendelsesområdet for lovens bestemmelser om oplysningspligt.

I *stk. 1, 1. pkt.*, fastlægges det, at den erhvervsdrivende skal give forbrugeren oplysninger i overensstemmelse med reglerne i kapitel 3. Bestemmelsen er således ikke begrænset til visse aftaletyper i modsætning til den gældende § 9, stk. 1, hvorefter reglerne om oplysningspligt alene gælder aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted. Der henvises nærmere herom til forslaget § 17, der som noget nyt fastsætter oplysningspligt for *andre* aftaler end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

Efter *2. pkt.* påhviler bevisbyrden for, at oplysningskravene efter kapitel 3 er opfyldt, den erhvervsdrivende. Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 9. For en nærmere gennemgang heraf henvises der til pkt. 4.3.3.5 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

I *stk. 2* er opregnet en række undtagelser fra reglerne om oplysningspligt. Det drejer sig om visse køb af levnedsmidler og andre varer til husholdningens løbende forbrug, jf. *nr. 1*, visse aftaler vedrørende rettigheder over fast ejendom, jf. *nr. 2, 3 og 4*, aftaler om pakkerejser, jf. *nr. 5*, aftaler vedrørende visse spil, jf. *nr. 6*, og aftaler hvor varen og købesummen udveksles samtidig med aftalens indgåelse, hvis købesummen ikke overstiger 350 kr., jf. *nr. 7*.

Det bemærkes, at aftaler, der efter § 7, stk. 2, foreslås undtaget fra oplysningspligtens område, ligeledes vil være undtaget fra reglerne i kapitel 4 om fortrydelsesret, jf. den foreslåede § 18, stk. 2, nr. 1.

De i § 7, stk. 2, opregnede typer af aftaler undtages imidlertid alene fra reglerne om oplysningspligt og fortrydelsesret. Forbrugeraftalelovens øvrige regler, herunder bl.a. reglerne om forbud mod uanmodet henvendelse og om ret til opsigelse af aftaler om løbende tjenesteydelser, vil således fortsat finde anvendelse for sådanne aftaler.

*Nr. 1* undtager fødevarer, drikkevarer eller andre varer til husholdningens løbende forbrug, som leveres fysisk til forbrugers hjem, bopæl eller arbejdsplads af en erhvervsdrivende, der ofte og regelmæssigt betjener faste ruter. Den foreslåede bestemmelse viderefører i et vist omfang den gældende § 9, stk. 2, nr. 1, men foreslås affattet i overensstemmelse med ordlyden i direktivets artikel 3, stk. 3, litra j.

Kravet om, at den erhvervsdrivende *regelmæssigt* skal betjene faste ruter, knytter sig ikke til, at den erhvervsdrivende regelmæssigt skal foretage leveringer til den enkelte forbruger, men skal forstås således, at den erhvervsdrivende regel-

mæssigt bringer varer ud i området, hvor forbrugeren har bopæl.

Ved *faste ruter* må bl.a. forstås en tilkendegivelse om, at den erhvervsdrivende udbringer varer inden for et vist område, f.eks. inden for et nærmere angivet postnummer.

Der henvises i øvrigt til pkt. 4.1.4.3.8 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

*Nr. 2* undtager aftaler om stiftelse eller overdragelse af rettigheder over fast ejendom fra oplysningspligtens område. Bestemmelsen omfatter andre aftaler end entreprisaftaler, som er omfattet af *nr. 3*, f.eks. ejendomsrettigheder og servitutter.

Den foreslåede bestemmelse svarer indholdsmæssigt til den gældende § 9, stk. 2, nr. 5, der undtager aftaler om "andre rettigheder over fast ejendom" fra oplysningspligtens område. Det følger således også af den gældende bestemmelse, at undtagelsen ikke finder anvendelse, hvis der er tale om fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser, herunder navnlig realkreditlån, eller fjernsalgsaftaler vedrørende udlejning af fast ejendom, herunder såvel udlejning til bolig som udlejning til andet formål. For denne type aftaler vil forbrugeraftalelovens regler om oplysningspligt og fortrydelsesret således som udgangspunkt gælde i forhold til sådanne aftaler.

Det bemærkes, at udlejning til boligformål antages at omfatte ophold/bopæl af mere varig karakter og ikke den midlertidige karakter, som f.eks. leje af hotelværelser og sommerhuse til ferieformål udgør.

Da bestemmelsen bl.a. sigter på at gennemføre direktivets artikel 3, stk. 3, litra e, der undtager aftaler om stiftelse, erhvervelse eller overdragelse af fast ejendom eller af rettigheder over fast ejendom fra direktivets område, foreslås det, at bestemmelsen formuleres bredere end den gældende bestemmelse, således at både stiftelse og overdragelse af rettigheder over fast ejendom nævnes. I forhold til muligheden for at opretholde undtagelsen henvises der til pkt. 4.1.4.3.4 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

*Nr. 3* undtager aftaler om opførelse af bygning fra oplysningspligtens område. Den foreslåede bestemmelse svarer til den gældende § 9, stk. 2, nr. 3, og gennemfører direktivets artikel 3, stk. 3, litra f. Undtagelsen omfatter nybygning, ombygning og tilbygning, men ikke aftaler om bygningsvedligeholdelse, reparation eller renovering, der ikke udgør en omfattende tilbygning.

Der henvises i øvrigt til pkt. 4.1.4.3.4 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

*Nr. 4* undtager aftaler, som er omfattet af § 1, stk. 1, i lov om forbrugeraftaler om brugsret til logi på timesharebasis, længerevarende ferieprodukter mv. fra oplysningspligten. Den foreslåede bestemmelse svarer indholdsmæssigt til den gældende § 9, stk. 2, nr. 4, og gennemfører direktivets arti-

kel 3, stk. 3, litra h, der undtager aftaler omfattet af timeshare-direktivet fra direktivets anvendelsesområde.

Der henvises i øvrigt til pkt. 4.1.4.3.6 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

*Nr. 5* undtager aftaler, som er omfattet af § 1, stk. 1, i lov om pakkerejser, fra oplysningspligten. Den foreslåede bestemmelse viderefører delvist den gældende § 9, stk. 2, nr. 2, men foreslås ændret som led i gennemførelsen af direktivets artikel 3, stk. 3, litra g, der undtager aftaler omfattet af pakkerejsedirektivet fra direktivets anvendelsesområde,

Der henvises i øvrigt til pkt. 4.1.4.3.5 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

*Nr. 6* undtager aftaler om spil, hvor der betales en pengeindsats for deltagelsen. Begrebet spil skal forstås i overensstemmelse med definitionen heraf i lov om spil (spilleloven). Efter spilleloven forstås der ved spil lotteri, kombinationspil og væddemål, jf. nærmere spillelovens § 5.

Det bemærkes, at bestemmelsen (alene) indebærer, at spil, hvor der for deltagelse betales en pengeindsats, undtages fra de foreslåede regler om oplysningspligt og fortrydelsesret, hvorimod lovforslagets øvrige bestemmelser vil finde anvendelse på aftaler om sådanne spil.

Undtagelsen omfatter ikke andre former for spil, herunder spil, hvor der ikke betales indsats i form af penge eller slet ikke betales indsats. Undtagelsen omfatter heller ikke spil i form af en vare såsom et kortspil eller spil, som f.eks. bestilles og leveres via en mobiltelefon som en overtakseret SMS-besked eller via internettet som et computerspil, og hvortil der ikke er knyttet et hasardelement.

Undtagelsen af spil gennemfører direktivets artikel 3, stk. 3, litra c, hvorefter aftaler om hasardspil, dvs. spil der indebærer, at der gøres indsats med penge i spil, som indeholder et element af tilfældighed, herunder lotterier, kasinospil og væddemål, er undtaget fra direktivets anvendelsesområde.

Den foreslåede undtagelse er bredere end den gældende undtagelse for spil og lotteri i forbrugeraftaleloven, hvor aftaler herom alene undtages fra reglerne om fortrydelsesret, jf. den gældende § 17, stk. 2, nr. 4.

Den foreslåede undtagelse af spil er herudover også bredere end den gældende § 17, stk. 2, nr. 4, i den forstand, at den gældende § 17, stk. 3 – hvoraf følger, at fortrydelsesretten, uanset den gældende § 17, stk. 2, nr. 4, finder anvendelse på visse aftaler indgået uden for fast forretningssted – foreslås ophævet, jf. nærmere herom i relation til lovforslagets § 18, stk. 3.

Der henvises i øvrigt til pkt. 4.1.4.3.2 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

I *nr. 7* undtages aftaler, hvor varen og købesummen udveksles samtidig med indgåelse af en aftale indgået uden for den

erhvervsdrivendes forretningssted, hvis købesummen ikke overstiger 350 kr.

Undtagelsen gennemfører direktivets artikel 3, stk. 4, hvorefter medlemsstaterne for så vidt angår aftaler indgået uden for fast forretningssted kan vælge ikke at anvende direktivets bestemmelser, hvis prisen, som forbrugeren skal betale, ikke overstiger 50 euro. Medlemsstaterne gives også mulighed for at fastsætte en lavere værdi.

Den foreslåede bestemmelse er i det væsentligste en videreførelse af den gældende § 2, stk. 2, nr. 2, litra c, hvorefter forbrugerftalelovens regler om oplysningspligt og fortrydelsesret ikke finder anvendelse på aftaler indgået på offentligt sted mv., og hvor varen og købesummen udveksles samtidig med aftalens indgåelse uanset købesummens størrelse.

Bestemmelsen skal i overensstemmelse med direktivets præambelbetragtning 28 forstås således, at den – i tilfælde, hvor forbrugeren samtidigt har indgået flere aftaler af beslægtet indhold – alene finder anvendelse, hvor den samlede købesum ikke overstiger 350 kr. Varer og tjenesteydelser, for hvilke lovens regler om oplysningspligt og fortrydelse slet ikke finder anvendelse, skal dog ikke medregnes, når det skal afgøres, hvorvidt bagatelgrænsen er overskredet.

Der henvises i øvrigt til pkt. 5.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

#### Til § 8

Den foreslåede bestemmelse fastsætter, hvilke oplysninger erhvervsdrivende skal give forbrugere ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser. Endvidere fastsætter bestemmelsen, hvornår og på hvilken måde de pågældende oplysninger skal gives.

Med bestemmelsen foreslås der i modsætning til de gældende §§ 10-12 ensartede oplysningskrav for aftaler om varer eller tjenesteydelser, uanset om aftalen er indgået ved fjernsalg eller uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

I *stk. 1* opregnes en række oplysninger, som er omfattet af oplysningspligten, idet det indledningsvist fremgår af bestemmelsen, at disse oplysninger skal gives, *inden* der indgås en aftale, og at oplysningerne skal gives på en klar og forståelig måde.

Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 1, og er i vidt omfang affattet i overensstemmelse hermed. Visse af oplysningskravene svarer indholdsmæssigt til de gældende oplysningskrav, men direktivets artikel 6 udvider imidlertid den erhvervsdrivendes oplysningspligt på en række punkter, herunder navnlig for så vidt angår aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. De opregnede oplysninger svarer for en dels vedkommende til de oplysninger, som fremover også skal gives i forbindelse med indgåelse af andre aftaler end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for den erhvervsdri-

vendes forretningssted, jf. lovforslagets § 17. Herudover fastsættes der i den foreslåede bestemmelse en række yderligere oplysninger, som skal gives til forbrugeren i tilfælde, hvor der indgås en aftale om varer eller ikkefinansielle tjenesteydelser enten uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg.

For så vidt angår de i stk. 1 opregnede oplysningskrav henvises i øvrigt til pkt. 4.3.3.2 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Efter *nr. 1* skal der gives oplysninger om varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber i et omfang, der svarer til kommunikationsteknikken og til varen eller tjenesteydelsen. Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 1, litra a, og er en ordret gengivelse heraf.

Det vil bero på en konkret vurdering, hvor omfattende og detaljerede oplysninger den erhvervsdrivende skal tilvejebringe, idet kommunikationsteknikken og varernes eller tjenesteydelsernes art bør indgå i denne vurdering. Ved komplicerede varer og tjenesteydelser vil kravene til omtalen af varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber derfor være større end ved ukomplicerede varer og tjenesteydelser.

I relation til fjernsalgsaftaler indebærer bestemmelsen, at oplysningskravene bør tilpasses, således at der tages hensyn til visse mediers tekniske begrænsninger, såsom de begrænsninger, der er forbundet med antal tegn på visse mobiltelefon-skærme, eller tidsbegrænsningen for salgsspot på tv. I sådanne tilfælde bør den erhvervsdrivende opfylde et minimum af de væsentligste oplysningskrav, således at tilbuddet præsenteres på en afbalanceret måde, og henvise forbrugeren til en anden informationskilde, f.eks. ved at opgive et frikaldsnummer eller anføre et hyperlink til den erhvervsdrivendes hjemmeside, hvor der er direkte og let adgang til de relevante oplysninger.

I *nr. 2-4* fastsættes en række oplysninger om den erhvervsdrivende herunder kontaktoplysninger, som skal gives til forbrugeren. Efter de foreslåede bestemmelser skal der således gives oplysning om den erhvervsdrivendes identitet og den fysiske adresse, hvor den erhvervsdrivende er etableret og adressen på dennes forretningssted, samt eventuelle telefon- og faxnummer og e-mailadresse, jf. nr. 2 og 4. Hvor det er relevant, skal der endvidere gives oplysninger om identitet og den fysiske adresse på den erhvervsdrivende, som der handles på vegne af, jf. nr. 3, og den fysiske adresse på forretningsstedet for den erhvervsdrivende, som der handles på vegne af, hvis den er forskellig fra den adresse, der er opgivet i overensstemmelse med nr. 3, og hvortil forbrugeren kan indgive eventuelle klager, jf. nr. 4.

Navnlig i relation til *nr. 2* bemærkes, at den erhvervsdrivendes identitet f.eks. kan oplyses ved brug af firmanavn eller CVR-nr. Formålet med de i nr. 2 opregnede kontaktoplysninger er bl.a. at sikre, at forbrugeren hurtigt kan få kontakt til den erhvervsdrivende.

De foreslåede bestemmelser i nr. 2-4 tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 1, litra b-d, og betyder på flere punkter en udvidet oplysningspligt i forhold til den gældende § 11, stk. 1, nr. 1, bl.a. fordi de foreslåede bestemmelser omfatter oplysninger om den erhvervsdrivendes *eventuelle* telefon- og faxnummer og e-mail-adresse, jf. nr. 2. Det bemærkes i den forbindelse, at en erhvervsdrivende, der driver virksomhed inden for e-handelsdirektivets anvendelsesområde, f.eks. ved fjernsalg via internettet, er forpligtet til at give oplysning om sin e-mail-adresse. For så vidt angår aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted vil den erhvervsdrivende derimod kun være forpligtet til at give oplysning om en e-mail-adresse i det omfang, den erhvervsdrivende har en sådan.

I *nr. 5 og 6* opregnes en række prisoplysninger, som skal gives til forbrugeren. De foreslåede bestemmelser supplerer markedsføringslovens regler om prisoplysninger, jf. herved pkt. 4.3.3.2.3 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Efter *nr. 5* skal der gives oplysning om den samlede pris for varen eller tjenesteydelsen inklusive afgifter. Hvis varens eller tjenesteydelsens art gør, at prisen ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, skal der i stedet gives oplysning om den måde, hvorpå prisen skal udregnes. Endvidere skal der, hvor det er relevant, gives oplysning om alle yderligere omkostninger vedrørende fragt, levering eller porto og enhver anden omkostning, eller, hvor disse omkostninger ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, oplysning om, at der kan forekomme sådanne yderligere omkostninger.

Alle obligatoriske pristillæg f.eks. ekspeditionsgebyrer og afgifter til det offentlige skal meddeles, sådan at der oplyses om den pris, ydelsen faktisk kan erhverves til.

Formuleringen ”enhver anden omkostning” omfatter bl.a. også afgifter/omkostninger, der ikke betales via leverandøren eller pålægges af denne. Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 1, litra e, 1. pkt., og svarer indholdsmæssigt til den gældende § 11, stk. 1, nr. 3.

Efter *nr. 6* skal der – som noget nyt i forhold til den gældende § 11, stk. 1, nr. 3 – endvidere gives oplysning om de samlede udgifter pr. afregningsperiode, hvor der er tale om tidsbestemte aftaler eller abonnementsaftaler. Der skal herunder gives oplysninger om de samlede månedlige udgifter, hvor der er tale om tidsbestemte aftaler eller abonnementsaftaler, der betales med et fast beløb, eller, hvor de samlede udgifter ikke kan udregnes på forhånd, oplysning om hvordan prisen skal udregnes. Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 1, litra e, 2. pkt.

Efter *nr. 7* skal der gives oplysning om eventuelle omkostninger for forbrugeren ved anvendelse af den pågældende fjernkommunikationsteknik til indgåelse af aftalen, når de beregnes efter en anden takst end grundtaksten. Anvises forbrugeren f.eks. at ringe til et såkaldt 900-nummer, skal der oplyses om den særlige (højere) pris herfor. Den foreslåede



bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 1, litra f, men indebærer samtidig en indholdsmæssigt videreførelse af gældende ret, jf. den gældende § 11, stk. 1, nr. 6.

Efter *nr. 8* skal der gives oplysning om vilkår om betaling, levering, opfyldelse samt det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende forpligter sig til at levere varen eller yde tjenesteydelsen. Endvidere skal der, hvor det er relevant, gives oplysninger om den erhvervsdrivendes praksis for klagebehandling.

Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 1, litra g, og medfører i forhold til den gældende § 11, stk. 1, nr. 4, et nyt krav om, at den erhvervsdrivende skal oplyse forbrugeren om det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende forpligter sig til at levere varen eller tjenesteydelsen, samt, hvor det er relevant, den erhvervsdrivendes praksis for klagebehandling. Udtrykket ”hvor det er relevant” forudsættes at indbære, at den erhvervsdrivende alene er forpligtet til at oplyse om sin politik for klagebehandling, såfremt den afviger fra det, man sædvanligvis kan forvente ved behandling af klager over varer af den pågældende type eller i den pågældende branche, f.eks. særlige procedurer ved indgivelse af klagen.

Efter *nr. 9* skal der gives oplysninger om, hvorvidt der er en fortrydelsesret, og såfremt der er det, om betingelser, tidsfrist og procedurer for at gøre fortrydelsesretten gældende, jf. forslaget § 20, samt om den standardfortrydelsesformular, der er angivet i bilag 3 til lovforslaget.

Den erhvervsdrivende skal således – hvis der er fortrydelsesret i forhold til den pågældende aftaleindgåelse – i tilfælde af eventuel fortrydelsesret stille den standardfortrydelsesformular, der findes i bilag 3, til rådighed for forbrugeren. Den erhvervsdrivende kan ikke anvende en anden formular end standardfortrydelsesformularen i bilag 3, men der er imidlertid ikke noget til hinder for, at forbrugeren vælger at give meddelelse om eventuel fortrydelse på anden måde, jf. standardfortrydelsesvejledningens 3. afsnit.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 1, litra h, men tilsvarende oplysningskrav følger med undtagelse af oplysning om en standardfortrydelsesformular af den gældende § 12, stk. 2, nr. 2, idet disse oplysningskrav efter den gældende bestemmelse dog først skal opfyldes *efter* aftalens indgåelse i forbindelse med meddelelsen af oplysningerne på varigt medium, jf. den gældende § 12, stk. 3, jf. stk. 1. Kravet til at give oplysningerne fremrykkes således med lovforslaget.

Efter *nr. 10* skal der, såfremt fortrydelsesretten ikke finder anvendelse i henhold til den foreslåede § 18, stk. 2, gives oplysning herom. § 18, stk. 2, indeholder de generelle undtagelse af aftaletyper mv. fra fortrydelsesrettens område. Der henvises nærmere til bemærkningerne til denne bestemmelse.

Efter *nr. 11* skal der, hvor det er relevant, gives oplysning om, under hvilke omstændigheder forbrugeren mister sin fortrydelsesret. Forbrugeren kan f.eks. miste sin fortrydelsesret ved at bryde plomberingen på lyd- eller billedoptagelser eller computer-software, jf. lovforslagets § 18, stk. 2, nr. 9, eller når en tjenesteydelse er blevet fuldt udført, når udførelsen blev påbegyndt med forbrugers accept, jf. lovforslagets § 18, stk. 2, nr. 2.

De foreslåede bestemmelser i nr. 10 og 11 tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 1, litra k.

Efter *nr. 12* skal der, hvor det er relevant, oplyses om, at forbrugeren skal betale udgifterne til tilbagelevering af varen i tilfælde af udnyttelse af fortrydelsesretten. Endvidere skal der i forhold til aftaler om fjernsalg, hvis varen i kraft af sin art ikke kan returneres med normal post, gives oplysninger om udgifterne til returnering af varen. Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 1, litra i.

Efter *nr. 13* skal der gives oplysning om, at forbrugeren ved tilbagetræden fra en tjenesteydelsesaftale skal betale den erhvervsdrivende for rimelige omkostninger, hvis aftalens opfyldelse på forbrugers udtrykkelige anmodning er påbegyndt inden fortrydelsesfristens udløb. For så vidt angår fastlæggelsen af rimelige omkostninger henvises der til den foreslåede § 25, stk. 1 og 2.

Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 1, litra j.

Efter *nr. 14* skal der gives oplysning om, at købelovens mangelsregler kan finde anvendelse.

Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 1, litra l, vedrørende oplysninger om lovbestemte garantier for varernes kontraktmæssighed. Bestemmelsen tilsigter ikke at indføre en pligt for den erhvervsdrivende til at oplyse om det nærmere indhold af købelovens mangelsregler, men alene en pligt til at oplyse om at aftalen er omfattet af disse regler, jf. ordlyden i direktivets artikel 6, stk. 1, litra l, hvorefter den erhvervsdrivende skal påminde forbrugeren om ”eksistensen af en lovbestemt garanti for varernes kontraktmæssighed”. Den foreslåede bestemmelse er alene relevant i forhold til køb af varer. Det bemærkes i den forbindelse, at købeloven ikke finder anvendelse for tjenesteydelser.

Der gælder ingen tilsvarende oplysningskrav efter den gældende forbrugerftalelov, men bestemmelsen vil supplere markedsføringslovens § 12, stk. 2, vedrørende information til forbrugere om garantier, hvoraf det fremgår, at den erhvervsdrivende på en klar og tydelig måde skal oplyse, at forbrugers ufravigelige rettigheder efter lovgivningen ikke berøres af garantien.

Efter *nr. 15* skal der, hvor det er relevant, gives oplysninger om eftersalgskundebistand og betingelserne herfor, eftersalgsservice og handelsmæssige garantier.

Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 1, litra m, og må i relation til krav om oplysninger om eftersalgskundebistand og eftersalgsservice antages at gå videre end kravet om oplysning om reparations- eller vedligeholdelsesservice i den gældende § 12, stk. 2, nr. 1.

Ved en handelsmæssig garanti forstås enhver forpligtelse, som den erhvervsdrivende eller en producent (garantigiveren) har påtaget sig over for forbrugeren ud over sin retlige forpligtelse til at levere en kontraktmæssig ydelse, til at refundere købesummen eller omlevere, reparere eller på anden måde afhjælpe mangler ved varerne, forudsat at varerne ikke opfylder de specifikationer eller ethvert andet krav, der fremgår af garantierklæringen eller af de relevante reklamer for varen eller tjenesteydelsen, der var tilgængelige på tidspunktet eller forud for aftalens indgåelse, og som ikke relaterer sig til ydelsens kontraktmæssighed, jf. direktivets artikel 2, nr. 14.

Der er med den foreslåede bestemmelse om den erhvervsdrivendes oplysningspligt ikke indført en pligt for den erhvervsdrivende til at indestå for garantier afgivet af tredjemand. Hvorvidt den erhvervsdrivende hæfter for garantien, må afgøres efter de almindelige køberetlige regler, herom i særdeleshed købelovens § 76, stk. 1, nr. 2, der ikke foreslås ændret.

Efter *nr. 16* skal der gives oplysning om relevante adfærdskodeks og, hvor det er relevant, oplysning om, hvordan eksemplarer heraf kan fremskaffes.

Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 1, litra n.

Ved et adfærdskodeks skal forstås en aftale eller et regelsæt, der ikke følger af lovgivning eller administrative bestemmelser, hvorigennem den erhvervsdrivendes adfærd fastlægges, og ifølge hvilken den erhvervsdrivende forpligtes til at overholde kodekset i forbindelse med en eller flere former for handelspraksis eller inden for en eller flere erhvervssektorer, jf. artikel 2, litra f, i direktivet om urimelig handelspraksis (2005/29/EF). Det er alene adfærdskodeks, hvorefter den erhvervsdrivende over for den pågældende organisation har forpligtet sig til at overholde kodekset, og hvortil der er knyttet en eller flere sanktionsformer, som er omfattet den foreslåede bestemmelse. Andre adfærdskodeks, som er etisk funderede, og hvortil der ikke er knyttet nogen retsvirkning, er således ikke omfattet af bestemmelsen.

Det bemærkes endvidere, at den erhvervsdrivende hverken skal eller må give oplysninger om adfærdskodeks, hvortil den pågældende ikke har tilsluttet sig. En sådan oplysning vil ikke være relevant og vil endvidere efter omstændighederne kunne være vildledende over for forbrugeren.

Efter *nr. 17* skal der, hvor det er relevant, gives oplysning om aftalens varighed, eller for tidsbestemte aftaler eller for aftaler, der forlænges automatisk, betingelserne for at opsiges aftalen.

Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 1, litra o, og går videre end den gældende § 11, stk. 1, nr. 4, vedrørende oplysning om uopsigelighedsperioder, idet der efter den foreslåede bestemmelse skal gives oplysning om aftalens gyldighedsperiode, og for så vidt angår aftaler, der forlænges automatisk, betingelserne for at opsiges aftalen. Der henvises i øvrigt til lovforslagets kapitel 7 (§§ 28 og 29) vedrørende ret til opsigelse af aftaler om løbende tjenesteydelser mv.

Efter *nr. 18* skal der endvidere, hvor det er relevant, gives oplysning om minimumsvarigheden af forbrugeren forpligtelser i henhold til aftalen. Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 1, litra p. Den gældende forbrugerftalelov indeholder ikke en tilsvarende bestemmelse.

Den foreslåede bestemmelse vil f.eks. kunne være relevant ved visse aftaler om løbende levering af varer eller tjenesteydelser, hvor der er aftalt vilkår om opsigelsesvarsel og/eller bindingsperiode. Der henvises i øvrigt til lovforslagets kapitel 7 (§§ 28 og 29) vedrørende ret til opsigelse af aftaler om løbende tjenesteydelser mv.

Efter *nr. 19* skal der, hvor det er relevant, gives oplysning om forskud eller andre finansielle garantier, som forbrugeren skal betale eller stille efter anmodning fra den erhvervsdrivende, samt betingelserne herfor. Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 1, litra q. Den gældende forbrugerftalelov indeholder ikke en tilsvarende bestemmelse.

Herudover skal der efter *nr. 20*, hvor det er relevant, gives oplysning om funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger for digitalt indhold.

Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 1, litra r. Den gældende forbrugerftalelov indeholder ikke en tilsvarende udtrykkelig bestemmelse herom. Efter de almindelige kontraktretlige regler glæder der imidlertid en loyal oplysningspligt over for køberen i forhold til oplysninger om salgsgenstandens beskaffenhed. Herudover indeholder markedsføringslovens § 7 en oplysningspligt i forbindelse med afgivelse af tilbud eller ved aftalens indgåelse, hvorefter den erhvervsdrivende bl.a. skal give en forsvarlig vejledning, når dette har betydning for bedømmelsen af den pågældende vare eller tjenesteydelseskarakter eller egenskaber. Det må således antages, at der også efter gældende ret i en række situationer har været en oplysningspligt for den erhvervsdrivende i forhold til denne type oplysninger.

Ved digitalt indhold forstås data, der er produceret og leveret i digital form, jf. direktivets artikel 2, nr. 11. Som eksempler herpå nævnes i præambelbetragtning 19 bl.a. computerprogrammer og spil. Ved funktionalitet forstås de måder, hvorpå det digitale indhold kan anvendes, og om der er tekniske begrænsninger. Forbrugeren skal således have op-

lyst om produktet f.eks. indeholder regionskodning, der sætter begrænsninger for forbrugers anvendelse af produktet.

I øvrigt skal der efter *nr. 21*, hvor det er relevant, gives oplysning om det digitale indholds evne til at fungere sammen med hardware og software i henhold til, hvad den erhvervsdrivende ved eller med rimelighed burde have vidst.

Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 1, litra s. Den gældende forbrugeraftalelov indeholder ikke en tilsvarende bestemmelse, men som også anført ovenfor i relation til *nr. 20* vil de almindelige kontraktretlige regler om loyal oplysningspligt og kravet til forsvarlig vejledning efter markedsføringsloven finde anvendelse efter gældende ret.

Hvad den erhvervsdrivende vidste eller burde have vidst, må bero på en konkret vurdering. Formuleringen ”evne til at fungere sammen med” svarer til direktivets (mere tekniske) formulering ”interoperabilitet” og sigter mod information om hardware- og software, som det digitale indhold er kompatibelt med, f.eks. styresystemet, den nødvendige version mv. og visse hardware features. Forbrugeren skal således eksempelvis have oplyst, om et produkt alene er kompatibelt med f.eks. en Mac-computer.

Endelig fastsætter *nr. 22*, at der, hvor det er relevant, skal gives oplysning om mulighed for klageadgang og i givet fald om fremgangsmåden ved klage. Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 1, litra t. Den gældende forbrugeraftalelov indeholder en i det væsentligste tilsvarende bestemmelse for så vidt angår finansielle tjenesteydelser i § 13, stk. 1, nr. 2. Denne bestemmelse videreføres med lovforslagets § 14, stk. 1, nr. 9.

Efter bestemmelsen har en erhvervsdrivende pligt til at oplyse om adgang til at klage til Forbrugerklagenævnet eller et privat anke- eller klagenævn, mens der ikke gælder en sådan pligt, hvis der ikke består en sådan klageadgang, jf. formuleringen ”hvor det er relevant, mulighed for”.

*Stk. 2* fastsætter, at oplysningerne i stk. 1, nr. 2-4, dvs. oplysninger om den erhvervsdrivende, herunder kontaktoplysninger, i forbindelse med offentlige auktioner, kan erstattes med oplysninger om auktionarius. For så vidt angår definitionen af offentlige auktioner henvises til lovforslagets § 3, nr. 6, med tilhørende bemærkninger.

Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 3. Det bemærkes, at lovforslagets § 17 vedrørende andre aftaler end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, ikke indeholder en tilsvarende bestemmelse. Som følge heraf er der i forbindelse med offentlige auktioner, som *ikke* angår fjernsalgsaftaler eller aftaler indgået uden for forretningssted, som udgangspunkt ikke mulighed for at erstatte de i § 17 stk. 1, nr. 2, anførte oplysninger om den erhvervsdrivende med oplysninger om auktionarius.

I *stk. 3* foreslås en regel om, at oplysninger, som den erhvervsdrivende skal give forbrugeren, skal afgives på dansk, såfremt den erhvervsdrivende har markedsført den pågældende vare eller tjenesteydelse på dansk, jf. 1. led. Kravet om afgivelse af oplysningerne på dansk gælder dog ikke, hvis forbrugeren har givet sit udtrykkelige samtykke til at modtage oplysningerne på et andet sprog, jf. 2. led.

Den foreslåede bestemmelse har hjemmel i direktivets artikel 6, stk. 7, hvorefter medlemsstaterne kan opretholde eller indføre sprogkrav vedrørende de aftalemæssige oplysninger i deres nationale lovgivning for at sikre, at sådanne oplysninger let kan forstås af forbrugeren.

For at en markedsføring anses for at være foretaget på dansk, må der skulle tale om markedsføring af et vist omfang, således at forbrugers indgåelse af aftalen, selvom dette ikke konkret kan dokumenteres, kunne være motiveret af den pågældende markedsføring.

Der henvises i øvrigt til pkt. 5.4 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

#### Til § 9

Bestemmelsen fastsætter en række formkrav til aftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser, der er fælles for aftaler indgået henholdsvis uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og ved fjernsalg.

*Stk. 1, 1. pkt.*, fastsætter, at oplysningerne nævnt i forslaget til § 8, stk. 1, nr. 9, 12 og 13, dvs. oplysninger vedrørende udnyttelse af fortrydelsesretten, kan gives ved brug af standardfortrydelsesvejledningen i lovforslagets bilag 1. Hvis standardfortrydelsesvejledningen benyttes og er udfyldt korrekt, skal den erhvervsdrivende anses for at have opfyldt oplysningskravene i § 8, stk. 1, nr. 9, 12 og 13, jf. *stk. 1, 2. pkt.*

Det bemærkes, at bestemmelsen alene fastsætter en valgmulighed for den erhvervsdrivende til at gøre brug af standardfortrydelsesvejledningen i bilag 1 modsat pligten for den erhvervsdrivende til at udlevere standardfortrydelsesformularen i bilag 3 til forbrugeren, jf. § 8, stk. 1, nr. 9. Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 4.

*Stk. 2* fastsætter, at de oplysninger, som er omfattet af § 8, stk. 1, udgør en integreret del af aftalen om fjernsalg eller aftalen indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, og at oplysningerne kun må ændres, hvis det udtrykkeligt er aftalt mellem parterne. Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 5.

*Stk. 3* omhandler situationer, hvor den erhvervsdrivende ikke har opfyldt oplysningspligten i forhold til oplysning om yderligere omkostninger eller andre udgifter, jf. § 8, stk. 1, nr. 5, eller i forhold til oplysning om udgifter for returnering af varen, jf. § 8, stk. 1, nr. 12, og fastsætter, at forbrugeren i givet fald ikke er forpligtet til at betale disse omkostninger eller udgifter. Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 6.

For så vidt angår konsekvensen af den erhvervsdrivendes manglende opfyldelse af oplysningspligten henvises til lovforslagets § 34 med tilhørende bemærkninger.

Der henvises endvidere til pkt. 4.3.3.4 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

#### Til § 10

Den foreslåede bestemmelse fastsætter formkrav, der gælder specifikt i forhold til aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og tilsigter at gennemføre direktivets artikel 7. Der henvises nærmere herom til pkt. 4.4.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

*Stk. 1* fastsætter i relation til aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, at oplysningerne opregnet i § 8, stk. 1, skal gives til forbrugeren på papir eller, hvis forbrugeren samtykker hertil, på et andet varigt medium. Af bestemmelsen fremgår endvidere, at oplysningerne skal være letlæselige og udfærdiget på et klart og forståeligt (let tilgængeligt) sprog.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 7, stk. 1, og svarer delvist til de formelle krav, der er fastsat i den gældende § 10, stk. 1.

For så vidt angår definitionen af varigt medium henvises til lovforslagets § 3, nr. 5.

*Stk. 2* fastsætter nærmere regler om forbrugers krav på at få udleveret en kopi af aftalen. Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 7, stk. 2. Den gældende forbrugeraftalelov indeholder ikke en tilsvarende bestemmelse.

Efter *1. pkt.*, skal den erhvervsdrivende udlevere en kopi af den underskrevne aftale eller en bekræftelse heraf på papir eller – hvis forbrugeren samtykker hertil – på et andet varigt medium.

*2. pkt.* retter sig mod aftaler om levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, og fastsætter, at den erhvervsdrivende i disse tilfælde skal udlevere kopi af forbrugers eventuelle udtrykkelige samtykke til og anerkendelse af, at denne mister sin fortrydelsesret, når udførelsen af leveringen påbegyndes inden fortrydelsesfristens udløb, jf. lovforslagets § 18, stk. 2, nr. 13.

Kravet i *stk. 2* til den erhvervsdrivende om at udlevere en kopi af den underskrevne aftale mv. kan ikke anses for opfyldt i tilfælde, hvor den erhvervsdrivende kun midlertidigt udlåner kopien til forbrugers gennemsyn eller lignende, idet der skal være tale om en kopi, der er tiltænkt forbrugeren, og som denne kan beholde.

Der henvises endvidere til pkt. 4.4.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

#### Til § 11

Den foreslåede bestemmelse regulerer, hvordan oplysningerne i lovforslagets § 8, stk. 1, skal stilles til rådighed for forbrugeren ved aftaler indgået ved fjernsalg.

Efter *stk. 1* skal de i § 8, stk. 1, nævnte oplysninger gives eller stilles til rådighed for forbrugeren under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte fjernkommunikationsteknik. Bestemmelsen fastsætter endvidere, at oplysningerne, hvis de gives på et varigt medium, skal være letlæselige.

Den foreslåede bestemmelse i *stk. 1* tilsigter at gennemføre direktivets artikel 8, stk. 1, og svarer i et vist omfang til den gældende § 11, stk. 3, der har baggrund i artikel 4, stk. 1 og 2, i det generelle fjernsalgsdirektiv.

Kravet om, at oplysningerne skal gives eller stilles til rådighed for forbrugeren ”under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte kommunikationsteknik”, forudsættes at indebære, at den erhvervsdrivende skal tilvejebringe oplysningerne på en afbalanceret måde. Således bør oplysningskravene tilpasses under hensyntagen til visse mediers tekniske begrænsninger eksempelvis antallet af tegn på en mobiltelefons skærm eller sekunderne i en tv-reklame, idet den erhvervsdrivende i sådanne tilfælde bør opfylde et minimum af oplysningskrav og i øvrigt henvise forbrugeren til f.eks. en hjemmeside, et frikaldsnummer eller anden informationskilde, hvor der gives direkte og let adgang til de relevante oplysninger, jf. herved direktivets præambelbetragtning 36.

Der henvises i øvrigt til pkt. 4.4.2.2.2 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

*Stk. 2* fastsætter specifikt i forhold til fjernsalgsaftaler indgået ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne, at den erhvervsdrivende forud for aftalens indgåelse mindst skal give oplysning om den erhvervsdrivendes identitet, varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber, den samlede pris, fortrydelsesretten, aftalens varighed og for tidsbegrænsede aftaler bestemmelserne for opsigelse af aftalen, jf. de oplysninger, der er nævnt i lovforslagets § 8, stk. 1, nr. 1, 5, 6, 9 og 17, hvortil der henvises. Som anført finder den foreslåede bestemmelse kun anvendelse i de situationer, hvor den fjernkommunikation, der anvendes ved aftaleindgåelsen, kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne.

Øvrige oplysninger, som kræves efter § 8, stk. 1, skal efter den foreslåede bestemmelse formidles til forbrugeren på en passende måde i overensstemmelse med *stk. 1*.

Indgås en aftale f.eks. over internettet ved brug af en mobiltelefon, og sætter telefonen begrænsninger for tid eller plads, skal den erhvervsdrivende forud for aftalens indgåelse give forbrugeren oplysning om den erhvervsdrivendes identitet, varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber, den samlede pris, fortrydelsesretten, aftalens varighed og for tidsbegrænsede aftaler bestemmelserne for opsigelse af aftalen, mens de resterende oplysninger i § 8, stk. 1, stilles til rådighed for forbrugeren ”under anvendelse af midler, der er

tilpasset den anvendte fjernkommunikation”, f.eks. ved at anføre et hyperlink til den erhvervsdrivendes hjemmeside. I det omfang det er muligt alt afhængig af fjernkommunikationsteknikkens eventuelle plads- og tidsbegrænsninger, skal den erhvervsdrivende imidlertid også give forbrugeren de øvrige oplysninger, der fremgår af § 8, stk. 1.

Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 8, stk. 4.

Der henvises i øvrigt til pkt. 4.4.2.2.5 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

*Stk. 3* vedrører de situationer, hvor den erhvervsdrivende kontakter forbrugeren telefonisk med henblik på indgåelse af en aftale om fjernsalg af en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse. I disse situationer skal den erhvervsdrivende, ud over de oplysninger der følger af stk. 2, ved begyndelsen af samtalen give forbrugeren oplysning om sit navn og eventuelt navnet på den person, opkaldet foretages på vegne af, og om det kommercielle formål med henvendelsen.

Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 8, stk. 5.

Den foreslåede bestemmelse har navnlig betydning i de tilfælde, hvor der efter lovforslagets § 4, stk. 2, er adgang til (lovligt) at rette uanmodet telefonisk henvendelse til forbrugeren, men vil også have betydning i tilfælde, hvor forbrugeren har bedt om at blive ringet op af den erhvervsdrivende.

Som nævnt ovenfor under bemærkningerne til lovforslagets § 4 suppleres forbrugeraftalelovens regler om oplysningspligt af markedsføringslovens bestemmelser, herunder markedsføringslovens § 6, stk. 5, vedrørende oplysning om retten til at frabede sig telefoniske henvendelser, og markedsføringslovens § 6, stk. 3, hvorefter forbrugere helt kan undgå telefoniske henvendelser ved at lade sig notere på den såkaldte Robinsonliste i CPR-registeret.

Betegnelsen ”telefonisk kontakt” skal i lighed med forståelsen af begrebet i den gældende forbrugerftalelov anses for at omfatte fastnet-, mobil- og IP-telefoni, men ikke SMS- eller MMS-beskeder, telefax, e-mails eller lignende elektroniske meddelelser. Også automatiske opkald til telefoner, såkaldt ”cold calling”, anses for omfattet af betegnelsen.

Den foreslåede bestemmelses oplysningskrav gælder, i modsætning til lovforslagets § 14, stk. 4, jf. stk. 2, vedrørende fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, hvor den erhvervsdrivende telefonisk kontakter forbrugeren, hver gang den erhvervsdrivende kontakter forbrugeren telefonisk med henblik på indgåelse af en aftale om fjernsalg af en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse, således at den erhvervsdrivende skal identificere sig og forklare formålet med opkaldet i begyndelsen af hver samtale med forbrugeren.

Der henvises i øvrigt til pkt. 4.4.2.2.6 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

I *stk. 4* fastsættes det i relation til hjemmesider, hvor der er mulighed for elektronisk handel, at det senest ved bestilingsprocessens begyndelse klart og let læseligt skal angives, om der gælder nogen leveringsbegrænsninger, og hvilke betalingsmidler der accepteres.

Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 8, stk. 3. Den gældende forbrugerftalelov indeholder ingen tilsvarende bestemmelser.

Der henvises i øvrigt til pkt. 4.4.2.2.4 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

#### *Til § 12*

Den foreslåede bestemmelse fastsætter formkrav til aftaler, der indgås ved elektroniske midler. Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 8, stk. 2. Den gældende forbrugerftalelov indeholder ikke en tilsvarende regel.

Af *stk. 1* fremgår det, at hvis en aftale, der indgås ved hjælp af elektroniske midler, pålægger forbrugeren en betalingsforpligtelse, skal dette være angivet klart og tydeligt på det sted, hvor bestillingen afgives.

Hensigten med den foreslåede bestemmelse er at sikre, at forbrugeren er i stand til at afgøre, på hvilket tidspunkt vedkommende påtager sig betalingsforpligtelsen. Dette kan eksempelvis være uklart i situationer, hvor forbrugers bekræftelse af aftalen eller en bestilling sker tidligt i bestilingsprocessen, f.eks. inden øvrige sædvanlige bestillingstrin, herunder angivelse af leverings- og fakturaadresse, er gennemført.

Den foreslåede bestemmelse indebærer bl.a., at det i forbindelse med bestillinger, hvis afgivelse indebærer aktivering af en knap eller en tilsvarende funktion, er et krav, at knappen eller den tilsvarende funktion på let læselig måde er mærket ”ordre med betalingsforpligtelse” eller en tilsvarende utvetydig formulering, som angiver, at afgivelsen af ordren medfører en betalingsforpligtelse til den erhvervsdrivende.

Endvidere fremgår det af den foreslåede bestemmelse, at den erhvervsdrivende tydeligt og i fremhævet form, og umiddelbart før forbrugeren afgiver sin bestilling, skal gøre forbrugeren opmærksom på oplysninger om varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber og den samlede pris. Samtidigt skal der, hvor det er relevant, gives oplysninger om aftalens varighed og for tidsbegrænsede aftaler bestemmelserne for opsigelse af aftalen og om minimumsvarigheden af forbrugers forpligtelser i henhold til aftalen, jf. de oplysninger, der er nævnt i lovforslagets § 8, stk. 1, nr. 1, 5, 6, 17 og 18.

Afhængig af en hjemmesides indretning kan der både være tale om, at forbrugeren afgiver en accept eller et tilbud. Betegnelsen ”bestilling” forudsættes at omfatte begge tilfælde, jf. herved også direktivets betegnelse ”ordre”.

Hensigten med den foreslåede bestemmelse er navnlig at sikre, at forbrugeren ved aftaler, der indgås via hjemmesider, er i stand til fuldt ud at læse og forstå de vigtigste elementer i aftalen, før forbrugeren afgiver sin ordre, hvorfor disse elementer skal angives i tæt tilknytning til den bekræftelse, der kræves for at afgive ordren, jf. også herom direktivets præambelbetragtning 39.

Bestemmelsen antages således bl.a. at indebære, at den erhvervsdrivende efter af have givet forbrugeren alle de oplysninger, som efter lovforslagets § 8, stk. 1, skal gives, inden der indgås en aftale, under de i bestemmelsen angivne omstændigheder på ny skal gøre forbrugeren opmærksom på de ovenfor nævnte oplysninger umiddelbart før, forbrugeren afgiver sin bestilling.

Endelig fastsættes der i *stk. 2* en civilretlig sanktion rettet mod de tilfælde, hvor den erhvervsdrivende ikke overholder bestemmelserne i *stk. 1* og *2*. I disse tilfælde er forbrugeren ikke bundet af aftalen eller bestillingen.

Der henvises i øvrigt til pkt. 4.4.2.2.3 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

#### Til § 13

Den foreslåede bestemmelse regulerer den erhvervsdrivendes forpligtelse til at bekræfte fjernsalgsaftaler, herunder formkrav til sådanne bekræftelser.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 8, stk. 7, og svarer i et vist omfang til den gældende forbruger-aftalelovs § 12, der gennemfører artikel 5, stk. 1, i det generelle fjernsalgsdirektiv, men som dog ikke omhandler bekræftelse af aftaler, men derimod fastsætter krav til udlevering af visse oplysninger på et varigt medium efter indgåelse af fjernsalgsaftaler om varer eller ikkefinansielle tjenesteydelser.

Efter *stk. 1* skal den erhvervsdrivende ved fjernsalgsaftaler inden for rimelig tid efter aftaleindgåelsen og senest ved levering af varen, eller før leveringen af tjenesteydelsen påbegyndes, give forbrugeren en bekræftelse af aftalen på et varigt medium.

For så vidt angår definitionen af varigt medium henvises til lovforslagets § 3, nr. 5, med tilhørende bemærkninger.

*Stk. 2, 1. pkt.*, fastsætter, at bekræftelsen skal indeholde de oplysninger, der er nævnt i lovforslagets § 8, stk. 1, medmindre den erhvervsdrivende allerede har givet oplysningerne på et varigt medium.

For så vidt angår tilfælde, hvor forbrugeren i relation til en aftale om levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, i overensstemmelse med lovforslagets § 18, stk. 2, nr. 13, har givet forudgående og udtrykkeligt samtykke til og anerkendt, at vedkommende mister sin fortrydelsesret ved påbegyndelsen af leveringen, fremgår det af *stk. 2, 2.*

*pkt.*, at den erhvervsdrivende endvidere skal udlevere en kopi af et sådant eventuelt samtykke.

Der henvises i øvrigt til pkt. 4.4.2.2.7 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

#### Til § 14

Den foreslåede bestemmelse viderefører sammen med forslaget § 15 med enkelte tilpasninger, som findes hensigtsmæssige i lyset af de øvrige ændringer af forbruger-aftaleloven, de gældende regler om oplysningspligt for fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser. Med bestemmelsen gennemføres artikel 3 i det finansielle fjernsalgsdirektiv. Der henvises i øvrigt til pkt. 4.3.2.4 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Den foreslåede bestemmelse fastsætter, hvilke oplysninger erhvervsdrivende skal give forbrugere ved fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser, samt hvornår og på hvilken måde disse oplysninger skal gives.

I *stk. 1* opregnes således en række oplysninger, som skal gives til forbrugeren, idet det indledningsvist fremgår af bestemmelsen, at disse oplysninger skal gives, *inden* der indgås en aftale, og at oplysningerne skal gives på en klar og forståelig måde.

*Nr. 1-6* er identiske med oplysningskravene i lovforslagets § 8, stk. 1, nr. 1, 5, 7, 8, 16 og 17, og der henvises til bemærkningerne hertil.

*I nr. 7-16* opregnes herudover en række yderligere oplysninger, som skal gives til forbrugere i forbindelse med aftaler om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Der er tale om videreførelse af de dele af de gældende regler, som ikke fuldt ud stemmer overens med de oplysninger, som erhvervsdrivende efter lovforslagets § 8, stk. 1, skal give forbrugere i forbindelse med aftaler vedrørende varer eller ikkefinansielle tjenesteydelser indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg.

*Nr. 7* opregner en række oplysninger om den erhvervsdrivende, som skal gives til forbrugeren. Det bemærkes, at den foreslåede bestemmelse ikke stemmer fuldt ud overens med lovforslagets § 8, stk. 1, nr. 2-4, der fastsætter, hvilke oplysninger om den erhvervsdrivende forbrugeren skal have i forbindelse med aftaler vedrørende varer eller ikkefinansielle tjenesteydelser indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg. Som eksempel kan nævnes, at *nr. 7* i modsætning til disse bestemmelser stiller krav om oplysning om den erhvervsdrivendes erhvervs-mæssige hovedaktivitet.

Der er i øvrigt tale om en videreførelse af den gældende § 11, stk. 1, nr. 1, jf. § 13, stk. 1. Der henvises herom Folketings-tidende 2003-04, Tillæg A, s. 7592 f.

*Nr. 8* fastsætter i tilknytning til de øvrige oplysninger om den erhvervsdrivende, at forbrugeren skal gives oplysning

om et eventuelt CVR-nummer eller relevant identifikationsnummer i et handelsregister eller lignende offentligt register, som den erhvervsdrivende måtte være optaget i, samt ved eventuelt tilhørsforhold til godkendelsesordninger oplysning om den relevante tilsynsmyndighed.

Der er tale om en videreførelse af den gældende § 13, stk. 1, nr. 1, jf. herom til Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7596 f, der implementerer artikel 3, stk. 1, nr. 1, litra d og e, i det finansielle fjernsalgsdirektiv.

Efter *nr. 9* skal den erhvervsdrivende endvidere give forbrugeren oplysning om, hvorvidt der er klageadgang og i givet fald om fremgangsmåden ved klage herunder oplysning om en fysisk adresse, hvor forbrugeren kan henvende sig med eventuelle klager.

Der er tale om en videreførelse af den gældende § 13, stk. 1, nr. 2, jf. herom Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7596 f, hvoraf det fremgår, at der f.eks. vil være pligt til at oplyse om en adgang til at klage til Forbrugerklagenævnet eller et privat anke- eller klagenævn, såsom Ankenævnet for Forsikring eller Pengeinstitutankenævnet. Samme sted fremgår endvidere, at det følger af den gældende bestemmelse, at det også skal oplyses, hvis der ikke består en sådan adgang, jf. formuleringen, "hvorvidt", der består en sådan adgang. I modsætning hertil indeholder den foreslåede bestemmelse i § 8, stk. 1, nr. 22, der gennemfører artikel 6, stk. 1, litra t, ikke krav om oplysning om, at der ikke består klageadgang til et privat anke- eller klagenævn.

*Nr. 10* fastsætter, at den erhvervsdrivende skal give oplysning om fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt og varighed samt betingelserne for og fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten, herunder oplysning om til hvilken adresse meddelelse om fortrydelsesret skal sendes.

Der er tale om en videreførelse af den gældende § 13, stk. 1, nr. 3, jf. herom Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7596 f. Heraf fremgår bl.a., at den erhvervsdrivende – som skal opfylde oplysningspligten, inden der overhovedet indgås en aftale, og som derfor ikke vil kunne oplyse forbrugeren om det nøjagtige tidspunkt for, hvornår fortrydelsesfristen begynder at løbe – kan give de relevante oplysninger for beregningen af fortrydelsesfristen. Som eksempel herpå nævnes tilfælde, hvor den erhvervsdrivende som led i et system for fjernsalg udbyder finansielle tjenesteydelser gennem annoncering, og hvor det i annoncen kan oplyses, at fortrydelsesfristen – forudsat at forbrugeren har fået alle de oplysninger, der kræves efter loven – begynder at løbe den dag, hvor virksomheden modtager forbrugeren bestilling, og at dette ved almindelig postforsendelse vil sige dagen efter afsendelsen af bestillingen, og ved bestilling pr. elektronisk post samme dag, som e-posten sendes. Gives oplysningerne først efter aftalens indgåelse, vil den erhvervsdrivende skulle oplyse om det præcise tidspunkt for, hvornår fristen begynder at løbe. Lovforslaget tilsigter ingen ændring af disse forudsætninger i de oprindelige lovmotiver.

Den erhvervsdrivendes pligt til at oplyse om betingelserne for at fortryde en finansiell tjenesteydelse omfatter endvidere et krav om, at den erhvervsdrivende skal oplyse forbrugeren om, at fortrydelsesretten kun gælder, indtil aftalen er blevet helt opfyldt af begge parter, jf. herved lovforslagets § 19, stk. 5, og bemærkningerne hertil.

Efter *nr. 11* skal den erhvervsdrivende desuden oplyse om eventuelle særlige risici ved tjenesteydelsen som følge af ydelsens særlige karakter eller som følge af de operationer, der skal gennemføres, ligesom der skal gives oplysning herom, hvis ydelsens pris afhænger af udsving på de finansielle markeder, og hvis historiske afkast ikke kan benyttes til at danne forventninger om fremtidige afkast.

Der er tale om en videreførelse af den gældende § 13, stk. 1, nr. 4, jf. herom Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7597. Heraf fremgår bl.a., at bestemmelsen ikke indebærer et krav om, at der redegøres detaljeret for baggrunden for, at ydelsen er forbundet med særlige risici. Samme sted nævnes køb af børsnoterede aktier som eksempel på tilfælde, hvor der er tale om en ydelse, der efter sin karakter er forbundet med særlige risici, og hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet. Som eksempel på en finansiell tjenesteydelse, der indebærer særlige risici, således at der skal gives oplysning herom, uden at der samtidig er tale om, at prisen for ydelsen afhænger af udsving på kapitalmarkedet, nævnes endvidere køb af anparter i et risikofyldt anpartsprojekt. Lovforslaget tilsigter ingen ændring af disse forudsætninger i de oprindelige lovmotiver.

Der henvises i øvrigt til lovforslagets § 18, stk. 2, nr. 15, der undtager aftaler om varer, værdipapirer eller tjenesteydelser, hvis prisen afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som den erhvervsdrivende ikke har nogen indflydelse på, fra reglerne i kapitel 4 om fortrydelsesret.

Der henvises endvidere lovforslagets § 34, stk. 2, vedrørende bødestraf for grov eller oftere gentaget overtrædelse af pligten til forud for aftalens indgåelse at give oplysning i overensstemmelse med § 14, stk. 1, nr. 11, dvs. om eventuelle særlige risici ved den finansielle tjenesteydelse.

Det følger endvidere af de almindelige erstatningsretlige regler, at en erhvervsdrivende, som har undladt at oplyse om særlige risici som nævnt i nr. 11, vil kunne risikere at skulle betale erstatning for det tab, som forbrugeren har lidt som følge heraf.

*Nr. 12* fastlægger, at der også skal gives oplysning om det beløb, som kan afkræves forbrugeren i henhold til den foreslåede bestemmelse i lovforslagets § 25, stk. 1, hvorefter forbrugeren i forbindelse med tilbagetræden fra en tjenesteydelsesaftale under visse omstændigheder – herunder at forbrugeren er blevet oplyst om denne konsekvens – kan pålægges at betale for den del af ydelsen, der allerede er leveret.

Der er tale om en videreførelse af den gældende § 13, stk. 1, nr. 5, jf. herom Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s.

7597. Der henvises i øvrigt til lovforslagets § 25 med tilhørende bemærkninger.

Efter *nr. 13* skal der herudover gives oplysning om en eventuel lovvalgs- og/eller værnetingsklausul i aftalen.

Der er tale om en videreførelse af den gældende § 13, stk. 1, nr. 6, jf. herom Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7597 f. Der henvises for så vidt angår (visse) lovvalgsaftaler i øvrigt til lovforslagets § 32 med tilhørende bemærkninger.

Efter *nr. 14* skal den erhvervsdrivende endvidere oplyse, på hvilket sprog aftalevilkårene og forhåndsoplysningerne gøres tilgængelige, og på hvilket sprog leverandøren påtager sig at kommunikere i aftaleperioden.

Der er tale om en videreførelse af den gældende § 13, stk. 1, nr. 7, jf. herom Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7598, hvoraf fremgår, at bestemmelsen må antages at tage sigte på tilfælde, hvor der er tale om handel over landegrænserne, og hvor det ikke giver sig selv, hvilket sprog der vil skulle anvendes under aftaleforholdet. Det kan derimod ikke antages, at den erhvervsdrivende også vil skulle give denne oplysning i tilfælde, hvor sproget må anses for helt selvfølgeligt, f.eks. hvor en dansk erhvervsdrivende alene retter sin markedsføring mod danske forbrugere. Lovforslaget ændrer ikke disse forudsætninger.

Efter *nr. 15* skal forbrugeren desuden have oplysning om, hvorvidt der findes en garantifond eller anden garantiordning.

Der er tale om en videreførelse af den gældende § 13, stk. 1, nr. 8, jf. herom Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7598, hvoraf fremgår, at der også skal gives oplysning, hvis der *ikke* findes en garantifond eller garantiordning, der dækker tab ved den erhvervsdrivendes konkurs mv., jf. formuleringen ”*hvorvidt der findes*”. Det fremgår ligeledes, at bestemmelsen giver forbrugeren en lettere udvidet beskyttelse i forhold til artikel 3, stk. 1, nr. 4, litra b, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, som bestemmelsen gennemfører, idet der også skal gives oplysning, hvis virksomheden er dækket af indskydergarantifonden. Med lovforslaget forudsættes disse forudsætninger opretholdt.

Endelig skal den erhvervsdrivende efter *nr. 16* oplyse, hvor længe oplysningerne gælder, herunder hvor længe tjenesteydelsen udbydes til den anførte pris. Der skal således gives oplysning om, hvor længe fjernsalgstilbuddet gælder.

Der er tale om en videreførelse af den gældende § 11, stk. 1, nr. 7, jf. 13, stk. 1. Der henvises herom til Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7593.

*Stk. 2* indeholder en særregel vedrørende fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, der er omfattet af lov om betalingstjenester og elektroniske penge, og fastsætter specifikt for sådanne aftaler, hvilke oplysninger forbrugeren skal modtage. Der er tale om en række af de samme oplysninger, som i øvrigt skal gives forbrugeren, inden der indgås en fjernsalgsaf-

tale vedrørende en finansiell tjenesteydelse, jf. lovforslagets § 14, idet forbrugeren herudover skal have de oplysninger, som følger af §§ 43, 44, 47 og 48 i lov om betalingstjenester.

Der er tale om en videreførelse af den gældende § 9, stk. 3, som blev indsat i forbrugeraftaleloven ved lov nr. 385 af 5. maj 2009 om betalingstjenester, der gennemførte direktiv 2007/64/EF om betalingstjenester i det indre marked og om ændring af bl.a. det generelle fjernsalgsdirektiv og det finansielle fjernsalgsdirektiv. Der henvises i øvrigt til Folketingstidende 2008-09, Tillæg A, s. 3590 f.

Der henvises i øvrigt til pkt. 4.3.2.4 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

*Stk. 3* regulerer den erhvervsdrivendes oplysningspligt i situationer, hvor den erhvervsdrivende kontakter forbrugeren telefonisk med henblik på indgåelse af en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiell tjenesteydelse.

Efter bestemmelsens *1. pkt.* skal den erhvervsdrivende ved begyndelsen af samtalen give forbrugeren oplysning om sit navn og eventuelt navnet på den person, opkaldet foretages på vegne af, og om det kommercielle formål med henvendelsen.

Det bemærkes, at der er tale om de samme oplysninger, som i henhold til lovforslagets § 11, stk. 3, kræves i forbindelse med en erhvervsdrivendes telefoniske kontakt med henblik på indgåelse af en aftale om fjernsalg af en vare eller en ikke-finansiell tjenesteydelse. I modsætning til lovforslagets § 11, stk. 3, er der dog i forhold til forslaget til § 14, stk. 3, 2. pkt., ikke tale om yderligere oplysninger ud over de sædvanlige prækontraktuelle oplysningskrav fastsat i bestemmelsens stk. 1, jf. herved også umiddelbart nedenfor om 2. pkt.

Den foreslåede bestemmelses *2. pkt.* giver mulighed for, at den erhvervsdrivende med forbrugers samtykke kan nøjes med at give de i § 14, stk. 1, nr. 1, 2 og 10-12, nævnte oplysninger. Den erhvervsdrivende skal i givet fald underrette forbrugeren om, at der kan fås flere oplysninger, samt om disse oplysningers karakter, jf. *3. pkt.* Bestemmelsen fastslår dog samtidigt, at den fulde oplysningspligt efter § 14, stk. 1, under alle omstændigheder skal opfyldes i forbindelse med, at forbrugeren (efterfølgende) modtager oplysningerne på varigt medium i overensstemmelse med den foreslåede bestemmelse i lovforslagets § 15, jf. *4. pkt.*

I modsætning til lovforslagets § 11, stk. 3, giver den foreslåede bestemmelse i relation til fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser mulighed for – med forbrugers samtykke hertil – at begrænse den erhvervsdrivendes prækontraktuelle oplysningspligt i tilfælde, hvor den erhvervsdrivende kontakter forbrugeren telefonisk.

Den foreslåede § 14, stk. 3, er en videreførelse af den gældende § 13, stk. 2, idet første del af 1. pkt. dog er affattet efter samme ordlyd som den foreslåede § 11, stk. 3, uden at der herved er tilsigtet nogen indholdsmæssige ændringer.



Der henvises om den gældende § 13, stk. 2, til Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7598 f, hvoraf bl.a. fremgår, at oplysningskravet i tilfælde af løbende præstation af finansielle tjenesteydelser alene skal iagttages i forbindelse med den indledende hovedaftale indgået pr. telefon og ikke i forbindelse med efterfølgende transaktioner/operationer, der ligger inden for rammerne af/udspringer af denne hovedaftale. Det fremgår endvidere, at bestemmelsens oplysningskrav svarer til de oplysningskrav, der følger af direktivets artikel 3, stk. 3, litra b, dog således at der herudover også er en pligt til at give oplysning om eventuelle særlige risici mv. ved den finansielle tjenesteydelse, idet forbrugeren i alle tilfælde bør få oplysning herom forud for aftalens indgåelse.

Der henvises i tilknytning hertil til lovforslagets § 14, stk. 5, om situationer, hvor den erhvervsdrivende inden for det seneste år har indgået en eller flere aftaler af samme karakter med den samme forbruger.

*Stk. 4* fastsætter, at de i stk. 1 nævnte oplysninger skal gives i rimelig tid, inden der indgås en aftale, og at oplysningerne skal være klare, tydelige og forståelige. Det fremgår endvidere af bestemmelsen, at det klart skal fremgå, at oplysningerne gives med henblik på indgåelse af en aftale, og oplysningerne skal gives på en måde, som er egnet under hensyn til den anvendte kommunikationsteknik, og som tager særligt hensyn til umyndige personer.

Der er tale om en videreførelse af den gældende § 11, stk. 3, jf. § 13, stk. 3, jf. herom Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7994 og 7599.

*Stk. 5* fastsætter, at den erhvervsdrivendes oplysningspligt efter stk. 1, og stk. 3-4, hvis den erhvervsdrivende inden for det seneste år har indgået en eller flere aftaler med den samme forbruger af den samme karakter, kun gælder i relation til den første aftale. Dog henvises der til forslaget til lovens § 15, stk. 4, der fastsætter nærmere regler om, at den erhvervsdrivende skal sikre sig, at forbrugeren fortsat har adgang til de oplysninger og aftalevilkår på papir eller andet varigt medium, som den erhvervsdrivende i forbindelse med den første aftale har givet forbrugeren.

Der er tale om en videreførelse af den gældende § 13, stk. 4, jf. herom Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7599, hvoraf bl.a. fremgår, at bestemmelsen må antages at omfatte tilfælde, hvor der er tale om flere enkeltaftaler af samme karakter mellem de samme parter, uden at der foreligger en første aftale, hvoraf de pågældende dispositioner udspringer, dvs. tilfælde hvor der jævnlige foretages ensartede handler mellem parterne, f.eks. køb af aktier uden at der foreligger en første rammeaftale, der regulerer forholdet mellem parterne. Det fremgår endvidere, at den prækontraktuelle oplysningspligt dog skal opfyldes ved efterfølgende enkeltaftaler af samme karakter, hvis der forløber mere end et år efter den sidst indgåede aftale. Lovforslaget tilsigter ingen ændring heraf.

Vurderingen af, om der er tale om "aftaler af samme karakter", må afgøres konkret og under hensyntagen til, i hvilket omfang oplysninger givet i forbindelse med en tidligere aftale også kan anses for dækkende for den aftale, som nu skal indgås. Den foreslåede bestemmelse kan f.eks. tænkes anvendt på successive køb af aktier i samme selskab, men hvis der siden det sidste køb er indtrådt væsentligt ændrede omstændigheder, f.eks. af betydning for risikovurderingen, vil dette kunne udløse en pligt til at berigtige de tidligere givne oplysninger. Bestemmelsen vil endvidere kunne tænkes anvendt på successive aftaler om køb af aktier i forskellige selskaber, hvis aftalerne er præciseret til at angå aktier af en bestemt type og med en bestemt risikoprofil.

Begrænsningen gælder også i tilfælde af telefonisk aftaleindgåelse.

Der henvises i øvrigt til pkt. 4.3.2.4 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

#### *Til § 15*

Den foreslåede bestemmelse fastsætter formkrav i forhold til meddelelsen af de oplysninger, som den erhvervsdrivende er forpligtet til at give forbrugeren i forbindelse med fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser.

Bestemmelserne i stk. 1 og 3 er en videreførelse af den gældende § 14, stk. 1 og 2, der tilsigter at gennemføre artikel 5, stk. 1 og 2, i det finansielle fjernsalgsdirektiv.

Af *stk. 1* fremgår, at de i § 14, stk. 1, nævnte oplysninger inden indgåelse af en fjernsalgsaftale om en finansiell tjenesteydelse skal være meddelt forbrugeren på papir eller på et andet varigt medium, som forbrugeren har adgang til. Af den foreslåede bestemmelse fremgår endvidere, at forbrugeren samtidig på den anførte måde skal have fået oplysning om aftalevilkårene.

Vedrørende definitionen af begrebet varigt medium henvises til lovforslagets § 3, nr. 5.

I lighed med lovforslagets §§ 10 og 11 vedrørende formkrav for meddelelse af de efter lovforslagets § 8 påkrævede oplysninger ved aftaler om varer og ikkefinansielle tjenesteydelser indgået henholdsvis uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og ved fjernsalg stiller bestemmelsen krav om, at formkravene omkring meddelelsen af de relevante oplysninger skal være opfyldt, *inden* aftalen indgås med forbrugeren, jf. herved dog stk. 3, om opfyldelse af formkravene straks efter aftalens indgåelse i visse situationer.

Som nævnt ovenfor under bemærkningerne til lovforslagets § 14 er den foreslåede bestemmelses stk. 1 en videreførelse af den gældende § 14, stk. 1, jf. herom Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7599, hvortil der henvises.

Kravet om meddelelse af alle forhåndsoplysningerne på varigt medium skal opfyldes, selv om den forudgående oplysningspligt måtte have været begrænset i henhold til § 14,

stk. 2, som følge af, at kommunikationen mellem parterne er foregået pr. telefon.

Efter *stk. 2* skal oplysningerne om fortrydelsesretten, jf. § 14, stk. 1, nr. 10, gives ved brug af standardfortrydelsesvejledningen i lovens bilag 2, idet den erhvervsdrivende dog kan anvende en anden tekst end den tekst, der følger af bilaget, hvis forbrugeren herved gives tilsvarende informationer, og informationerne ikke gives på en mindre tydelig og forståelig måde.

I modsætning til lovforslagets § 9, hvorefter oplysning om fortrydelsesretten efter § 8 alene ”kan” gives ved brug af standardfortrydelsesvejledningen i bilag 1, er der – bortset fra muligheden for at anvende en anden tekst – tale om formulartvang, hvilket svarer til gældende ret for så vidt angår finansielle tjenesteydelser, jf. reglerne i bekendtgørelse nr. 972 af 24. september 2004 vedrørende oplysning om fortrydelsesret i henhold til lov om visse forbrugeraftaler. Bilag 2 erstatter således bilag 8 i denne, som foreslås ophævet, jf. herved pkt. 4.4.1.3 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

*Stk. 3* indeholder en fravigelse fra *stk. 1*, gældende for tilfælde, hvor aftalen indgås på forbrugers anmodning under anvendelse af fjernkommunikationsteknik, som ikke gør det muligt at give oplysningerne på den i *stk. 1* nævnte måde inden aftalens indgåelse. I givet fald skal forpligtelsen til at give oplysningerne på et varigt medium opfyldes straks efter aftalens indgåelse.

I lighed med det foreslåede *stk. 1* skal kravet om meddelelse af alle forhåndsuplysningerne på varigt medium efter den foreslåede bestemmelse i *stk. 3* opfyldes, selv om den forudgående oplysningspligt måtte have været begrænset i henhold til den foreslåede § 14, stk. 2, jf. ovenfor i relation til lovforslagets § 15, stk. 1.

Som nævnt ovenfor under bemærkningerne til lovforslagets § 14 er bestemmelsen i *stk. 1* en videreførelse af den gældende § 14, stk. 1, jf. herom Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7600, hvortil der henvises.

Kravet i *stk. 3* om meddelelse af oplysninger på varigt medium straks efter aftalens indgåelse indebærer, at den erhvervsdrivende skal opfylde forpligtelsen, så snart det er muligt efter aftaleindgåelsen. I de ovennævnte eksempler vil den erhvervsdrivende således formentlig skulle sende meddelelsen samme dag eller senest dagen efter.

Den foreslåede bestemmelse vil bl.a. være relevant i tilfælde, hvor aftalen vedrørende en finansiell tjenesteydelse indgås i forbindelse med forbrugers telefoniske henvendelse til den erhvervsdrivende. I et sådant tilfælde må kravet om meddelelse af oplysningerne og aftalevilkårene på varigt medium opfyldes ved, at den erhvervsdrivende straks efter aftaleindgåelsen sender de foreskrevne oplysninger til forbrugeren. Dette kan f.eks. ske pr. brev eller elektronisk post.

Af *stk. 4* følger det, at den erhvervsdrivendes oplysningspligt efter *stk. 1-3*, er opfyldt, hvis de i den foreslåede § 14, stk. 1, nævnte forudgående oplysninger er meddelt forbrugeren i forbindelse med en tidligere aftale af samme karakter, jf. herved den foreslåede § 14, stk. 4, og såfremt den erhvervsdrivende har sikret sig, at forbrugeren fortsat har adgang til oplysningerne og aftalevilkårene på papir eller andet varigt medium.

Der er, for så vidt angår henvisningen til *stk. 1* og *3*, tale om en videreførelse af den gældende § 14, stk. 3, jf. herom Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7600, hvortil der i øvrigt henvises.

Betingelsen vil bl.a. kunne opfyldes ved, at den erhvervsdrivende anmoder forbrugeren om at bekræfte, at denne fortsat er i besiddelse af oplysningerne på varigt medium.

Der henvises i øvrigt til pkt. 4.3.2.4 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

#### Til § 16

Den foreslåede bestemmelse fastsætter, at forbrugeren ved fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser på ethvert tidspunkt under aftaleforholdet har ret til efter anmodning at få udleveret aftalevilkårene på papir. Efter bestemmelsen kan forbrugeren endvidere ændre den benyttede fjernkommunikationsteknik, medmindre det er uforeneligt med den indgåede aftale eller karakteren af den leverede ydelse.

Retten til på begæring at få udleveret aftalevilkårene gælder under aftaleforholdet, som må anses for afsluttet, når aftalen er endeligt opfyldt fra begge parter side.

Af den foreslåede bestemmelse fremgår endvidere, at det kun er aftalevilkårene – og altså ikke den del af forhåndsuplysningerne, der ikke er en del af aftalevilkårene – som forbrugeren kan kræve at få udleveret på papir. Den erhvervsdrivende vil ikke kunne afkræve forbrugeren betaling for udgifter til udskrift af aftalevilkårene.

Efter den foreslåede bestemmelse er der kun adgang til at ændre den benyttede fjernkommunikationsteknik, hvis det ikke er uforeneligt med den indgåede aftale. Det vil således afhænge af den enkelte aftale, om der er adgang til at ændre den benyttede teknik.

Ændringen må heller ikke være uforenelig med karakteren af den leverede finansielle tjenesteydelse. Hvis der f.eks. er tale om en netbank-aftale, hvor en del af ydelsen er, at bl.a. kontoudtog og -oversigter sendes til forbrugeren med elektronisk post, er det som udgangspunkt ikke foreneligt med karakteren af den leverede ydelse, hvis forbrugeren for fremtiden ønsker at få oversigterne med almindelig post.

Der er tale om en videreførelse af den gældende § 15, som tilsigter at gennemføre artikel 5, stk. 3, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, men bestemmelsen er i den gældende forbrugerftalelov gennemført, således at den finder generelt

anvendelse på fjernsalg, dvs. også fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser, jf. herom Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7600 f, hvortil der i øvrigt henvises.

Da forbrugerrettingsdirektivet indeholder bestemmelser om den erhvervsdrivendes pligt til at udlevere kopi eller bekræftelse af aftaler om varer og ikkefinansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg eller uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, jf. lovforslagets §§ 10, stk. 1, og 13 med tilhørende bemærkninger, foreslås alene, at videreførelsen omfatter fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser.

#### Til § 17

Den foreslåede bestemmelse gennemfører direktivets artikel 5 og opregner som noget nyt i forhold til den gældende forbrugerftalelov en række oplysninger, som erhvervsdrivende skal give forbrugeren ved *andre* aftaler end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. Om baggrunden for indførelse af en særskilt bestemmelse om oplysningspligten for andre aftaler end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted henvises til pkt. 4.2. i lovforslagets almindelige bemærkninger

Det fremgår indledningsvist af den foreslåede bestemmelse, at oplysningerne skal gives, inden aftalen indgås. Samme sted fremgår, at oplysningspligten ikke gælder, i det omfang oplysningerne allerede fremgår tydeligt af sammenhængen. Vurderingen af, hvornår noget tydeligt fremgår af sammenhængen, svarer til den tilsvarende vurdering i relation til markedsføringslovens § 12 a om den erhvervsdrivendes oplysningspligt i forbindelse med købsopfordringer. Eksempelvis vil oplysninger om varens karakteristika ofte være tydelige for forbrugeren, blot ved at varen er udstillet i en forretning, hvorfor der ikke skal gives yderligere særskilt oplysning om varen. Forbrugeren vil i disse tilfælde kunne finde oplysninger om varens karakteristika ved en umiddelbar besigtigelse af varen. Hvis dette ikke er tilfældet, f.eks. ved tekniske varer, skal der gives oplysninger om varens karakteristika.

*Stk. 1* indeholder en opregning af de oplysninger, der skal meddeles forbrugeren i *andre* aftaler end aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 5, stk. 1, dog således, at den foreslåede bestemmelse i nr. 2 om den erhvervsdrivendes kontaktoplysninger og den foreslåede bestemmelse i nr. 6 om eftersalgskundebistand går videre end kravene i artikel 5, nr. 1, med henblik på i videst muligt omfang at fastsætte de samme oplysningskrav, som der i den foreslåede § 8, stk. 1, gælder i forbindelse med indgåelse af aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, jf. herved pkt. 4.2.3 i lovforslagets almindelige bemærkninger og nærmere nedenfor.

Efter *nr. 1* skal der gives oplysning om varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber i et omfang, der svarer til kommunikationsteknikken og til varen eller tjenesteydelsen. Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 5, stk. 1, litra a, og har samme ordlyd som den foreslåede § 8, stk. 1, nr. 1, hvorfor der henvises til bemærkningerne herom.

Efter *nr. 2* skal der endvidere gives oplysning om den erhvervsdrivendes identitet og den fysiske adresse, hvor den erhvervsdrivende er etableret, samt eventuelle telefon- og faxnummer samt e-mailadresse. Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 5, stk. 1, litra b, der dog alene stiller krav om oplysning om den erhvervsdrivendes navn, adresse og telefonnummer. Som nævnt i de almindelige bemærkninger pkt. 4.2.3 er den foreslåede § 17, stk. 1, nr. 2, affattet i overensstemmelse med den foreslåede § 8, stk. 1, nr. 2, der i stedet for navn anvender begrebet identitet, idet der yderligere stilles krav om oplysning om den erhvervsdrivendes eventuelle faxnummer og e-mail. Der henvises i øvrigt til bemærkningerne til lovforslagets § 8, stk. 1, nr. 2.

Herudover skal der efter *nr. 3* gives oplysning om den samlede pris for varen eller tjenesteydelsen inklusive afgifter eller, hvis varens eller tjenesteydelsens art gør, at prisen ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, den måde, hvorpå prisen skal udregnes. Endvidere skal der, hvor det er relevant, gives oplysninger om alle yderligere omkostninger vedrørende fragt, levering eller porto og enhver anden omkostning, eller, hvor disse omkostninger ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, oplysning om, at der kan forekomme sådanne yderligere omkostninger. Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 5, stk. 1, litra c, og har samme ordlyd som den foreslåede § 8, stk. 1, nr. 5, hvorfor der henvises til bemærkningerne til denne bestemmelse.

Af den foreslåede bestemmelse i *nr. 4* følger det, at der tillige skal gives oplysning om vilkår om betaling, levering, opfyldelse og det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende forpligter sig til at levere varen eller yde tjenesteydelsen. Herudover skal der, hvor det er relevant, gives oplysninger om den erhvervsdrivendes praksis for klagebehandling. Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 5, stk. 1, litra d, og har samme ordlyd som den foreslåede § 8, stk. 1, nr. 8, hvorfor der henvises til bemærkningerne til denne bestemmelse.

Herudover skal der efter *nr. 5* gives oplysning om, at købelovens mangelsregler kan finde anvendelse. Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 5, stk. 1, litra e, første del, og har samme ordlyd som den foreslåede § 8, stk. 1, nr. 14, hvorfor der henvises til bemærkningerne til denne bestemmelse.

Endvidere skal der efter *nr. 6*, hvor det er relevant, gives oplysning om eftersalgskundebistand og betingelserne herfor, eftersalgsservice og handelsmæssige garantier. Den foreslå-

ede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 5, stk. 1, litra e, anden del, men er som nævnt ovenfor affattet med samme ordlyd som den foreslåede § 8, stk. 1, nr. 14, der ud over kravene i direktivets artikel 5, stk. 1, litra e, anden del, medtager oplysning om eftersalgskundebistand. Der henvises til bemærkningerne til denne bestemmelse.

Desuden skal der efter *nr. 7*, hvor det er relevant, gives oplysning om aftalens varighed, eller for tidsbestemte aftaler eller for aftaler, der forlænges automatisk, betingelserne for at opsiges aftalen. Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 5, stk. 1, litra f, og har samme ordlyd som den foreslåede § 8, stk. 1, nr. 16, hvorfor der henvises til bemærkningerne til denne bestemmelse.

I øvrigt skal der efter *nr. 8*, hvor det er relevant, gives oplysning om funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger for digitalt indhold. Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 5, stk. 1, litra g, og har samme ordlyd som den foreslåede § 8, stk. 1, nr. 19, hvorfor der henvises til bemærkningerne til denne bestemmelse.

Endelig skal der efter *nr. 9*, hvor det er relevant, gives oplysning om det digitale indholds evne til at fungere sammen med hardware og software i henhold til, hvad den erhvervsdrivende ved eller med rimelighed burde have vidst. Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 5, stk. 1, litra h, og har samme ordlyd som den foreslåede § 8, stk. 1, nr. 20, hvorfor der henvises til bemærkningerne til denne bestemmelse.

Efter *stk. 2* gælder oplysningskravet i *stk. 1* ikke for aftaler, der omfatter dagligdags transaktioner, som opfyldes umiddelbart på tidspunktet for deres indgåelse. Den foreslåede bestemmelse tilsigter at udnytte muligheden i direktivets artikel 5, stk. 3, hvorefter medlemsstaterne kan vælge, om oplysningskravet for andre aftaler end fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted skal finde anvendelse på aftaler, der omfatter dagligdags transaktioner, som opfyldes umiddelbart på tidspunktet for deres indgåelse.

Efter en ordlydsfortolkning må begrebet ”dagligdags transaktioner” antages at omfatte aftaler, der almindeligvis indgås dagligt, som f.eks. køb af dagligvarer, mens køb af elektroniske artikler eller eksempelvis en bil ikke antages at være omfattet af begrebet en dagligdags transaktion.

Der henvises i øvrigt til pkt. 4.2 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

#### *Til kapitel 4*

Kapitlet indeholder regler om fortrydelsesret, herunder om fortrydelsesfristens længde og dens beregning, betingelserne for og fremgangsmåden ved udøvelse af fortrydelsesretten og retsvirkningerne af at udøve fortrydelsesretten.

Ved de foreslåede regler foretages en samlet regulering af fortrydelsesretten for aftaler indgået uden for den erhvervs-

drivendes forretningssted og aftaler indgået ved fjernsalg, herunder både fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser og fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser.

#### *Til § 18*

I *stk. 1* fastlægges det, at forbrugeren har fortrydelsesret ved aftaler indgået ved fjernsalg og ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

I *stk. 2, nr. 1-15*, er opregnet en række aftaler, som – bortset fra *nr. 2* – generelt undtages fra fortrydelsesretten. Visse af undtagelserne svarer indholdsmæssigt til de gældende undtagelser fra fortrydelsesretten efter forbrugeraftaleloven, idet der dog herudover – som følge af forbrugerrettighedsdirektivet – foreslås en række yderligere undtagelser, f.eks. om levering af alkoholholdige drikkevarer.

Om de foreslåede undtagelser i *stk. 2* henvises indledningsvist til pkt. 4.7 i lovforslagets almindelige bemærkninger. Der henvises i øvrigt til de almindelige bemærkninger pkt. 4.1.4.1, hvoraf fremgår, at den foreslåede forbrugeraftalelov i lighed med den gældende lov vil finde anvendelse på tjenesteydelser i bred forstand, herunder sociale tjenesteydelser og sundhedsydelser, hvis der er tale om en forbrugeraftale som defineret i lovforslagets § 2. Reservationer eller tidsbestillinger foretaget af en forbruger med henblik på levering af en tjenesteydelse fra en erhvervsdrivende, hvor der ikke i øvrigt kan siges at være indgået en egentlig aftale om ydelsen, kan ikke anses som en (jernsalgs)aftale. Sådanne reservationer eller tidsbestillinger er derfor ikke omfattet af lovforslagets kapitel 4 om fortrydelsesret. Som eksempel herpå kan nævnes det tilfælde, hvor en forbruger ringer for at bestille tid til en sundhedsydelse.

Det bemærkes, at den erhvervsdrivende for aftaler omfattet af § 18, stk. 2, er forpligtet til at give forbrugeren oplysninger om, at forbrugeren ikke vil kunne gøre fortrydelsesretten gældende, og hvor det er relevant, under hvilke omstændigheder forbrugeren mister sin fortrydelsesret, jf. forslaget til § 8, stk. 1, nr. 10 og 11.

Efter *nr. 1* gælder fortrydelsesretten ikke ved de i § 7, stk. 2, nævnte aftaler, som efter direktivets artikel 3, stk. 3, generelt er undtaget fra direktivets anvendelsesområde.

Der henvises i den forbindelse til lovforslagets § 7, stk. 2, med tilhørende bemærkninger.

Efter *nr. 2* gælder fortrydelsesretten ikke i forhold til udførte ikkefinansielle tjenesteydelser, hvis leveringen af tjenesteydelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at fortrydelsesretten ophører, når tjenesteydelsen er fuldt udført.

Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 16, litra a, og indebærer, at forbrugeren under forudsætning af, at denne har givet samtykke og anerkendt, at fortrydelsesretten mistes, ikke kan fortryde en tjene-

steydelsesaftale, efter aftalen er opfyldt af den erhvervsdrivende, selvom fortrydelsesfristen endnu ikke er udløbet. Af den foreslåede bestemmelse følger modsætningsvist, at forbrugeren godt kan fortryde en tjenesteydelsesaftale, indtil den erhvervsdrivende har opfyldt aftalen. Den erhvervsdrivende vil til gengæld have mulighed for at opnå betaling, forudsat at forbrugeren har givet samtykke til, at arbejdet ønskes udført, jf. herved lovforslagets § 25, stk. 1, med tilhørende bemærkninger.

Efter den foreslåede bestemmelse i nr. 2 er det en forudsætning for fortrydelsesrettens ophør, at tjenesteydelsen med forbrugeren forudgående samtykke er blevet fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende, mens der efter de gældende § 18, stk. 4 og 6, som bestemmelsen sammen med nr. 3 erstatter, allerede sker bortfald af fortrydelsesretten, når udførelsen mv. påbegyndes med forbrugeren samtykke inden fortrydelsesfristens udløb.

Efter *nr. 3* gælder fortrydelsesretten heller ikke ved aftaler om levering af varer, som er fremstillet efter forbrugeren specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg.

Om definitionen af vare, som er fremstillet efter forbrugeren specifikationer, henvises til lovforslagets almindelige bemærkninger pkt. 4.1.3.2.4, hvoraf fremgår, at der tilsigtes en videreførelse af den gældende afgrænsning af bestillingskøb, således at det (fortsat) er afgørende, om der er tale om en fremstilling, der er baseret på forbrugeren individuelle valg (specifikationer).

Som udgangspunkt vil der alene være tale om et bestillingskøb, hvis der sker en fremstilling eller tilpasning, som ikke baserer sig på standardvalg. Dog vil fremstilling af varer på baggrund af en særlig – atypisk eller omfattende – kombination af standardvalg efter omstændighederne kunne indebære, at der alligevel er tale om et bestillingskøb. Hvorvidt dette er tilfældet må bero på en konkret vurdering, hvor sælgers mulighed for at sælge den pågældende vare til anden side – eventuelt efter at have foretaget visse tilpasninger – vil kunne indgå som element. Det er endvidere ikke afgørende for afgrænsningen af begrebet bestillingskøb og dermed undtagelsen fra fortrydelsesretten, hvorvidt produktion af en vare først iværksættes efter forbrugeren afgivelse af bestillingen. Da der er tale om en undtagelsesbestemmelse, skal begrebet ”varer, som er fremstillet efter forbrugeren specifikationer” fortolkes snævert.

Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 16, litra c. Den gældende forbrugeraftalelov indeholder ikke en tilsvarende bestemmelse, som generelt undtager varer, som skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugeren individuelle behov, fra fortrydelsesrettens område, hvorfor sådanne varer i dag er omfattet af fortrydelsesrettens område. Som anført i relation til nr. 2 indeholder den gældende forbrugeraftalelovs § 18, stk. 4 og stk. 6, imidlertid regler om fortrydelsesrettens ophør før tid i forhold til bestillingskøb. Denne bestemmelse erstattes af lovforslagets § 18, stk. 2, nr. 2 og 3.

Efter *nr. 4* undtages desuden aftaler om levering af varer, som må antages at blive forringet eller forældet hurtigt, fra fortrydelsesretten.

Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 16, litra d. Bestemmelsen er ny i forhold til den gældende forbrugeraftalelov.

Bestemmelsen forudsætter at skulle fortolkes restriktivt. Som eksempel på aftaler, der antages at være omfattet af bestemmelsens anvendelsesområde, kan navnlig fremhæves visse ferske fødevarer, herunder kølevarer, hvorimod bestemmelsen ikke antages at omfatte tøj og andre modeprægede produkter, som efter omstændighederne kan være mindre værd efter relativ kort tid, uden at denne værdiforringelse dog kan siges at relatere sig til en forringelse eller forældelse af selve varen og dens egenskaber.

En række af de varer, som kunne tænkes at være omfattet af den foreslåede bestemmelse, er allerede undtaget fra fortrydelsesrettens område i kraft af henvisningen i nr. 1 til aftaler omfattet af lovforslagets § 7, stk. 2, herunder § 7, stk. 2, nr. 1, om levering af fødevarer, drikkevarer eller andre varer til husholdningens løbende forbrug, som leveres fysisk til forbrugeren hjem, bopæl eller arbejdsplads af en erhvervsdrivende, der ofte og regelmæssigt betjener fast ruter. Der henvises herom til lovforslagets § 7, stk. 2, nr. 1, med tilhørende bemærkninger.

Efter *nr. 5* undtages endvidere levering af forseglede varer, som af sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssige årsager ikke er egnede til at blive returneret, og hvor forseglingen er blevet brudt efter leveringen.

Det afgørende for undtagelsens anvendelsesområde er, om varen sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssigt er kompromitteret.

Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 16, litra e. Den gældende forbrugeraftalelov indeholder ingen tilsvarende undtagelse, men fastsætter dog i § 20 visse begrænsninger i forhold til udøvelse af fortrydelsesretten, herunder at det modtagne overgives til den erhvervsdrivende i væsentlig samme stand og mængde, hvori det var, da forbrugeren fik det i hænde, jf. § 20, stk. 1. Endvidere kan fortrydelsesretten ikke gøres gældende for varer, der er taget i brug, hvis det efter varens art er åbenbart, at brugen medfører en formindskelse af varens salgsværdi, jf. § 20, stk. 3, nr. 1.

Begrebet ”forsegling” omfatter bl.a. særlig emballage, som beskytter varen og tjener som sikkerhed for, at varen ikke har været åbnet.

Herudover undtages efter *nr. 6* levering af varer, som på grund af deres art bliver uløseligt blandet sammen med andre varer ved leveringen. Som eksempel på sådanne varer kan nævnes brændstof, som efter levering ikke kan udskilles.

Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 16, litra f. Fortrydelsesretten for varer omfattet af bestemmelsen er allerede i kraft af den gældende § 20, stk. 1, begrænset, idet det modtagne ikke vil kunne tilbageleveres til den erhvervsdrivende på dennes forretningssted i væsentlig samme stand og mængde, hvori det var, da forbrugeren fik det i hænde.

I nr. 7 undtages som noget nyt i forhold til den gældende forbrugerftalelov levering af alkoholholdige drikkevarer, hvor prisen blev fastsat ved købsaftalens indgåelse, og levering først kan finde sted efter 30 dage, og hvor den faktiske værdi afhænger af markedskonjunkturer, som den erhvervsdrivende ikke har indflydelse på.

Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 16, litra g. Direktivet nævner i præambelbetragtning 49, at fortrydelsesret vil være uhensigtsmæssigt f.eks. i forbindelse med vin, hvor aftalen er genstand for spekulation, idet værdien afhænger af markedskonjunkturerne (*vin en primeur*). Tilsvarende forudsættes aftaler om levering af andre alkoholholdige drikkevarer, såsom whisky og cognac, efter omstændighederne, herunder at prisen kan siges at afhænge af markedskonjunkturer, at kunne være omfattet af bestemmelsen, navnlig hvor aftalen indgås lang tid før levering kan finde sted, fordi den påkrævede lagring/modning endnu ikke er fuldført.

Efter nr. 8 undtages ligeledes aftaler om specifikke hastende reparations- eller vedligeholdelsesarbejder hos forbrugeren, som denne på forhånd udtrykkeligt har anmodet om.

Den foreslåede bestemmelse omfatter alene aftaler, som forbrugeren kan siges udtrykkeligt og på forhånd at have anmodet om. Hvis den erhvervsdrivende i forbindelse med et sådant besøg leverer ikkefinansielle tjenesteydelser ud over dem, forbrugeren udtrykkeligt har anmodet om, eller andre varer end de reservedele, der er nødvendige til at udføre vedligeholdelsen eller reparationen, finder fortrydelsesretten dog anvendelse på disse yderligere ikkefinansielle tjenesteydelser eller varer.

Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 16, litra h.

Undtaget fra fortrydelsesretten er efter nr. 9 endvidere levering af plomberede lyd- eller billedoptagelser eller computer-software, som forbrugeren har brudt plomberingen på.

Den foreslåede bestemmelse omfatter digitalt indhold, som leveres på et fysisk medium, f.eks. en cd, dvd eller lignende. Om digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, henvises til nr. 13 med tilhørende bemærkninger. Om afgrænsningen af begrebet digitalt indhold henvises i øvrigt til lovforslagets almindelige bemærkninger pkt. 4.1.3.2.10.

Plombering omfatter også teknisk plombering, jf. herved bemærkningerne til den gældende § 20, stk. 3, nr. 2, hvorefter fortrydelsesretten under forudsætning af, at forbrugeren er gjort udtrykkeligt opmærksom herpå, ikke gælder for varer i

form af forseglede lyd- eller billedoptagelser eller edb-programmer, hvis forbrugeren har brudt forseglingen, jf. herved Folketingstidende 1999-2000, Tillæg A, side 5960.

Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 16, litra i, og kræver i modsætning til den i vidt omfang enslydende bestemmelse i den gældende § 20, stk. 3, nr. 2, ikke, at forbrugeren udtrykkeligt er gjort bekendt med, at fortrydelsesretten ikke kan gøres gældende, hvis plomberingen er brudt. Oplysninger herom må dog antages at følge af kravet i § 8, stk. 1, nr. 12, hvorefter den erhvervsdrivende – udover at give forbrugeren oplysning om, at forbrugeren i henhold til § 18 ikke vil kunne gøre fortrydelsesretten gældende – også, hvor det er relevant, skal oplyse om under hvilke omstændigheder forbrugeren mister sin fortrydelsesret.

Efter nr. 10 undtages levering af aviser, tidsskrifter eller magasiner, med undtagelse af abonnementsaftaler for levering af sådanne publikationer fra fortrydelsesretten.

Den foreslåede bestemmelse undtager alene fjernsalgsaftaler eller aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, som ikke samtidig er abonnementsaftaler. I og med at abonnementsaftaler antages at være den mest udbredte salgsform for de omfattede produkter, forventes bestemmelsen i praksis ikke at få større betydning.

Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 16, litra j, og modsvarer ikke af en tilsvarende bestemmelse i den gældende forbrugerftalelov.

Undtaget er efter nr. 11 aftaler, der indgås på en offentlig auktion.

For så vidt angår definitionen af offentlig auktion henvises til lovforslagets § 3, nr. 6, med tilhørende bemærkninger.

Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 16, litra k, og modsvarer ikke af en tilsvarende bestemmelse i den gældende forbrugerftalelov, som generelt – dog bortset fra visse tilfælde, hvor aftalen er indgået uden for fast forretningssted – undtager såkaldte traditionelle auktionssalg fra lovens anvendelsesområde, jf. den gældende § 2, stk. 1, nr. 4. Med traditionelle auktionssalg forstås auktionssalg, der er tilrettelagt således, at en væsentlig del af de bydende normalt er til stede på auktionsstedet. Der henvises i øvrigt lovforslagets almindelige bemærkninger pkt. 4.1.3.2.12.

Undtaget efter nr. 12 er endvidere levering af tjenesteydelser i form af logi, undtagen logi til beboelsesformål, transport af varer, biludlejningsvirksomhed, forplejning eller tjenesteydelser i forbindelse med fritidstilbud, når det følger af aftalen, på hvilken dato eller inden for hvilken bestemt periode den pågældende tjenesteydelse skal udføres. For så vidt angår begrebet logi til beboelsesformål, forudsættes dette at omfatte ophold/bopæl af mere varig karakter og ikke den midlertidige karakter, som f.eks. leje af hotelværelser og sommerhuse til ferieformål udgør.

Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 16, litra l.

Af direktivets præambelbetragtning 49 fremgår bl.a., at undtagelsen er begrundet i hensynet til den erhvervsdrivendes afsættelse af kapacitet, som vanskeligt vil kunne anvendes, hvis en fortrydelsesret udøves.

Udtrykket ”tjenesteydelser i form af logi” omfatter bl.a. reservationer på hoteller eller ferieboliger, jf. herved direktivets præambelbetragtning 49.

Udtrykket ”transport af varer og biludlejningsvirksomhed” skal forstås relativt bredt, herunder at biludlejningsvirksomhed omfatter såkaldt privat leasing af biler, der ikke indebærer overdragelse af ejendomsretten til bilen, forudsat i øvrigt, at det følger af aftalen, på hvilken dato eller inden for hvilken bestemt periode den pågældende tjenesteydelse skal udføres. Endvidere vil udtrykket også omfatte udlejning af andre motorkøretøjer til passagertransport, f.eks. motorcykler.

Udtrykket ”forplejning” dækker både over servering og catering, dvs. uafhængigt af, om maden leveres på en restaurant eller andre steder.

Udtrykket ”fritidstilbud” omfatter bl.a. reservationer til kulturelle begivenheder eller sportsbegivenheder, jf. herved præambelbetragtning 49.

Der stilles alene krav om, at udførelsesdatoen eller -perioden følger af aftalen eller af omstændighederne. Det er således ikke et krav at datoen eller perioden fremgår udtrykkeligt af en (skriftlig) aftale eller lignende.

Herudover undtages efter *nr. 13* levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret,

Om afgrænsningen af begrebet digitalt indhold henvises lovforslagets almindelige bemærkninger pkt. 4.1.3.2.10.

Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 16, litra m.

Undtaget fra fortrydelsesretten er efter *nr. 14* desuden finansielle tjenesteydelser omfattet af lov om realkreditlån og realkreditobligationer m.v. (dvs. realkreditlån).

Der er tale om en videreførelse af den gældende § 17, stk. 2, nr. 2, der tilsigter at gennemføre artikel 6, stk. 3, litra b, i det finansielle fjernsalgsdirektiv jf. herved Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7601, hvortil der henvises.

Endelig undtages efter *nr. 15* aftaler om varer, værdipapirer eller tjenesteydelser, hvis prisen afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som den erhvervsdrivende ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden.

Den foreslåede bestemmelse tilsigter dels at gennemføre direktivets artikel 16, litra b, dels at videreføre den gældende § 17, stk. 2, nr. 3, der undtager aftaler (både fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted) om værdipapirer eller finansielle tjenesteydelser, hvis værdipapirets eller tjenesteydelsens pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som leverandøren ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden, fra fortrydelsesretten.

Den foreslåede bestemmelse indebærer således en udvidelse af undtagelsesbestemmelsen i den gældende § 17, stk. 2, nr. 3, således at også varer og ikkefinansielle tjenesteydelser omfattes.

For så vidt angår den gældende § 17, stk. 2, nr. 3, henvises til Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, side 7601 ff., og betænkning 1440/2004, side 95, hvoraf bl.a. fremgår, at værdipapirer er nævnt udtrykkeligt i bestemmelsen sammen med (andre) finansielle tjenesteydelser for at undgå tvivl om, at værdipapirer – som ifølge direktivet skal anses som finansielle tjenesteydelser og ikke varer – er omfattet af undtagelsen. Af forarbejderne fremgår endvidere, at værdipapirer i denne forbindelse bl.a. omfatter aftaler om køb og salg af aktier og obligationer samt andre værdipapirer, der giver ret til at erhverve aktier og obligationer. Lovforslaget tilsigter ingen ændringer heraf.

Det finansielle fjernsalgsdirektiv indeholder i artikel 6, stk. 2, litra a, i øvrigt en ikke-udtømmende liste over eksempler på finansielle tjenesteydelser, som vil kunne være omfattet af undtagelsen, herunder fremmed valuta, pengemarkedsinstrumenter, værdipapirer, andele i kollektive investeringsforetagender, finansielle futures – herunder tilsvarende instrumenter – der afregnes kontant, fremtidige renteaftaler, rente- og valutaswaps samt swaps på aktier og aktieindeks, optioner på køb eller salg af de nævnte instrumenter – herunder tilsvarende instrumenter – der afregnes kontant, dvs. navnlig valuta- og renteoptioner.

Udvidelsen af undtagelsesbestemmelsen med tilføjelsen af varer indebærer, at f.eks. køb af ædelmetaller og visse råstoffer, såsom olie, fremover vil være omfattet af undtagelsen, ligesom det sikres, at tjenesteydelser – uanset om disse kategoriseres som finansielle eller ikkefinansielle – er omfattet af undtagelsen, hvis prisen er afhængig af udsving på kapitalmarkedet, som den erhvervsdrivende ikke har indflydelse på.

Ved vurderingen af, om der er tale om en vare eller tjenesteydelse, der falder inden for undtagelsens område, vil der generelt skulle lægges vægt på, om prisen varierer på en ikke forudberegnelig måde på grund af svingninger på kapitalmarkedet, således at der ved aftalens indgåelse handles om en risiko.

Også accessoriske fastkursaftaler vil kunne være omfattet af bestemmelsen i § 18, stk. 2, nr. 15, såfremt den accessoriske aftale er tæt knyttet til hovedaftalen, f.eks. en fastkursaftale,

der alene kommer til eksistens i tilknytning til indgåelse af aftale om et realkreditlån.

Af *stk. 3* fremgår det, at den i *stk. 2*, nr. 15, nævnte undtagelse dog ikke gælder, hvis aftalen vedrører finansielle tjenesteydelser og er indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

Den foreslåede bestemmelse indebærer, at reglerne om fortrydelsesret alligevel vil finde anvendelse på aftaler omfattet af den foreslåede § 18, *stk. 2*, nr. 15, hvis der er tale om en aftale vedrørende en finansiell tjenesteydelse og denne aftale samtidigt er indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, jf. definitionen heraf i lovforslagets § 3, nr. 2.

Der er tale om en delvis videreførelse af den gældende § 17, *stk. 3*, der fastsætter visse begrænsninger af undtagelserne fra fortrydelsesretten. Med den foreslåede bestemmelse videreføres denne begrænsning dog alene for så vidt angår finansielle tjenesteydelser, hvorimod begrænsningen foreslås ophævet i relation til spil, der med den foreslåede § 7, *stk. 2*, nr. 6, jf. § 18 *stk. 2*, nr. 1, helt undtages fra lovens regler om såvel oplysningspligt som fortrydelsesret.

Den foreslåede § 18, *stk. 3*, gælder aftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted *generelt*, hvorimod den gældende § 17, *stk. 3*, alene gælder visse aftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser indgået uden for fast forretningssted, nærmere bestemt aftaler indgået i forbindelse med den erhvervsdrivendes besøg hos forbrugeren, hvis aftalen vedrører andet end det, som forbrugeren har bedt den erhvervsdrivende om at komme for, samt aftaler indgået under en udflugt mv. arrangeret af den erhvervsdrivende, jf. den gældende forbrugeraftalelovs § 2, *stk. 2*, nr. 2, litra a og b (om aftaler inden for dørsalgskravets (direktiv 85/577/EØF) område).

Der henvises i øvrigt til lovforslagets almindelige bemærkninger pkt. 4.7.3.4.

#### Til § 19

Den foreslåede bestemmelse opstiller nærmere regler for udøvelsen af fortrydelsesfristen, herunder navnlig beregning af fristens længde.

*Stk. 1* er indholdsmæssigt en videreførelse af den gældende § 18, *stk. 1*, 1. pkt., der samtidigt gennemfører direktivets artikel 9, *stk. 1*.

Det følger af *1. pkt.*, at forbrugeren, såfremt vedkommende vil udøve sin fortrydelsesret, inden 14 dage skal benytte den i lovforslagets § 20 angivne fremgangsmåde. Dog gælder der ved aftaler om individuel pensionsordning en længere frist på 30 dage.

Fristerne skal beregnes i kalenderdage, jf. nærmere herom lovforslagets almindelige bemærkninger pkt. 4.5.1.

Om den gældende § 18, *stk. 1*, 1. pkt., henvises til Folke-tingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7603 f., hvoraf bl.a. frem-

går, at 14-dages fristen tilsigter at gennemføre artikel 6, *stk. 1*, i det generelle fjernsalgsdirektiv og artikel 5, *stk. 1*, i dørsalgskravet, mens 30-dages fristen for aftaler om individuelle pensionsordninger tilsigter at gennemføre artikel 6, *stk. 1*, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, jf. herved i øvrigt lovforslagets almindelige bemærkninger pkt. 4.5.3.1.

*2. pkt.* fastsætter, at der ikke kan stilles krav om, at årsagen til fortrydelsen angives, hvilket svarer til den gældende § 18, *stk. 1*, 1. pkt., jf. herved også lovforslagets almindelige bemærkninger pkt. 4.5.3.1.

Endelig følger det af *3. pkt.*, at forbrugeren for så vidt den aftale, der fortrydes, angår en vare eller en ikkefinansiell tjenesteydelse, ikke kan pådrage sig andre omkostninger end dem, der er nævnt i lovforslagets § 22, *stk. 3*, § 24 og § 25. Det vil sige ekstra omkostninger, der skyldes, at forbrugeren udtrykkeligt har valgt en anden leveringsform end den mindst bekestelige standardlevering, som den erhvervsdrivende har tilbudt (§ 22, *stk. 3*), direkte udgifter forbundet med tilbagelevering af en vare (§ 24, *stk. 2*), en eventuel forringelse af varens værdi, som skyldes anden håndtering af varen fra forbrugers side, end hvad der er nødvendigt for at fastslå vares art, egenskaber og den måde, den fungerer på (§ 24, *stk. 5*), og pligt til tilbagebetaling for allerede leverede tjenesteydelser, og digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium samt for finansielle tjenesteydelser (§ 25, *stk. 1-4*). Der henvises nærmere herom til bemærkninger til lovforslagets §§ 22, 24 og 25.

*3. pkt.* tilsigter at gennemføre direktivets artikel 9, *stk. 1*, in fine. Den gældende § 18, *stk. 1*, indeholder ikke en tilsvarende regulering af de omkostninger, som forbrugeren kan pådrage sig ved udnyttelse af fortrydelsesretten.

*Stk. 2* fastlægger for forskellige aftaletyper fra hvilket tidspunkt fortrydelsesfristen på 14 henholdsvis 30 dage skal beregnes i forhold til forskellige typer af aftaler.

Efter *nr. 1* løber fortrydelsesfristen således fra den dag, hvor aftalen indgås, hvis den vedrører en tjenesteydelse. Den foreslåede bestemmelse er en delvis videreførelse af den gældende § 18, *stk. 2*, nr. 1 (1. del heraf) og gennemfører samtidigt direktivets artikel 9, *stk. 2*, litra a.

Det bemærkes, at den foreslåede bestemmelse – i lighed med den gældende § 18, *stk. 2*, nr. 1, 1. led – finder anvendelse på såvel finansielle som ikkefinansielle tjenesteydelser. Om den gældende § 18, *stk. 2*, nr. 1, henvises til Folke-tingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7603 f.

Den gældende særskilte regulering af fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt for varer, som skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugers individuelle behov (bestillingskøb), i den gældende § 18, *stk. 2*, nr. 1, 1. led, foreslås ikke videreført, jf. herved lovforslagets § 18, *stk. 2*, nr. 3, hvorefter sådanne varer helt er undtaget fra fortrydelsesretten.

Efter *nr. 2* løber fortrydelsesfristen ved aftaler om varer fra den dag, hvor forbrugeren eller den af forbrugeren angivne



tredjemand, dog ikke transportøren, får varen i fysisk besiddelse. I *litra a-c* fastsættes dette tidspunkt nærmere i relation til en række forskellige aftaletyper. I tilfælde af levering af flere forskellige varer, som er bestilt i én ordre, men som leveres enkeltvis, regnes fristen fra den dag, hvor den sidste vare er i forbrugers eller den af forbrugeren angivne tredjemands fysiske besiddelse (*litra a*). Er der derimod tale om en vare, der består af flere partier eller dele, regnes fristen fra den dag, hvor forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand får det sidste parti eller den sidste del er i fysisk besiddelse (*litra b*), mens fristen i tilfælde af aftaler om regelmæssig levering af varer over en bestemt periode, regnes fra den dag, hvor forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand får den første vare i fysisk besiddelse (*litra c*).

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 9, stk. 2, *litra b*. Den foreslåede bestemmelse er i relation til varer mere detaljeret end den gældende § 18, stk. 2, nr. 1, 2, led, hvoraf det alene fremgår, at fristen regnes fra den dag, hvor forbrugeren har fået det købte eller den første levering i hænde.

Der henvises i øvrigt til lovforslagets almindelige bemærkninger pkt. 4.5.3.2.

I *nr. 3* fastsættes som noget nyt, at fortrydelsesfristen i tilfælde af aftaler om forsyning af vand, gas eller elektricitet som ikke sælges i en afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, eller levering af fjernvarme eller digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, begynder at løbe, den dag, hvor aftalen indgås. Om forbrugerftalelovens reglers anvendelse i forhold til en lovreguleret forsyningsforpligtelse, henvises der til pkt. 4.1.4.1.2. i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 9, stk. 2, *litra c*. Der henvises herom til lovforslagets almindelige bemærkninger pkt. 4.5.3.2.

*Stk. 3* fastsætter som en undtagelse til stk. 2, at fortrydelsesfristen for så vidt angår aftaler om en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse først løber fra den dag, hvor forbrugeren har modtaget de i lovforslagets § 8, stk. 1, nr. 9, nævnte oplysninger, dvs. om betingelser, tidsfrist og procedurer for at gøre en eventuel fortrydelsesret gældende samt standardfortrydelsesformularen i lovforslagets bilag 3. Det forudsættes i den forbindelse, at dette tidspunkt ligger senere end det tidspunkt, hvor en aftale om en tjenesteydelse indgås, eller forbrugeren får varen fysisk i hænde, idet fristen i modsat fald skal regnes fra disse tidspunkter, jf. de foreslåede § 19, stk. 2, nr. 1 og 2.

Det fremgår endvidere af stk. 3, at fortrydelsesfristen først begynder at løbe, når disse oplysninger er modtaget på et varigt medium, jf. herved lovforslagets § 13.

Denne del af den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 10, stk. 2, og er – i modsætning til den gældendes § 18, stk. 2, nr. 2, der fastsætter, at fortry-

delsesfristen først regnes fra den dag, hvor forbrugeren har modtaget (alle) de oplysninger, som det efter kapitel 3, påhviler den erhvervsdrivende at give på papir eller andet varigt medium – begrænset til at vedrøre manglende oplysninger om selve fortrydelsesretten.

For så vidt angår fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser fastsætter det foreslåede stk. 3 endvidere, at fristen først begynder at løbe, når forbrugeren har modtaget de oplysninger, der følger af lovforslagets §§ 15 og 16. Kravet om modtagelse på et varigt medium, jf. umiddelbart ovenfor, gælder ikke disse oplysninger, men det følger derimod af selve §§ 15 og 16, at oplysningerne skal leveres på et papir (eller et andet varigt medium), jf. herved lovforslagets § 15, stk. 1, og § 16.

Denne del af bestemmelsen viderefører den gældende § 18, stk. 2, for så vidt angår finansielle tjenesteydelser, jf. herved Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7603 f.

Der henvises i øvrigt til lovforslagets almindelige bemærkninger pkt. 4.6.3.

*Stk. 4* fastsætter i tilknytning til stk. 1-3 en absolut fortrydelsesfrist. Efter bestemmelsen udløber fortrydelsesfristen for aftaler om varer eller ikkefinansielle tjenesteydelser, uanset at de i § 8, stk. 1, nr. 9, nævnte oplysninger ikke er givet til forbrugeren på et varigt medium, senest 12 måneder efter den i stk. 2 nævnte 14-dages periode, dog senest 14 dage efter den dag, hvor oplysningerne er kommet frem til forbrugeren.

Den foreslåede bestemmelse indebærer, at den absolutte frist altid udløber *senest* 12 måneder efter udløbet af den oprindelige fortrydelsesfrist, jf. artikel 9, stk. 2, dvs. 14 dage efter indgåelse af en aftale om en tjenesteydelse eller ved aftaler om varer 14 dage efter, at forbrugeren eller en af forbrugeren angiven tredjemand har fået varen i fysisk besiddelse. Efterfølgende oplysninger fra den erhvervsdrivende om fortrydelsesfristen i overensstemmelse med § 19, stk. 3, eksempelvis umiddelbart før udløbet af 12-måneders fristen, vil således ikke føre til forlængelse af den absolutte frist, dvs. fristen på 12 måneder efter udløbet af den oprindelige fortrydelsesfrist (12 måneder og 14 dage).

Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 10, stk. 1, og indebærer ændringer i forhold til den gældende § 18, stk. 3, dels i form af at fristen for at gøre fortrydelsesretten gældende i forhold til fjernsalgsaftaler forlænges i forhold til de gældende 3 måneder efter henholdsvis den dag, hvor forbrugeren fik varen i hænde eller for ikkefinansielle tjenesteydelser tidspunktet for aftalens indgåelse, dels således, at der som noget nyt fastsættes en absolut fortrydelsesfrist for aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser.

Det bemærkes endvidere, at bestemmelsen ikke finder anvendelse på aftaler om finansielle tjenesteydelser, da fjern-

salgsdirektivet ikke giver mulighed for at fastsætte en længste frist for fortrydelsesrettens udnyttelse.

Der henvises herom til lovforslagets almindelige bemærkninger pkt. 4.6.3.

*Stk. 5* fastsætter specifikt i forhold til aftaler vedrørende fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, at fortrydelsesretten kun gælder, indtil aftalen med forbrugers udtrykkelige samtykke er blevet helt opfyldt af begge parter.

Der er tale om en videreførelse af den gældende § 18, stk. 5, som gennemfører artikel 6, stk. 2, litra c, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, jf. Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7605, hvoraf det bl.a. fremgår, at reglen normalt vil være uden praktisk betydning i tilfælde, hvor der er tale om et løbende aftaleforhold mellem parterne, herunder f.eks. et lån eller en kassekreditaftale. Samme sted angives en enkeltstående aftale om betalingsformidling eller pengeoverførsel som et eksempel på et tilfælde, hvor bestemmelsen vil kunne finde anvendelse. Lovforslaget tilsigter ingen ændring heraf.

Den gældende bestemmelse foreslås opretholdt med henblik på fortsat at sikre en korrekt implementering af det finansielle fjernsalgsdirektiv, jf. lovforslagets almindelige bemærkninger pkt. 4.5.1.

Der henvises endvidere til bemærkningerne til lovforslagets § 14, stk. 1, nr. 10, hvorefter den erhvervsdrivende forud for aftalens indgåelse skal oplyse forbrugeren om, at fortrydelsesretten kun gælder, indtil aftalen er blevet opfyldt af begge parter.

Der henvises i øvrigt til lovforslagets § 25, stk. 1, hvorefter forbrugeren ved tilbagetræden fra aftalen under visse forudsætninger kan pålægges at betale for den del af ydelsen, som allerede er leveret på fortrydelsestidspunktet.

*Stk. 6* fastsætter i tilknytning til beregningen af fortrydelsesfristen, at fristens udløb skydes til den følgende hverdag, hvis den sidste dag for udøvelsen af fortrydelsesretten falder på en helligdag, en lørdag, grundlovsdag, den 24. december eller den 31. december.

Bestemmelsen indebærer, at tidsfristen udløber med udgangen af den følgende hverdags sidste time.

Der er tale om en videreførelse af den gældende § 18, stk. 7, jf. Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7605.

Der henvises i øvrigt til lovforslagets almindelige bemærkninger pkt. 4.5.

#### *Til § 20*

Den foreslåede bestemmelse fastsætter den nærmere procedure, som forbrugeren skal følge, hvis vedkommende ønsker at gøre brug af fortrydelsesretten. Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 11, men finder i kraft af anvendelsesområdet for fortrydelsesretten som fastlagt i den

foreslåede § 18, jf. § 1, stk. 2, også anvendelse på aftaler om finansielle tjenesteydelser, hvorved den foreslåede bestemmelse også tilsigter at gennemføre artikel 6, stk. 6, i det finansielle fjernsalgsdirektiv.

Således skal forbrugeren efter *stk. 1, 1. pkt.*, inden fortrydelsesfristens udløb, jf. lovforslagets § 19, dvs. som udgangspunkt inden 14 dage efter henholdsvis indgåelse af en aftale om en tjenesteydelse og levering af en vare, ved afgivelse af en utvetydig erklæring give den erhvervsdrivende meddelelse om udnyttelse af fortrydelsesretten.

En utvetydig erklæring kan f.eks. være et brev, et telefonopkald eller returnering af varen med en klar erklæring. Kravet om afgivelse af en utvetydig erklæring indebærer, at fortrydelsesretten i modsætning til den gældende § 19, stk. 3, ikke kan udnyttes ved, at forbrugeren blot undlader at modtage eller indløse en forsendelse fra den erhvervsdrivende, medmindre sådanne handlinger ledsages af en utvetydig erklæring om udnyttelse af fortrydelsesretten. I sådanne tilfælde vil fortrydelsesfristen i øvrigt ikke være begyndt at løbe, da forbrugeren ikke har fået denne i fysisk besiddelse, jf. lovforslagets § 19, stk. 2, nr. 2.

At meddelelse skal gives til den erhvervsdrivende indebærer i lighed med gældende ret ikke, at forbrugeren alene kan give meddelelse i overensstemmelse med de kontaktoplysninger på den erhvervsdrivende, som forbrugeren har modtaget i forbindelse med den erhvervsdrivendes opfyldelse af oplysningspligten i henhold til kapitel 3, men det må forudsættes, at den erhvervsdrivende alene har forsendelsesrisikoen, jf. herved bemærkningerne til den foreslåede § 20, stk. 3, hvis meddelelsen er sendt til en adresse, hvor den kan forventes at komme til den erhvervsdrivendes kundskab.

Der henvises i øvrigt til lovforslagets almindelige bemærkninger pkt. 4.8.3.2.

Det fremgår af *stk. 1, 2. pkt.*, at forbrugeren kan vælge at afgive erklæring om udnyttelse af fortrydelsesretten ved at benytte sig af standardfortrydelsesformularen i lovens bilag 3.

Den foreslåede § 20, stk. 1, tilsigter at gennemføre direktivets artikel 11, stk. 1.

Den erhvervsdrivende skal efter lovforslagets § 8, stk. 1, nr. 9, give forbrugeren standardfortrydelsesformularen inden indgåelse af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

Der henvises i øvrigt til lovforslagets almindelige bemærkninger pkt. 4.3.3.2.6.

Efter *stk. 2., 1. pkt.*, kan den erhvervsdrivende foruden muligheden for anvendelse af standardfortrydelsesformularen eller en anden utvetydig erklæring om, at fortrydelsesretten udnyttes, endvidere give forbrugeren mulighed for elektronisk på den erhvervsdrivendes hjemmeside at udfylde og indsende enten standardfortrydelsesformularen i lovens bilag 3, eller en anden utvetydig erklæring.

I *stk. 2, 2. pkt.*, fastsættes det om tilfælde, hvor forbrugeren benytter sig af den fremgangsmåde, der er anført i 1. pkt., at den erhvervsdrivende straks skal kvittere for modtagelsen på et varigt medium, f.eks. e-mail.

Det foreslåede *stk. 2* tilsigter at gennemføre direktivets artikel 11, *stk. 3*.

Der henvises i øvrigt til lovforslagets almindelige bemærkninger *pkt. 4.8.3.1*.

Ifølge *stk. 3* skal fristen for udnyttelse af fortrydelsesretten anses for overholdt, hvis meddelelsen er afsendt inden fortrydelsesfristens udløb.

Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 11, *stk. 2*.

I lighed med den gældende § 19, *stk. 1, 2. pkt.*, indebærer dette, at det er uden betydning, om den erhvervsdrivende først modtager meddelelsen efter fristens udløb, og at det er den erhvervsdrivende, som bærer risikoen for meddelelsens forsinkelse, herunder for at meddelelsen aldrig når frem til den erhvervsdrivende.

Der henvises i øvrigt til lovforslagets almindelige bemærkninger *pkt. 4.8.3.2*.

*Stk. 4* fastsætter, at det er forbrugeren, der har bevisbyrden for, at vedkommende har gjort brug af fortrydelsesretten i overensstemmelse med *stk. 1-3*.

Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 11, *stk. 4*, idet der med bestemmelsen i øvrigt ikke er tiltænkt nogen ændringer i forhold til gældende ret.

Der henvises i øvrigt til lovforslagets almindelige bemærkninger *pkt. 4.8.3.3*.

#### Til § 21

Den foreslåede bestemmelse præciserer, at udøvelse af fortrydelsesretten indebærer, at parternes forpligtelse til at opfylde en indgået aftale ophører, og at forbrugeren heller ikke er bundet af et fremsat tilbud.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 12, men er dog ikke begrænset til aftaler inden for direktivets anvendelsesområde. Den gældende forbrugerftalelov indeholder ingen tilsvarende bestemmelser, men samme resultat antages at følge af gældende ret, jf. herved lovforslagets almindelige bemærkninger *pkt. 4.9*.

#### Til § 22

Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre forbrugerrettighedsdirektivets artikel 13 om den erhvervsdrivendes forpligtelser i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten.

Efter *stk. 1, 1. pkt.*, skal den erhvervsdrivende tilbagebetale alle beløb, herunder eventuelle leveringsomkostninger, modtaget fra forbrugeren, uden unødigt forsinkelse og senest

14 dage fra den dato, hvor den erhvervsdrivende modtager meddelelse om forbrugers beslutning om at træde tilbage fra aftalen.

Med hensyn til selve den erhvervsdrivendes tilbagebetalingspligt svarer den foreslåede bestemmelse til den gældende bestemmelse i forbrugerftalelovens § 21, *stk. 2*, hvorefter den erhvervsdrivende skal tilbagebetale eventuelle modtagne beløb, når forbrugeren træder tilbage fra aftalen. Tilbagebetalingspligten omfatter dog ikke gebyr for anvendelse af et betalingsinstrument, som den erhvervsdrivende skal afregne til tredjemand, f.eks. indløseren af det pågældende betalingsinstrument. For så vidt angår det udtrykkelige krav om, at den erhvervsdrivende skal tilbagebetale eventuelle leveringsomkostninger, er der ikke tilsigtet nogen ændring af gældende ret, hvorefter den erhvervsdrivende (også) skal tilbagebetale de beløb, herunder eventuelle leveringsomkostninger, som forbrugeren har betalt, jf. lovforslagets almindelige bemærkninger *pkt. 4.10*.

Vedrørende tidspunktet for den erhvervsdrivendes tilbagebetalingspligt indebærer den foreslåede bestemmelse, at den erhvervsdrivende, i tilfælde hvor forbrugeren træder tilbage fra aftalen, typisk vil skulle foretage tilbagebetalingen af eventuelle modtagne beløb fra forbrugeren på et tidligere tidspunkt end efter de gældende regler. Efter den gældende forbrugerftalelov § 21, *stk. 3*, der vedrører fjernsalg af varer, hvor den erhvervsdrivende ikke har påtaget sig at afhente varen hos forbrugeren, hvis denne udøver sin fortrydelsesret, skal tilbagebetalingen ske snarest muligt og senest 30 dage efter, at den erhvervsdrivende har modtaget varen retur. For så vidt angår andre tilfælde end de i *stk. 3* nævnte, dvs. fjernsalgsaftaler om tjenesteydelser og varer i tilfælde, hvor den erhvervsdrivende har påtaget sig at afhente varen ved forbrugers tilbagetræden, samt aftaler indgået uden for fast forretningssted, følger det af den gældende forbrugerftalelovs § 21, *stk. 4*, at tilbagebetalingen skal ske senest 30 dage efter, at forbrugers underretning om tilbagetrædelsen er kommet frem til den erhvervsdrivende.

Efter det foreslåede *stk. 1, 1. pkt.*, vil den erhvervsdrivende imidlertid som udgangspunkt skulle tilbagebetale en eventuel modtaget betaling uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor den erhvervsdrivende modtager meddelelsen om fortrydelsen. Den foreslåede bestemmelse skal dog ses i sammenhæng med det foreslåede *stk. 4*, hvoraf det fremgår, at den erhvervsdrivende kan tilbageholde beløbet, indtil varen er modtaget retur, eller indtil forbrugeren har fremlagt dokumentation for, at varen er returneret, alt efter hvilket tidspunkt der er tidligst.

Der er med formuleringen *uden unødigt forsinkelse* i forhold til tidspunktet for den erhvervsdrivendes tilbagebetalingspligt ikke tilsigtet nogen ændringer i forhold til gældende ret, hvorefter tilbagebetalingen skal ske *snarest muligt*.

Efter det foreslåede *stk. 2* skal den erhvervsdrivende foretage tilbagebetalingen ved brug af samme betalingsmiddel, som forbrugeren har benyttet til den oprindelige transaktion,

medmindre forbrugeren har givet samtykke til anvendelse af et andet betalingsmiddel, og forudsat at forbrugeren ikke bliver pålagt nogen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen. En tilsvarende bestemmelse findes ikke efter gældende ret.

*Stk. 3* fastslår, at den erhvervsdrivende uanset *stk. 1* ikke skal tilbagebetale ekstra omkostninger, hvis forbrugeren udtrykkeligt har valgt en anden leveringsform end den mindst bekostelige standardlevering, som den erhvervsdrivende har tilbudt. Dette betyder i modsætning til, hvad der er tilfældet efter gældende ret, at den erhvervsdrivende efter omstændighederne vil kunne foretage fradrag for eventuelle ekstraomkostninger, der er forbundet med varens levering.

Hvis den erhvervsdrivende ikke har tilbudt selv at afhente varen, følger det af det foreslåede *stk. 4*, at den erhvervsdrivende ved aftaler om salg af varer kan tilbageholde det i *stk. 1* nævnte beløb, indtil denne har modtaget varen, eller indtil forbrugeren har fremlagt dokumentation for at have returneret varen, alt efter hvilket tidspunkt der er tidligst.

Den foreslåede bestemmelse indebærer som udgangspunkt en beskyttelse af den erhvervsdrivende, idet tilbagebetaling af et eventuelt modtaget beløb fra en forbruger efter det foreslåede *stk. 1* skal ske uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dag, hvor den erhvervsdrivende modtager meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten. Efter det foreslåede *stk. 4* vil den erhvervsdrivende imidlertid efter omstændighederne kunne vente med at tilbagebetale det modtagne beløb, indtil denne har modtaget varen.

Den foreslåede bestemmelse indebærer, at den erhvervsdrivende efter omstændighederne skal tilbagebetale købesummen til forbrugeren, inden varen er modtaget retur. Dette vil f.eks. være tilfældet, hvis forbrugeren på et tidspunkt efter 14 dage fra den dato, hvor den erhvervsdrivende har modtaget meddelelse om forbrugers beslutning om tilbagetræden, over for den erhvervsdrivende fremlægger dokumentation for at have returneret varen, før den erhvervsdrivende har modtaget denne.

Fastlæggelsen af, hvad der udgør tilstrækkelig dokumentation til at udløse den erhvervsdrivendes tilbagebetalingspligt, vil bero på en konkret vurdering, og efter omstændighederne vil en kvittering for afsendelse af et anbefalet brev, tilbagesendelse undergivet en "track-and-trace" service, en indleveringsattest (postkvittering) eller lignende, antages at kunne tjene som bevis for, at et brev eller en pakke er indleveret til afsendelse, idet bestemmelsen dog ikke indebærer, at forbrugeren skal kunne fremvise dokumentation, der beviser forsendelsens indhold eller varens stand, jf. nærmere herom lovforslagets almindelige bemærkninger pkt. 4.10.3.1.3.

Forbrugeren bærer risikoen for varens hændelige beskadigelse eller forringelse under tilbagetransporten af denne i forbindelse med forbrugers udnyttelse af fortrydelsesretten, jf. lovforslagets almindelige bemærkninger pkt. 4.8.3.

Den erhvervsdrivendes tilbagebetaling efter det foreslåede *stk. 4* skal i lighed med tilbagebetaling efter det foreslåede *stk. 1* ske uden unødigt forsinkelse.

#### *Til § 23*

Den foreslåede § 23 er en uændret videreførelse af den gældende § 22, *stk. 3*, og finder på samme måde alene anvendelse på fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser. Den foreslåede bestemmelse foreslås indsat i umiddelbar forlængelse af § 22, der i relation til aftaler om varer og ikkefinansielle tjenesteydelser fastsætter de forpligtelser, som påhviler den erhvervsdrivende i tilfælde af forbrugers udøvelse af fortrydelsesretten.

Der henvises til lovforslagets almindelige bemærkninger pkt. 4.10.

#### *Til § 24*

Den foreslåede bestemmelse indeholder regler om forbrugers forpligtelser, når fortrydelsesretten udnyttes i relation til en købsaftale.

Efter *stk. 1* skal forbrugeren således ved tilbagetræden fra en købsaftale afsende eller aflevere varen til den erhvervsdrivende eller til en person, som den erhvervsdrivende har bemyndiget til at modtage varen uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter, at forbrugeren har givet meddelelse til den erhvervsdrivende om udnyttelse af fortrydelsesretten, jf. den foreslåede § 20.

Det fremgår endvidere, af *stk. 1*, at bestemmelsen ikke finder anvendelse i tilfælde, hvor den erhvervsdrivende har tilbudt at afhente varen.

Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 14, *stk. 1*, 1. afsnit, 1. pkt., og er til dels en videreførelse af den gældende § 19, *stk. 2*, som dog alene gælder ved købsaftaler indgået ved fjernsalg. I modsætning til den gældende § 19, *stk. 2*, hvorefter forbrugeren skal tilbagesende varen til den erhvervsdrivende inden fortrydelsesfristens udløb, indebærer den foreslåede bestemmelse, at forbrugeren (først) skal tilbagesende eller aflevere varen senest 14 dage efter den dato, hvor forbrugeren har givet den erhvervsdrivende besked om, at aftalen fortrydes.

Fristen er overholdt, hvis forbrugeren har afsendt varerne inden udløbet af de 14 dage, dvs. at afsendelse på fristens sidste dag vil være rettidig.

Der henvises i øvrigt til lovforslagets almindelige bemærkninger pkt. 4.11.3.

Det fremgår af *stk. 2*, at forbrugeren skal afholde de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varen, medmindre den erhvervsdrivende enten har indvilliget i at afholde omkostningerne eller ikke har overholdt pligten efter den foreslåede § 8, *stk. 1*, nr. 12, til at oplyse forbrugeren om, at vedkommende skal betale udgifterne til tilbagelevering af varen i tilfælde af fortrydelse.

Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre artikel 14, stk. 1, 2. afsnit, og fastsætter som noget nyt i forhold til den gældende forbrugerftalelov den civilretlige konsekvens af, at den erhvervsdrivende ikke har overholdt oplysningspligten i henhold til § 8, stk. 1, nr. 12, 1. led, at den erhvervsdrivende i givet fald skal afholde de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varen.

De direkte udgifter i forbindelse med tilbageleveringen vil som udgangspunkt svare til de udgifter, som den erhvervsdrivende har afholdt ved levering af varen, og vil bl.a. ikke omfatte den erhvervsdrivendes (generelle) omkostninger ved at skulle håndtere returnerede varer efter tilbagelevering.

Der henvises i øvrigt til lovforslagets almindelige bemærkninger pkt. 4.11.3.

I *stk. 3* fastsættes i forlængelse af *stk. 2*, hvornår den erhvervsdrivende (selv) skal foretage afhentning af varen, herunder afholde udgifterne forbundet hermed.

Det følger således af *1. pkt.*, at den erhvervsdrivende i visse situationer, hvor forbrugeren benytter sig af sin ret til at fortryde en købsaftale, skal afhente varen for egen regning, nærmere bestemt 1) når købsaftalen er indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, 2) når varen er blevet leveret til forbrugeren hjem ved aftalens indgåelse, og 3) når varen i kraft af sin art normalt ikke kan returneres med post.

Den foreslåede bestemmelse tilsigter at implementere artikel 14, stk. 1, 3. afsnit, og fastsætter i forhold til den gældende § 20, stk. 1, 2. pkt., hvorefter det ved køb af varer uden for fast forretningssted i alle tilfælde påhviler den erhvervsdrivende at afhente varerne, en noget mere begrænset forpligtelse for den erhvervsdrivende til (selv) at afhente varen, herunder afholde udgifterne forbundet hermed. Navnlig antages det i praksis, at alene få varer efter deres art ikke normalt kan returneres med post, idet den nærmere afgrænsning heraf dog må bero på en konkret vurdering. Det vil i den forbindelse være retningsgivende, hvorvidt varen er af en karakter, som virksomheder, der har tilladelse til postbefordring, hverken efter postloven, jf. lov nr. 1536 af 21. december 2010, eller internationale aftaler eller standarder på området er forpligtet til at tilbyde befordring af eller i øvrigt sædvanligvis tilbyder befordring af.

Der henvises i øvrigt til lovforslagets almindelige bemærkninger pkt. 4.11.3.

*Stk. 4, 1. pkt.*, regulerer indirekte, hvornår den erhvervsdrivende skal hente varen.

Når en forbruger udnytter fortrydelsesretten i relation til en købsaftale indgået uden for forretningssted eller fjernsalg, og hvor den erhvervsdrivende skal hente varen – enten fordi den erhvervsdrivende har tilbudt dette, eller fordi den erhvervsdrivende i medfør af *stk. 3* er forpligtet hertil – følger det således af den foreslåede bestemmelse, at varen vederlagsfrit tilfalder forbrugeren, hvis den erhvervsdrivende ikke

har afhentet varen inden tre måneder efter det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende i overensstemmelse med den foreslåede § 20 har modtaget meddelelse om forbrugeren beslutning om at træde tilbage fra aftalen.

Der er tale om en videreførelse af den gældende § 21, stk. 4, 2. pkt., som stammer fra den oprindelige forbrugerftalelov af 1978, jf. Folketingstidende 1977-78, Tillæg A, sp. 763, hvor af bl.a. fremgår, at bestemmelsen er møntet på den situation, hvor sælgeren ikke inden rimelig tid reagerer på køberens (forbrugeren) underretning om, at denne træder tilbage fra aftalen. Bestemmelsen er en følge af, at forbrugeren ikke kan være forpligtet til at opbevare genstanden i ubegrænset tid, og ifølge forarbejderne valgte man denne enkle og klare regel, da mulige alternative og teknisk komplicerede bestemmelser om salg for sælgers regning mv., svarende til købelovens § 55, jf. §§ 34 og 35, ikke fandtes at kunne retfærdiggøres henset til den lidet praktiske situation.

Af bemærkningerne til bestemmelsen fremgår i øvrigt, at forbrugeren kan kræve (den erlagte del af) købesummen tilbage, uanset om denne efter bestemmelsen tillige kan beholde salgsgenstanden. Herudover fremgår det, at tremåneders fristen regnes fra sælgerens modtagelse af forbrugeren underretning om tilbagetrædelsen, idet virkningen ikke indtræder, såfremt sælgeren ikke har modtaget underretningen, og at forbrugeren (også) af denne grund bør sikre sig det fornødne bevis herfor.

Endelig fremgår det af bemærkningerne, at det er en selvfølge, at forbrugeren ikke vil kunne påberåbe sig bestemmelsen, såfremt sælgeren på grund af køberens forhold, eksempelvis bortrejse eller uoplyst flytning, har været forhindret i at afhente varen inden for tremåneders fristen. Lovforslaget tilsigter ingen ændringer heraf.

Der henvises i øvrigt til lovforslagets almindelige bemærkninger pkt. 4.11.2.

Efter *2. pkt.* kan forbrugeren holde varen tilbage, indtil vederlaget eller den betalte del heraf tilbagebetales. Den foreslåede bestemmelse finder anvendelse i de tilfælde, der er opregnet i *1. pkt.*, dvs. tilfælde, hvor den erhvervsdrivende har tilbudt at afhente varen eller i medfør af *stk. 3* er forpligtet hertil,

Bestemmelsen er med visse begrænsninger en videreførelse af den gældende § 21, stk. 4, 3. pkt., som i det væsentligste stammer fra den oprindelige forbrugerftalelov af 1978, hvorefter tilbageholdsretten gælder i forhold til fjernsalgsaftaler om tjenesteydelser og varer, hvor den erhvervsdrivende har påtaget sig at afhente varen ved udnyttelse af fortrydelsesretten, samt alle aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, og hvor den erhvervsdrivende derfor efter den gældende § 20, stk. 1, 2. pkt. er forpligtet til at afhente varen.

Begrænsningen følger af, at de foreslåede regler til gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivet indebærer, at forbrugeren i visse situationer vil være forpligtet til at returnere

varen til den erhvervsdrivende i forbindelse med udnyttelse af fortrydelsesretten uden først eller samtidigt at modtage tilbagebetalingen, jf. bl.a. den foreslåede § 24, stk. 1. Begrænsningen indebærer dog ikke i øvrigt en fravigelse af det generelle princip om tilbageholdsret, jf. herved bl.a. købelovens § 57. Det generelle tilbageholdelsesprincip vil således fortsat være relevant i en række (andre) forbrugerkøb, eksempelvis hvor forbrugeren personligt returnerer varer i fysiske butikker, og hvor det umiddelbart kan konstateres, at varen ikke har været udsat for værdiforringelse.

Der henvises i øvrigt til lovforslagets almindelige bemærkninger pkt. 4.11.2.

Efter *stk. 5, 1. pkt.*, hæfter forbrugeren kun for en eventuel forringelse af varens værdi, som skyldes en anden håndtering af varen, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og den måde, den fungerer på. Det følger af den foreslåede bestemmelse, at forbrugeren bevarer fortrydelsesretten også i tilfælde, hvor denne har brugt varen mere end, hvad der er nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og den måde den fungerer på, men at forbrugeren i stedet hæfter for eventuel forringelse af varens værdi som følge heraf.

Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre direktivets artikel 14, stk. 2, 1. pkt., og indebærer en væsentlig ændring i forhold til den gældende § 20, stk. 1, hvorefter fortrydelsesretten kun kan udøves, hvis varen kan tilbagegives i væsentlig samme stand og mængde, hvori den var, da forbrugeren fik den i hænde.

Med den foreslåede bestemmelse vil det centrale spørgsmål ved forbrugeres udnyttelse af fortrydelsesretten inden fortrydelsesfristens udløb i forhold til aftaler om varer, som i et eller andet omfang har været taget i brug, fremover være, dels hvorvidt ibrugtagningen, herunder åbning af eller skade på emballage mv., har medført en forringelse af varens værdi, dels hvorvidt forbrugeren hæfter for en sådan værdiforringelse.

Ved vurderingen af, hvorvidt ibrugtagningen af varen har medført en værdiforringelse, vil der skulle lægges vægt på varens handelsværdi, når ibrugtagningen tages i betragtning. Det vil i den forbindelse ikke i sig selv være afgørende, hvad den pågældende sælger vil kunne afsætte varen til gennem den anvendte salgskanal. Værdiansættelsen bør således ske ud fra varens generelle handelsmæssige værdi og dermed den pris, som erhvervsdrivende almindeligvis kan opnå.

Ved vurderingen af, hvorvidt forbrugeren hæfter for værdiforringelsen, fordi denne har brugt varen ud over, hvad der er nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og den måde den fungerer på, vil der skulle lægges vægt på, om forbrugeren har håndteret varen på en måde, som vedkommende i almindelighed, dvs. efter almindelig praksis i forretninger, der sælger tilsvarende varer, ville have fået lov til i en forretning. Dette indebærer eksempelvis, at forbrugeren

alene kan prøve en beklædningsgenstand, men ikke have den på i længere tid. Der gælder i øvrigt en generel forpligtelse til at håndtere og besigtige varerne med behørig omhu, dvs. at forbrugeren hæfter for forringelse af varen, der skyldes forbrugeren eller medlemmer af dennes husstands uagtsomhed eller manglende omsorg, jf. herved også lovforslagets almindelige bemærkninger pkt. 4.11.3.1 og lovforslagets § 24, stk. 5, med tilhørende bemærkninger.

I visse tilfælde bl.a. på grund af forbrugeren håndtering kan der formentlig blive tale om så beskeden en tilbagebetaling ved udnyttelse af fortrydelsesretten, at det næppe kan betale sig for forbrugeren at udnytte denne.

Det påhviler som udgangspunkt den erhvervsdrivende at godtgøre, at varen har været udsat for en værdiforringelse. Kan den erhvervsdrivende løfte denne bevisbyrde, påhviler det forbrugeren at bevise, at værdiforringelsen ikke skyldes brug, herunder afprøvning, af varen ud over, hvad der er nødvendigt for at fastslå varernes art, egenskaber og den måde den fungerer på.

Af 2. *pkt.* fremgår i forlængelse af ovenstående, at forbrugeren dog ikke hæfter for en eventuel forringelse af varen i det tilfælde, hvor den erhvervsdrivende ikke i overensstemmelse med § 8, stk. 1, nr. 9, har givet meddelelse om fortrydelsesretten.

Den foreslåede bestemmelse tilsigter at implementere artikel 14, stk. 2, 2. pkt., og indebærer, at forbrugeren i disse situationer ikke hæfter for en eventuel forringelse af varen i perioden, indtil fortrydelsesfristen udløber, jf. herved lovforslagets § 19 med tilhørende bemærkninger. I denne periode vil forbrugeren således ikke hæfte for en eventuel forringelse af varen, der skyldes forbrugeren brug af denne, inden forbrugeren blev bekendt med retten til at træde tilbage fra aftalen, uanset om en eventuel forringelse skyldes en anden brug af varen, end hvad der kan anses for normalt. Dette gælder dog som udgangspunkt ikke, hvor forbrugeren er i ond tro (dvs. har kendskab til at fortrydelsesfristen endnu ikke er udløbet), idet forbrugeren i medfør af den almindelige loyalitetspligt efter omstændighederne, herunder at forholdet kan bevises af den erhvervsdrivende, i givet fald vil kunne komme til at hæfte for en eventuel forringelse af varens værdi.

Der henvises i øvrigt til lovforslagets almindelige bemærkninger pkt. 4.11.3.

#### Til § 25

Den foreslåede bestemmelse indeholder regler om forbrugeren forpligtelser, når fortrydelsesretten udnyttes.

*Stk. 1* fastsætter, at forbrugeren ved udnyttelse af fortrydelsesretten i relation til en tjenesteydelsesaftale, hvor udførelsen af ydelsen allerede er påbegyndt, kan pålægges at betale for den del af ydelsen, som allerede er leveret, såfremt opfyldelse af aftalen inden fortrydelsesfristens udløb er påbegyndt på forbrugeren udtrykkelige anmodning (nr. 1), og

den erhvervsdrivende godtgør, at forbrugeren i overensstemmelse med lovforslagets § 8, stk. 1, nr. 9 og 13, og § 14, stk. 1, nr. 12, er blevet oplyst om fortrydelsesretten og om det beløb, der i givet fald skal betales ved udnyttelse heraf (nr. 2).

I *stk. 2* er beregningen af det forholdsmæssige beløb, som forbrugeren skal betale efter *stk. 1*, nærmere reguleret. Efter den foreslåede bestemmelse skal beløbet således stå i rimeligt forhold til omfanget af den ydelse, som allerede er leveret, sammenlignet med aftalens fulde opfyldelse.

Den foreslåede bestemmelses *stk. 1* og *2*, er en videreførelse af den gældende § 22, *stk. 1* og *2*, som blev indført for at gennemføre det finansielle fjernsalgsdirektivs artikel 7, *stk. 1* og *3*. Det foreslås dog at udvide anvendelsesområdet, som i dag alene gælder for fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser, til at omfatte tjenesteydelser generelt. Udviklingen af anvendelsesområdet tilsigter at gennemføre brugerrettighedsdirektivets artikel 14, *stk. 3*, 1. pkt., og *stk. 4*, litra a, jf. artikel 7, *stk. 3*, og artikel 8, *stk. 8*, jf. herved også den foreslåede § 25, *stk. 2*. Den foreslåede bestemmelse indebærer hermed en ændring i forhold til den gældende § 18, *stk. 4* og *6*, hvorefter forbrugeren bl.a. ved fjernsalg af ikkefinansielle tjenesteydelser ikke har fortrydelsesret, hvis den erhvervsdrivende med forbrugers udtrykkelige samtykke har påbegyndt udførelsen.

For så vidt angår de gældende bestemmelser i forbrugeraftalovens § 22, *stk. 1* og *2*, henvises til Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, side 7607 f., hvoraf bl.a. fremgår, at bestemmelserne antages at skulle fortolkes således, at den erhvervsdrivendes krav på betaling omfatter leverede ydelser fra aftalens indgåelse og indtil det konkrete fortrydelsestidspunkt, også selv om dette på grund af mangelfuld opfyldelse af oplysningspligten måtte ligge senere end efter udløbet af den sædvanlige fortrydelsesfrist.

Samme sted fremgår det også, at hvis den erhvervsdrivende ikke har givet forbrugeren oplysning om fortrydelsesretten og om det beløb, der skal betales, kan der ikke kræves betaling for den leverede ydelse mv. Den mangelfulde opfyldelse af oplysningspligten vil samtidig være ensbetydende med, at fortrydelsesfristen ikke begynder at løbe, hvorfor forbrugeren vil kunne fortryde aftalen efter længere tids forløb, uden at den erhvervsdrivende kan kræve betaling for den i fortrydelsesperioden leverede ydelse. Som det fremgår af bemærkningerne, sætter almindelige aftaleretlige grundsætninger, herunder den almindelige pligt til loyal og rimelig hensyntagen til medkontrahenten, dog visse begrænsninger for forbrugers udnyttelse af sådanne situationer, jf. nærmere herom Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, side 7608. Lovforslaget tilsigter ingen ændring heraf.

Den foreslåede bestemmelse sikrer således på den ene side, at forbrugeren kan gøre brug af fortrydelsesretten, selv om vedkommende har anmodet om tjenesteydelsens levering inden udløbet af fortrydelsesfristen og på den anden side, at den erhvervsdrivende får en rimelig betaling for den tjene-

steydelse, vedkommende har leveret, hvis forbrugeren gør brug af fortrydelsesretten, jf. herved også direktivets præambelbetragtning 50.

Kravet om, at leveringen skal være påbegyndt på forbrugers udtrykkelige anmodning, indebærer i relation til aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, at anmodningen skal være fremsat på et varigt medium, jf. forbrugerrettighedsdirektivets artikel 7, *stk. 3*.

For så vidt angår definitionen af tjenesteydelsesaftale henvises til lovforslagets almindelige bemærkninger pkt. 4.1.3.2.6.

Hvis den samlede pris er urimelig høj, beregnes det forholdsmæssige beløb på grundlag af markedsværdien af det leverede.

Det er forbrugeren, der skal kunne påvise, at den samlede pris er uforholdsmæssig. Markedsværdien bør fastsættes ved at sammenligne prisen på en tilsvarende tjenesteydelse ydet af andre erhvervsdrivende på tidspunktet for aftalens indgåelse.

Hvis aftalen vedrører en ydelse af en bestemt varighed, må beløbet fastsættes som en pris pr. dag set i forhold til den fulde opfyldelse af aftalen. Hvis der er tale om en løbende aftale af ubestemt varighed, kan prisen fastsættes pr. dag set i forhold til opfyldelse af aftalen i en etårig periode. Der kan afkræves forbrugeren betaling for eventuelle rimelige stiftelsesomkostninger mv., i det omfang der er tale om betaling for en ydelse, der er leveret til forbrugeren som led i aftalens indgåelse/opfyldelse.

Omfattet af bestemmelsen vil herudover være udgifter, som den erhvervsdrivende har afholdt i forbindelse med aftalens indgåelse, uanset om den erhvervsdrivende har udliciteret eller selv udfører den pågældende opgave, samt betaling for ydelser som den erhvervsdrivende udfører i forbindelse med en aftales indgåelse/opfyldelse. Det er dog en forudsætning for medregning af sådanne udgifter og betalinger, at det beløb, der kræves betalt, står i rimeligt forhold til omfanget af den ydelse, der er leveret. Det er i øvrigt en forudsætning for at afkræve forbrugeren betaling for afholdte udgifter til udførelsen af en opgave, at forbrugeren er blevet oplyst om størrelsen af gebyret mv., og har samtykket i dets afholdelse inden fortrydelsesfristens udløb. Endvidere vil udgifter til eventuelt forbrugsafregnet forbrug, som efter aftalen skal betales udover den faste abonnementspris, f.eks. et bestemt beløb pr. minut, der tales i telefon, være omfattet, jf. almindelige obligationsretlige principper, hvorefter forbrugeren er forpligtet til at betale for det forbrugte frem til fortrydelsestidspunktet.

Der henvises i øvrigt til lovforslagets almindelige bemærkninger pkt. 4.11.3.

Forslaget til *stk. 3* indeholder en bestemmelse rettet særligt mod levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium. Bestemmelsen fastsætter således, at forbruge-

ren ved tilbagetræden fra en aftale om levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, hverken hæfter for hel eller delvis levering, der har fundet sted, hvis en af følgende tre situationer gør sig gældende: 1) hvis forbrugeren ikke på forhånd har givet sit udtrykkelige samtykke til, at aftalens opfyldelse er påbegyndt inden fortrydelsesfristens udløb, 2) hvis forbrugeren ikke har anerkendt, at vedkommende mister sin fortrydelsesret, når vedkommende giver sit samtykke, eller 3) hvis den erhvervsdrivende har undladt at give forbrugeren en bekræftelse af dennes forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse, jf. lovforslagets § 10, stk. 2, 2. pkt., og § 13, stk. 2, 2. pkt.

Der er tale om en ny bestemmelse, som tilsigter at gennemføre direktivets artikel 14, stk. 4, litra b. Begrebet digitalt indhold skal forstås i overensstemmelse med direktivets definition af begrebet.

*Stk. 4* fastsætter, at forbrugeren snarest muligt og senest 30 dage efter afsendelsen af meddelelse om tilbagetrædelsen skal tilbagelevere ethvert beløb eller formuegode, som forbrugeren måtte have modtaget af den erhvervsdrivende.

Den foreslåede bestemmelse gælder alene fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser og vedrører forbrugers pligt til at tilbagelevere modtagne ydelser. Bestemmelsen vil f.eks. være af betydning i tilfælde, hvor aftalen angår en finansiell tjenesteydelse, der består i en kreditaftale, og hvor lånet er blevet udbetalt til forbrugeren.

Der er tale om en videreførelse af den gældende § 22, stk. 4, som gennemfører det finansielle fjernsalgsdirektivs artikel 7, stk. 5, jf. nærmere om bestemmelsen i Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7609, hvoraf bl.a. fremgår, at forbrugeren må antages at have tilbageholdsret i det modtagne, indtil vederlaget eller den betalte del heraf tilbagebetales, idet det samme må gælde en erhvervsdrivende, som i medfør af bestemmelsen har krav på at få det modtagne tilbage ved forbrugers tilbagetræden fra aftalen. Lovforslaget tilsigter ingen ændring heraf.

Der henvises i øvrigt til lovforslagets almindelige bemærkninger pkt. 4.11.3.

#### *Til kapitel 5*

Kapitlet indeholder en bestemmelse om tilknyttede aftaler.

#### *Til § 26*

*Stk. 1* fastsætter, at hvis en forbruger træder tilbage fra en aftale, bortfalder enhver tilknyttet aftale, som forbrugeren har indgået med den erhvervsdrivende, eller en tredjemand på grundlag af en aftale mellem den erhvervsdrivende og tredjemanden.

*Stk. 2* fastsætter i tilknytning hertil, at forbrugeren, såfremt en tilknyttet aftale bortfalder i medfør af stk. 1, ikke af den grund kan pålægges at betale gebyr eller erstatning til aftalparten.

Ved en tilknyttet aftale forstås en aftale, i henhold til hvilken forbrugeren erhverver varer eller tjenesteydelser, som er omfattet af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, og hvor disse varer eller tjenesteydelser leveres af den erhvervsdrivende eller af tredjemand på grundlag af et arrangement mellem nævnte tredjemand og den erhvervsdrivende. Om definitionen af en tilknyttet aftale henvises i øvrigt til lovforslagets almindelige bemærkninger pkt. 4.1.3.2.14.

*Stk. 2* indebærer i øvrigt ikke, at forbrugeren ikke kan pålægges betalinger, som i øvrigt fremgår af reglerne i lovforslaget, eksempelvis afholdelse af de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af en vare, jf. den foreslåede § 24, stk. 2. Reglen omfatter i øvrigt ikke beløb, som forbrugeren har modtaget som lån i henhold til en kreditaftale. Disse beløb skal således betales tilbage til kreditgiveren.

Der er tale om en udvidelse og en forenkling af den gældende § 23 ved sammenskrivning af den gældende stk. 1 og 2 i en bestemmelse med et bredere anvendelsesområde. Den gældende stk. 1, jf. stk. 3, gennemfører artikel 6, stk. 4, i det generelle fjernsalgsdirektiv og regulerer tilknyttede aftaler i form af kreditaftaler, mens den gældende stk. 2, jf. stk. 3, gennemfører artikel 6, stk. 7, 2. led, i det finansielle fjernsalgsdirektiv og regulerer tilknyttede aftaler i form af fjernsalgsaftaler om tjenesteydelser knyttet til fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser.

Den foreslåede stk. 1 omfatter således ikke kun tilknyttede kreditaftaler eller fjernsalgsaftaler om tjenesteydelser knyttet til fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser, men også andre aftaler vedrørende varer eller tjenesteydelser, der er knyttet til aftaler, som kan fortrydes efter lovens kapitel 4. Med denne udvidelse af bestemmelsen tilsigtes at gennemføre direktivets artikel 15.

Den foreslåede bestemmelse supplerer ligesom den gældende § 23, stk. 1, kreditaftalelovens § 33, der ikke foreslås ændret. En tilknyttet kreditaftale, der er omfattet af den foreslåede bestemmelse, vil således oftest også indgå som en del af et kreditbeløb eller en kreditaftale vedrørende en tjenesteydelse omfattet af kreditaftalelovens § 33. Forbrugers tilbagetræden fra aftalen vil dermed betyde, at forbrugeren efter kreditaftalelovens § 33 kan kræve sig frigjort fra at betale den del af det samlede vederlag, som vedrører kreditomkostningerne inklusiv stiftelsesomkostningerne, ligesom forbrugeren ikke hæfter for tilbagebetalingen af lån, som er udbetalt til sælgeren eller tjenesteyderen, jf. nærmere herom lovforslagets almindelige bemærkninger pkt. 4.12.2.

For så vidt angår den gældende § 23 henvises til Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7609 f.

Der henvises i øvrigt til lovforslagets almindelige bemærkninger pkt. 4.12.3.

#### *Til kapitel 6*



Kapitlet indeholder en bestemmelse om den erhvervsdrivendes opfyldelse af aftaler om ikkefinansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg.

#### Til § 27

Den foreslåede bestemmelse indeholder regler om levering og forsinkelse, herunder forbrugerens adgang til at hæve købet i tilfælde af forsinkelse. Bestemmelsen tilsigter at supplere de foreslåede ændringer af købeloven, jf. herom lovforslag til ændring af købeloven med tilhørende bemærkninger, med henblik på gennemførelsen af artikel 18 og 20 om levering og om risikoens overgang.

De foreslåede ændringer af købeloven finder dog kun direkte anvendelse på varer, hvorfor tilsvarende bestemmelser, i det omfang disse er relevante i forhold til tjenesteydelser, foreslås indført i stedet for de gældende regler om levering i forbrugeraftalelovens kapitel 6, dvs. i stedet for den gældende § 24, med henblik på anvendelse på ikkefinansielle tjenesteydelser, således at der gælder de samme regler omkring levering og forsinkelse, uanset om der er tale om en aftale vedrørende en tjenesteydelse eller en vare.

Til forskel fra den gældende § 24, der alene gælder for aftaler om varer og ikkefinansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg, vil den foreslåede bestemmelse gælde for alle aftaler vedrørende ikkefinansielle tjenesteydelser, herunder aftaler indgået ved fjernsalg og uden for den erhvervsdrivendes forretningssted samt for andre aftaler end fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

*Stk. 1-3* svarer indholdsmæssigt til den foreslåede affattelse af købelovens § 74, stk. 1-3, hvorfor der henvises til lovforslagets forslag hertil med tilhørende bemærkninger.

#### Til kapitel 7

Kapitel 7 er i det væsentligste en uændret videreførelse af det gældende kapitel 7 (§§ 25 og 26) om forbrugerens ret til at opsigte aftaler om løbende levering af varer og tjenesteydelser.

#### Til § 28

Efter *stk. 1* kan forbrugeren som udgangspunkt opsigte en aftale om løbende levering af varer eller tjenesteydelser med 1 måneds varsel til udgangen af en måned, når der er gået 5 måneder efter aftalens indgåelse.

I *stk. 2* fastsættes der undtagelser fra de foreslåede bestemmelser om opsigelsesvarsel i stk. 1 og 4, idet disse bestemmelser ikke finder anvendelse, dels hvis opsigelsesvarsel eller bindingsperiode er reguleret i anden lovgivning, dels for visse nærmere afgrænsede aftaler, for hvilke bl.a. gælder, at den samlede pris ikke overstiger 2.000 kr.

Af *stk. 3* følger endvidere, at aftaler omfattet af stk. 1 eller 4, som indgås ved anvendelse af en standardformular, skal indeholde en bestemmelse, som tydeligt angiver, med hvilket

varsel og i givet fald fra hvilket tidspunkt aftalen kan opsiges af forbrugeren.

Efter *stk. 4* kan forbrugeren dog først opsigte aftalen med 1 måneds varsel til udgangen af en måned, når der er gået 11 måneder efter aftalens indgåelse, hvis der er tale om en aftale, hvor den samlede pris for varen eller tjenesteydelsen overstiger 20.000 kr. årligt, og hvor påbegyndelsen af leveringen enten kræver, at den erhvervsdrivende afholder engangsomkostninger, der overstiger den gennemsnitlige pris efter aftalen for 6 måneders løbende levering, eller medfører en værdiforringelse af tilsvarende størrelse for den erhvervsdrivende.

Bestemmelsen i § 28 er for så vidt angår stk. 1-4 en uændret videreførelse af den gældende § 25, der i det væsentligste stammer tilbage fra den oprindelige forbrugerftalelov af 1978. Om den gældende bestemmelse henvises til Folketingstidende 2008-09, Tillæg A, s. 2 f, jf. Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7610, samt Folketingstidende 1977-78, Tillæg A, sp. 772 f.

I *stk. 5* foreslås dog en ny bestemmelse, hvoraf det udtrykkeligt fremgår, at der i forbrugerftaler ikke kan aftales et længere opsigelsesvarsel end det i stk. 1 nævnte, dvs. 1 måned til udgangen af en måned. Dette gælder, uanset, om der er aftalt en (gyldig) uopsigelighedsperiode (bindingsperiode) eller ej, jf. herved lovforslagets almindelige bemærkninger pkt. 4.3.3.2.9.

For så vidt angår konsekvensen af, at den erhvervsdrivende overtræder pligten efter stk. 3 til at medtage bestemmelse om opsigelse af aftaler om løbende levering af varer eller tjenesteydelser i standardformularer, henvises til lovforslagets § 34, stk. 1, med tilhørende bemærkninger.

#### Til § 29

Det følger af den foreslåede bestemmelses *stk. 1*, at et vederlag, som forbrugeren på tidspunktet for opsigelsen af aftalen har betalt for en periode, som ligger efter tidspunktet for aftalens ophør ifølge opsigelsen, straks skal tilbagebetales.

Af *stk. 2* fremgår, at der ved beregningen af det beløb, som forbrugeren skal have tilbage efter stk. 1, kan tages hensyn til sæsonmæssige udsving i værdien af den løbende ydelse.

Den foreslåede bestemmelse er en uændret videreførelse af den gældende § 26, som stammer fra den oprindelige forbrugerftalelov af 1978.

Der henvises om bestemmelserne til Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7610, samt Folketingstidende 1977-78, Tillæg A, sp. 777 f., hvoraf det bl.a. fremgår, at det (allerede) følger af almindelige regler, at forbrugeren vil have krav på tilbagebetaling af beløb, der er betalt for en periode, der ligger efter tidspunktet for aftalens ophør ifølge opsigelsen, men at der alligevel er indsat en udtrykkelig bestemmelse herom i forbrugerftaleloven, dels for at fastslå, at tilbagebetaling skal ske *straks* efter opsigelsen, dels for at

hindre forsøg på at afskære tilbagebetalingskravet gennem kontraktbestemmelser. Lovforslaget tilsigter ingen ændringer heraf.

#### *Til kapitel 8*

Kapitlet indeholder en bestemmelse om telefonisk kommunikation.

#### *Til § 30*

Den foreslåede bestemmelse fastsætter, at forbrugeren alene er forpligtet til at betale almindelig telefontakst ved brug af en telefontjeneste, som den erhvervsdrivende har med henblik på at kunne blive kontaktet telefonisk i forbindelse med en indgået aftale.

Den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre artikel 21 og indebærer, at virksomheder, der f.eks. har hotlines, hvor forbrugeren kan kontakte virksomheden med spørgsmål om kontrakten, ikke må opkræve mere end basistaksten for telefonopkaldet.

Bestemmelsen udelukker derimod ikke muligheden for, at den erhvervsdrivende i forhold til en tilknyttet serviceaftale kan opkræve overtaksering, f.eks. i tilfælde hvor den tilknyttede service (til dels) finansieres via overtaksering forudsat, at forbrugeren er gjort udtrykkeligt opmærksom herpå i forbindelse med aftalens indgåelse, og at den ydelse, der leveres, ikke er omfattet af de ufravigelige pligter, der påhviler den erhvervsdrivende, herunder bl.a. den almindelige vejledningspligt.

Basistelefontaksten forudsættes i denne sammenhæng at udgøre den betaling for opkald, der tilgår teleudbyderen (trafikafgift). Forbrugeren vil derfor kun betale mere end basistelefontaksten i det omfang, der oven i trafikafgiften lægges yderligere taksering, som tilgår den erhvervsdrivende. Herefter må den erhvervsdrivende i forbindelse med besvarelsen af opkald omfattet af bestemmelsen således ikke anvende overtakserede numre som omfattet af § 20 i bekendtgørelse nr. 425 af 14. april 2011 om den samlede danske nummerplan (Nummerbekendtgørelsen) jf. herved lovforslagets almindelige bemærkninger pkt. 4.13.8.4.

Taksten for opkald til mobiltelefoner bør i den forbindelse betragtes som basistelefontaksten, uanset om prisen er højere end taksten for opkald til fastnettelefoner, så længe denne (ekstra) trafikafgift ikke tilgår den erhvervsdrivende, men alene er et anliggende mellem forbrugeren og teleudbyderen.

Bestemmelsen berører således ikke teletjenesteudbyderes ret til at opkræve gebyr (trafikafgift) for opkald omfattet af bestemmelsen i overensstemmelse med det abonnement, som forbrugeren har tegnet hos udbyderen. I tilfælde, hvor der i strid med bestemmelsen er anvendt en anden og højere takst end basistelefontaksten, vil forbrugeren skulle rette sit eventuelle krav mod sin kontraktpart (dvs. den erhvervsdrivende)

og ikke teleudbyderen, jf. herved også direktivets artikel 21, 2. afsnit.

Der henvises i øvrigt til lovforslagets almindelige bemærkninger pkt. 4.13.8.4.

#### *Til kapitel 9*

Kapitlet indeholder en bestemmelse om yderligere betalinger.

#### *Til § 31*

*Stk. 1* fastsætter, at den erhvervsdrivende kun kan kræve betaling for ydelser, der ligger ud over hovedydelsen, hvis forbrugeren inden aftaleindgåelsen udtrykkeligt har givet samtykke hertil.

Af den foreslåede bestemmelse følger således, at den erhvervsdrivende, inden forbrugeren bindes af en aftale eller et tilbud, skal anmode om forbrugers udtrykkelige samtykke til eventuelle ekstra betalinger ud over betalingen for den erhvervsdrivendes vigtigste kontraktlige forpligtelse.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 22, der bl.a. indeholder et forbud mod anvendelsen af såkaldte forhåndsafkrydsede tillægsydelser.

I bestemmelsens krav om et udtrykkeligt samtykke ligger, at forbrugeren forudsættes at have foretaget et aktivt valg, og at man herved sigter mod at ramme standardløsninger, som forbrugeren skal forkaste for at undgå yderligere betalinger, herunder navnlig forhåndsafkrydsede kasser, og hvor den erhvervsdrivende i modsat fald formoder, at forbrugeren har givet sit samtykke til tillægsydelserne.

Af *stk. 2* fremgår, at forbrugeren kan kræve betalinger opnået i strid med bestemmelsen i *stk. 1* tilbagebetalt, dvs. hvor der ikke foreligger et udtrykkeligt samtykke fra forbrugeren til tillægsydelser.

*Stk. 3* har til formål at gennemføre direktivets artikel 19 for så vidt angår betalinger med konanter i udenlandsk valuta.

Den foreslåede bestemmelse fastslår, at hvis den erhvervsdrivende vælger at acceptere kontantbetalinger i udenlandsk valuta og i den forbindelse opkræver et gebyr fra forbrugeren, må gebyret ikke overstige de udgifter, som den erhvervsdrivende afholder i forbindelse med modtagelsen af denne type betaling.

Der er med ændringen ikke tilsigtet nogen ændringer i dansk ret for så vidt angår betalinger med konanter i danske kroner. Det vil således fortsat ikke være tilladt for erhvervsdrivende at opkræve gebyr for modtagelse af kontantbetalinger i danske kroner.

Der henvises i øvrigt til lovforslagets almindelige bemærkninger pkt. 4.13.8.5.

#### *Til kapitel 10*

Kapitlet indeholder en bestemmelse om visse lovvalgsaftaler.

#### Til § 32

Efter den foreslåede bestemmelse kan forbrugeren uanset bestemmelse i en fjernsalgsaftale om, at det er lovgivningen i et land uden for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde, der skal finde anvendelse på aftalen, tillige påberåbe sig ufravigelige bestemmelser vedrørende fjernsalgsaftaler i lovgivningen i et land inden for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde, hvis det uden lovvalgsaftalen ville være dette lands lovgivning, der gjaldt for aftalen. Den foreslåede bestemmelse finder alene anvendelse på fjernsalgsaftaler, jf. herved lovforslagets § 1, stk. 3.

Bestemmelsen udgør ikke en egentlig lovvalgsregel. Bestemmelsen ændrer således ikke ved de almindelige internationale privatretlige regler om, hvilket lands lovgivning der finder anvendelse på aftalen, jf. herved navnlig reglerne i Rom-konventionen (Konvention 80/934/EØF om, hvilken lov der skal anvendes på kontraktlige forpligtelser), men tilsigter alene at afbøde visse uheldige virkninger af det frie lovvalg. Med bestemmelsen sikres forbrugeren uanset hvilket lands lovgivning, der er aftalt, i fjernsalgstilfælde som minimum den beskyttelse, der følger af det generelle fjernsalgsdirektiv og af de bestemmelser i forbrugerrettighedsdirektivet, der finder anvendelse på fjernsalgsaftaler.

Der er tale om en videreførelse af den gældende § 27, der gennemfører artikel 12, stk. 2, i det generelle fjernsalgsdirektiv og artikel § 12, stk. 2, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, jf. om den gældende bestemmelse i Folketingstidende 1999-2000, Tillæg A, s. 5963 f., og Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7610 f.

Det foreslås dog som følge af ophævelsen af det generelle fjernsalgsdirektiv at lade de udtrykkelige henvisninger til såvel det generelle fjernsalgsdirektiv som finansielle fjernsalgsdirektiv udgå af bestemmelsen og i stedet lade bestemmelsen gælde fjernsalgsaftaler generelt, hvorved sikres, at forbrugerbeskyttelsen ikke forringes i relation til fjernsalg af (ikkefinansielle) tjenesteydelser.

Ændringen indebærer, at bestemmelsens anvendelsesområde bliver bredere end hidtil, hvilket dog henset til bestemmelsens formentligt begrænsede selvstændige betydning i forhold til navnlig artikel 5, stk. 2, i Rom-konventionen, der begrænser lovvalg i forbrugeraftaler, antages at få mindre betydning i praksis.

#### Kapitel 11

Kapitlet indeholder regler om forbrugerpræceptivitet og strafpålæggelse.

#### Til § 33

Bestemmelsen viderefører den gældende § 28 og gennemfører samtidigt direktivets artikel 25 samt det finansielle fjern-

salgsdirektivs artikel 12, stk. 1, hvorefter direktivernes regler er ufravigelige i forhold til forbrugerne.

Om den gældende bestemmelse henvises til Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7611, og Folketingstidende 1977-78, Tillæg A, sp. 777 f, hvoraf bl.a. fremgår, at bestemmelsen indebærer, at forbrugeren ikke gyldigt kan give afkald på de rettigheder, der tilkommer den pågældende i medfør af lovens bestemmelser, herunder fortrydelsesretten. Dette gælder både forud for aftalens indgåelse og efterfølgende (forud for fortrydelsesfristens udløb). Der er derimod intet til hinder for, at forbrugeren ved aftale tillægges beføjelser, der stiller denne bedre end lovens regler, f.eks. en aftale om en længere fortrydelsesfrist end den, der følger af lovens regler. Det forhold, at forbrugeren i visse henseender stilles bedre end efter lovens regler, er imidlertid ikke ensbetydende med, at aftalen i øvrigt kan indgås på vilkår, der er mindre fordelagtige end lovens regler. Lovforslaget tilsigter ingen ændringer heraf.

#### Til § 34

Det foreslås i *stk. 1*, at videreføre den gældende regel i lovens § 29, stk. 1, 1. led, hvorefter overtrædelse af forbuddet mod uanmodede personlige og telefoniske henvendelser, jf. lovforslagets § 4, stk. 1, og overtrædelse af pligten til i en standardformular vedrørende en løbende aftale at give oplysning om opsigelsesvarsel og opsigelsestidspunkt, jf. lovforslagets § 28, stk. 3, straffes med bøde.

Herudover foreslås det i *stk. 1* som noget nyt at indføre bødestraf for overtrædelse af pligten efter de foreslåede bestemmelser i § 8, stk. 1, nr. 9, og § 14, stk. 1, nr. 10, til at give oplysning om eksistensen af en fortrydelsesret, uden at der som i den gældende § 29 stilles krav om, at denne overtrædelse skal være grov eller oftere gentagen. I modsætning til den bredere affattelse af den gældende § 2, stk. 1, 2. pkt., omfatter den foreslåede sanktionsbestemmelse dog kun pligten til at oplyse om eksistensen af en fortrydelsesret, hvorimod overtrædelse af pligten til at oplyse om betingelser, tidsfrister og procedurer for at gøre denne gældende ikke foreslås sanktioneret efter denne bestemmelse. For så vidt angår muligheden for efter gældende ret at sanktionere andre overtrædelser af forbrugeraftaleloven henvises til lovforslagets almindelige bemærkninger pkt. 4.16.2.

Straffeloven forudsætter, at den erhvervsdrivende har handlet med uagtsomhed eller med forsæt, jf. straffelovens § 19.

Den foreslåede bestemmelse gælder i relation til både aftaler vedrørende varer eller ikkefinansielle tjenesteydelser indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller fjernsalgsaftaler og fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser, jf. lovforslagets § 8 og § 14.

Den foreslåede bestemmelse supplerer den civilretlige sanktion, der består i, at fortrydelsesretten ikke begynder at løbe, før forbrugeren har modtaget oplysninger om fortrydelsesretten på et varigt medium (varer og ikke finansielle tjene-

steydelser) eller på papir eller andet varigt medium, jf. lovforslagets § 19, stk. 3 og 4.

Herudover foreslås det i *stk. 2* at videreføre den del af den gældende § 29, stk. 2, der fastsætter bødestraf for grov eller oftere gentagen overtrædelse af pligten til i forbindelse med en fjernsalgsaftale om en finansiel tjenesteydelse at give oplysning om eventuelle særlige risici ved tjenesteydelsen mv.

Der henvises i øvrigt til lovforslagets almindelige bemærkninger pkt. 4.9, samt for så vidt angår de bestemmelser, der som det fremgår ovenfor er en videreførelse af gældende ret, til Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7611.

### *Kapitel 12*

Kapitlet indeholder regler om ikrafttræden og territorial gyldighed.

#### *Til § 35*

Det foreslås i *stk. 1*, at loven træder i kraft den 13. juni 2014, hvilket er fristen for ikrafttrædelse af forbrugerrettighedsdirektivet, jf. direktivets artikel 28, 3. pkt.

Efter *stk. 2* finder loven ikke anvendelse på forbrugeraftaler indgået før lovens ikrafttræden. For sådanne aftaler finder de hidtil gældende regler anvendelse, mens loven finder an-

vendelse på forbrugeraftaler indgået efter lovens ikrafttræden.

Det følger heraf, at en aftale indgået den 13. juni 2014 eller senere kan fortrydes af forbrugeren i overensstemmelse med de foreslåede regler i lovforslagets kapitel 4.

I *stk. 3* foreslås, at den gældende forbrugeraftalelov, lov nr. 451 af 9. juni 2004 om visse forbrugeraftaler med senere ændringer, ophæves. Loven vil dog fortsat finde anvendelse på forbrugeraftaler, der er indgået før den nye forbrugeraftalelovs ikrafttræden, jf. stk. 2.

#### *Til § 36*

Den foreslåede bestemmelse vedrører lovens territoriale gyldighed.

Det foreslås, at loven ikke gælder for Færøerne og Grønland, men at den ved kongelig anordning kan sættes helt eller delvist i kraft for Grønland med de ændringer, som de grønlandske forhold tilsiger.

Færøerne har pr. 1. januar 2010 overtaget formueretten for Færøerne. Loven skal derfor ikke gælde eller kunne sættes i kraft for Færøerne.

## Bilag 1

**EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV 2011/83/EU af 25. oktober 2011****om forbrugerrettigheder, om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF samt om ophævelse af Rådets direktiv 85/577/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF****(EØS-relevant tekst)**

EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPÆISKE UNION HAR —

under henvisning til traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde, særlig artikel 114,

under henvisning til forslag fra Europa-Kommissionen,

under henvisning til udtalelse fra Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg<sup>1)</sup>

under henvisning til udtalelse fra Regionsudvalget<sup>2)</sup>

efter den almindelige lovgivningsprocedure<sup>3)</sup>, og

ud fra følgende betragtninger:

- (1) Rådets direktiv 85/577/EØF af 20. december 1985 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted<sup>4)</sup> og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF af 20. maj 1997 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg<sup>5)</sup> omhandler en række aftalemæssige rettigheder for forbrugere.
- (2) De pågældende direktiver er gennemgået i lyset af erfaringer med henblik på at forenkle og opdatere de gældende bestemmelser, fjerne uoverensstemmelser og lukke uønskede huller i bestemmelserne. Gennemgangen har vist, at det er hensigtsmæssigt at erstatte de pågældende to direktiver med et enkelt direktiv. Dette direktiv bør derfor fastlægge standardbestemmelser for de fælles aspekter af aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted ved at bevæge sig bort fra tilgangen med minimumsharmonisering i de tidligere direktiver, samtidig med at medlemsstaterne får lov til at beholde eller vedtage nationale bestemmelser i forbindelse med visse aspekter.
- (3) Efter artikel 169, stk. 1, og stk. 2, litra a), i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde (TEUF) skal Unionen bidrage til virkeliggørelsen af et højt forbruger-beskyttelsesniveau ved foranstaltninger, som det vedtager i henhold til artikel 114.
- (4) I overensstemmelse med artikel 26, stk. 2, i TEUF skal det indre marked udgøre et område uden indre grænser med fri bevægelighed for varer og tjenesteydelser samt etableringsfrihed. For at kunne fremme et reelt indre marked for forbrugerne og sikre den rette balance mellem et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og virksomhedernes konkurrenceevne samtidig med, at nærhedsprincippet overholdes, er det imidlertid nødvendigt at harmonisere visse aspekter af lovgivningen om forbrugeraftaler om fjernsalg og forbrugeraftaler indgået uden for fast forretningssted.

- 
- (5) Det potentiale, der ligger i fjernsalg på tværs af grænser, og som burde være et af de mest håndgribelige resultater af det indre marked, udnyttes ikke fuldt ud. Sammenlignet med den betydelige vækst i fjernsalg på hjemmemarkedet i de seneste par år har væksten i fjernsalg på tværs af grænser været begrænset. Forskellen er særlig markant i forbindelse med salg over internettet, hvor der er et stort vækstpotentiale. Det vækstpotentiale for handel på tværs af grænserne, der ligger i aftaler indgået uden for fast forretningssted (direkte salg), begrænses af en række faktorer, herunder de forskellige nationale bestemmelser om forbrugerbeskyttelse, som erhvervslivet skal overholde. Sammenlignet med væksten i direkte salg på hjemmemarkedet i de seneste par år, navnlig inden for servicesektoren f.eks. forsyningsvirksomhed, er antallet af forbrugere, som benytter denne kanal til at gøre indkøb på tværs af grænser, forblevet konstant. Med stadig flere forretningsmuligheder i mange medlemsstater burde små og mellemstore virksomheder (herunder selvstændige erhvervsdrivende) eller mellem-mænd for virksomheder med direkte salg i højere grad være tilbøjelige til at lede efter forretningsmuligheder i andre medlemsstater, navnlig i grænseområder. Derfor vil fuld harmonisering af visse aspekter af forbrugeroplysning og fortrydelsesret i forbindelse med aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted bidrage til et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og til at sikre, at det indre marked for erhvervsdrivende og forbrugere fungerer bedre.
- (6) Visse forskelle skaber væsentlige hindringer på det indre marked og påvirker de erhvervsdrivende og forbrugerne. Disse forskelle øger de omkostninger, de erhvervsdrivende har, fordi de skal overholde forskellige bestemmelser, når de ønsker at sælge varer eller udføre tjenesteydelser på tværs af grænser. Den uforholdsmæssige opsplitning underminerer også forbrugernes tillid til det indre marked.
- (7) Fuld harmonisering af visse nøgleaspekter af lovgivningen bør give både forbrugerne og de erhvervsdrivende væsentligt større retssikkerhed. Forbrugerne og de erhvervsdrivende bør for begge parters vedkommende kunne henholde sig til en enkelt reguleringsmæssig ramme baseret på klart definerede juridiske begreber, som regulerer visse aspekter af aftaler mellem virksomheder og forbrugere i hele Unionen. Med en sådan harmonisering bør de hindringer, der skyldes de opsplittede bestemmelser, blive fjernet og gennemførelsen af det indre marked på dette område afsluttet. Disse hindringer kan kun fjernes ved at indføre ensartede bestemmelser på EU-niveau. Endvidere bør forbrugerne nyde godt af et højt fælles beskyttelsesniveau i hele Unionen.
- (8) De lovgivningsmæssige aspekter, der harmoniseres, bør kun vedrøre aftaler indgået mellem erhvervsdrivende og forbrugere. Dette direktiv bør derfor ikke berøre national lovgivning om aftaler vedrørende beskæftigelse, aftaler vedrørende arverettigheder, aftaler vedrørende familieret og aftaler vedrørende virksomheders stiftelse og organisation eller partnerskabsaftaler.
- (9) I dette direktiv fastsættes bestemmelser vedrørende oplysninger, som skal gives i forbindelse med aftaler om fjernsalg, aftaler indgået uden for fast forretningssted og andre aftaler end aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted. Dette direktiv regulerer ligeledes fortrydelsesretten for aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted og harmoniserer visse bestemmelser vedrørende opfyldelse og andre aspekter af aftaler mellem erhvervsdrivende og forbrugere.
- (10) Dette direktiv bør ikke berøre Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 593/2008 af 17. juni 2008 om lovvalgsregler for kontraktlige forpligtelser (Rom I)<sup>6)</sup>

- 
- (11) Dette direktiv bør ikke berøre EU-bestemmelser vedrørende specifikke sektorer, som f.eks. human-medicinske lægemidler, medicinsk udstyr, beskyttelse af privatlivets fred inden for elektronisk kommunikation, patientrettigheder i forbindelse med grænseoverskridende sundhedsydelse, føde-varemærkning og det indre marked for elektricitet og naturgas.
- (12) De oplysningskrav, der er fastsat i dette direktiv, bør supplere oplysningskravene i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2006/123/EF af 12. december 2006 om tjenesteydelse i det indre marked<sup>7)</sup> og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2000/31/EF af 8. juni 2000 om visse retlige aspekter af informationssamfundstjenester, navnlig elektronisk handel, i det indre marked («Direktivet om elektronisk handel»<sup>8)</sup>). Medlemsstaterne bør bevare muligheden for at pålægge yderligere oplysningskrav for tjenesteydere, der er etableret på deres område.
- (13) Medlemsstaterne bør fortsat i overensstemmelse med EU-lovgivningen have kompetence til at anvende bestemmelserne i dette direktiv på områder, der ikke er omfattet af dets anvendelsesområde. Medlemsstaterne kan derfor opretholde eller indføre national lovgivning, der svarer til bestemmelserne eller visse bestemmelser i dette direktiv, for så vidt angår aftaler, der falder uden for dette direktivs anvendelsesområde. F.eks. kan medlemsstaterne beslutte at udvide anvendelsen af reglerne i dette direktiv til fysiske eller juridiske personer, der ikke er forbrugere i dette direktivs forstand, såsom ikke-statslige organisationer, nyetablerede virksomheder eller små og mellemstore virksomheder. Tilsvarende kan medlemsstaterne anvende bestemmelserne i dette direktiv på aftaler, der ikke i dette direktivs forstand er aftaler om fjernsalg, f.eks. fordi de ikke indgås som led i et organiseret system for fjernsalg eller levering af fjernydelser. Ydermere kan medlemsstaterne også opretholde eller indføre nationale bestemmelser om spørgsmål, der ikke specifikt er behandlet i dette direktiv, som f.eks. supplerende regler vedrørende købsaftaler, herunder i forbindelse med levering af varer eller oplysningskrav under en aftales levetid.
- (14) Dette direktiv bør ikke berøre de aftaleretlige bestemmelser i national ret for så vidt angår aftaleretlige aspekter, der ikke er reguleret af dette direktiv. Dette direktiv bør derfor ikke berøre national ret, der f.eks. regulerer aftalers indgåelse eller gyldighed (såsom i tilfælde af manglende samtykke). Dette direktiv bør heller ikke berøre national ret vedrørende de generelle aftaleretlige retsmidler, reglerne om offentlig økonomisk orden, f.eks. regler om urimeligt høje priser eller ågerpriser, eller reglerne om uetiske retshandler.
- (15) Dette direktiv bør ikke harmonisere de sprogkrav, der stilles til forbrugeraftaler. Medlemsstaterne kan derfor opretholde eller indføre sprogkrav vedrørende aftalemæssige oplysninger og aftalevilkår i deres nationale lovgivning.
- (16) Dette direktiv bør ikke berøre national lovgivning om juridisk repræsentation, som f.eks. regler vedrørende den person, der handler i den erhvervsdrivendes navn eller på dennes vegne (som f.eks. en agent eller en administrator). Medlemsstaterne bør forblive kompetente på dette område. Dette direktiv bør finde anvendelse på alle erhvervsdrivende, såvel offentlige som private.
- (17) Definitionen af forbruger bør dække fysiske personer, der ikke handler som led i deres erhverv. I tilfælde af aftaler med dobbelt formål, hvor aftalen indgås dels som led i og dels ikke som led i den

pågældende persons erhverv, og det erhvervsmæssige formål er så begrænset, at det ikke er fremherskende i forbindelse med aftalen, bør den pågældende person imidlertid ligeledes betragtes som en forbruger.

- (18) Dette direktiv berører ikke medlemsstaternes frihed til i overensstemmelse med EU-retten at definere, hvad der anses som tjenesteydelser af almen økonomisk interesse, hvordan disse tjenesteydelser bør organiseres og finansieres i overensstemmelse med statsstøtteregler, og hvilke specifikke forpligtelser de bør være underlagt.
- (19) Digitalt indhold betyder data, der er produceret og leveret i digital form, såsom computerprogrammer, applikationer, spil, musik, videoer eller tekster, uanset om der opnås adgang hertil via downloading eller streaming, fra et fysisk medium eller på nogen anden måde. Aftaler vedrørende levering af digitalt indhold bør være omfattet af dette direktiv. Hvis digitalt indhold leveres via et fysisk medium såsom en cd eller en dvd, bør det betragtes som varer i henhold til dette direktiv. Ligesom for aftaler om levering af vand, gas eller elektricitet, som ikke udbydes til salg i et begrænset volumen eller i en bestemt mængde, eller af fjernvarme bør aftaler med digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, i relation til dette direktiv hverken klassificeres som købsaftaler eller tjenesteydelsesaftaler. I forbindelse med sådanne aftaler bør forbrugeren have en fortrydelsesret, medmindre forbrugeren har givet sit samtykke til, at leveringen i medfør af aftalen påbegyndes inden fortrydelsesfristen udløber, og har anerkendt, at vedkommende dermed vil miste sin fortrydelsesret. Ud over de generelle oplysningskrav bør den erhvervsdrivende informere forbrugeren om det digitale indholds funktionalitet og relevante interoperabilitet. Begrebet funktionalitet bør referere til de måder, hvorpå digitalt indhold kan anvendes, f.eks. til sporing af forbrugeres adfærdsmønstre; begrebet bør ligeledes referere til, hvorvidt der findes eller ikke findes nogen form for tekniske begrænsninger, f.eks. via forvaltning af digitale rettigheder eller regionskodning. Det er hensigten, at begrebet relevant interoperabilitet skal beskrive informationen vedrørende det standard hardware- og software-miljø, som det digitale indhold er kompatibelt med, f.eks. styresystemet, den nødvendige version og visse hardware features. Kommissionen bør undersøge, om der er behov for yderligere harmonisering af bestemmelser med hensyn til digitalt indhold, og om nødvendigt fremlægge et lovgivningsmæssigt forslag til behandling af dette spørgsmål.
- (20) Definitionen af aftaler om fjernsalg bør omfatte alle tilfælde, hvor en aftale indgås mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren i henhold til et organiseret system for fjernsalg eller levering af fjernydelser, udelukkende ved brug af en eller flere fjernkommunikationsteknikker (f.eks. postordre, internet, telefon eller fax) til og med det tidspunkt, hvor aftalen indgås. Denne definition bør også dække situationer, hvor forbrugeren alene besøger det faste forretningssted med henblik på at indsamle information om varerne eller tjenesteydelserne, og aftalen efterfølgende forhandles og indgås via fjernkommunikation. I modsætning hertil bør en aftale, der forhandles på den erhvervsdrivendes faste forretningssted og indgås endeligt ved hjælp af fjernkommunikation, ikke betragtes som en aftale om fjernsalg. Tilsvarende bør en aftale, der indledes ved hjælp af fjernkommunikation, men indgås endeligt på den erhvervsdrivendes faste forretningssted, heller ikke betragtes som en aftale om fjernsalg. Ligeledes bør begrebet aftale om fjernsalg ikke omfatte reservationer foretaget af en forbruger ved hjælp af en fjernkommunikationsteknik med henblik på levering af en tjenesteydelse fra en erhvervsdrivende, som f.eks. i det tilfælde, hvor en forbruger ringer for at bestille tid hos en frisør. Begrebet et organiseret system for fjernsalg eller levering af fjernydelser bør omfatte systemer, der tilbydes af en tredjemand, der ikke er den erhvervsdrivende, men som anvendes af den erhvervsdrivende, f.eks. en onlineplatform. Det bør imidlertid ikke omfatte tilfælde, hvor



---

websider udelukkende tilbyder information om den erhvervsdrivende, vedkommendes varer og/eller tjenesteydelser og kontaktoplysninger.

- (21) Aftaler indgået uden for fast forretningssted bør defineres som aftaler indgået med den erhvervsdrivendes og forbrugersens samtidige fysiske tilstedeværelse på et sted, der ikke er den erhvervsdrivendes faste forretningssted, f.eks. i forbrugersens hjem eller på forbrugersens arbejdsplads. I en kontekst uden for fast forretningssted kan forbrugeren komme under potentielt psykisk pres eller blive udsat for et overraskelsesmoment, uanset om forbrugeren har anmodet om den erhvervsdrivendes besøg eller ej. Definitionen af en aftale indgået uden for fast forretningssted bør også omfatte de situationer, hvor forbrugeren kontaktes personligt og individuelt i en kontekst uden for fast forretningssted, men hvor aftalen indgås umiddelbart efter på den erhvervsdrivendes faste forretningssted eller ved hjælp af en fjernkommunikationsteknik. Definitionen af en aftale indgået uden for fast forretningssted bør ikke dække situationer, hvor den erhvervsdrivende først kommer til forbrugersens hjem udelukkende med henblik på at tage mål eller afgive en vurdering uden forpligtelse for forbrugeren, og hvor aftalen så først indgås på et senere tidspunkt på den erhvervsdrivendes faste forretningssted eller ved hjælp af fjernkommunikationsteknikker på grundlag af den erhvervsdrivendes vurdering. I de tilfælde, anses aftalen ikke for indgået umiddelbart efter, at den erhvervsdrivende har henvendt sig til forbrugeren, hvis forbrugeren har haft tid til at overveje den erhvervsdrivendes vurdering inden indgåelse af aftalen. Køb foretaget under en udflugt arrangeret af den erhvervsdrivende, hvor de erhvervede produkter markedsføres og tilbydes til salg, bør betragtes som aftaler indgået uden for fast forretningssted.
- (22) Et fast forretningssted bør omfatte alle forretningssteder, uanset form (f.eks. forretninger, boder eller varevogne), der fungerer som den erhvervsdrivendes faste eller sædvanlige forretningssted. Markedsboder og messestande bør behandles som faste forretningssteder, hvis de opfylder denne betingelse. Detailforretningssteder, hvor den erhvervsdrivende driver forretning på sæsonbasis, f.eks. i turistsæsonen på et vintersportssted eller badested, bør betragtes som faste forretningssteder, eftersom den erhvervsdrivende på disse steder udøver sin virksomhed på sædvanligt grundlag. Steder, der er offentligt tilgængelige, som f.eks. gader, indkøbscentre, strande, sportsfaciliteter og offentlige transportmidler, som den erhvervsdrivende undtagelsesvis anvender til sine forretningsaktiviteter, samt private hjem og arbejdspladser, bør ikke betragtes som faste forretningssteder. De faste forretningssteder for en person, der optræder i den erhvervsdrivendes navn eller på dennes vegne som defineret i dette direktiv, bør betragtes som faste forretningssteder i dette direktivs forstand.
- (23) Varige medier bør sætte forbrugeren i stand til at lagre oplysninger så længe, som det er nødvendigt for forbrugeren at beskytte sine interesser som følge af vedkommendes forhold til den erhvervsdrivende. Sådanne medier bør navnlig omfatte papir, USB-nøgler, cd-rom'er, dvd'er, memory cards eller harddiske på computere samt e-mail.
- (24) En offentlig auktion indebærer, at erhvervsdrivende og forbrugere personligt er til stede eller får mulighed for personligt at være til stede under auktionen. Varerne eller tjenesteydelserne tilbydes af den erhvervsdrivende til forbrugerne gennem en budprocedure, som ved udbud af varer eller tjenesteydelser i nogle medlemsstater kræver tilladelse. Den tilbudsgiver, hvis bud antages, er forpligtet til at købe varerne eller tjenesteydelserne. Anvendelsen af onlineplatforme til auktionsformål, som er til rådighed for forbrugerne og de erhvervsdrivende, bør ikke betragtes som offentlige auktioner i dette direktivs forstand.

- 
- (25) Aftaler vedrørende fjernvarme bør omfattes af dette direktiv, ligesom det er tilfældet med aftaler om levering af vand, gas eller elektricitet. Fjernvarme refererer til varmeforsyning, f.eks. i form af damp eller opvarmet vand, fra en central produktionskilde gennem et transmissions- og distributionsystem til flere bygninger med henblik på opvarmning.
- (26) Aftaler vedrørende overdragelse af fast ejendom eller af rettigheder over fast ejendom eller stiftelse eller erhvervelse af sådan fast ejendom eller sådanne rettigheder, aftaler om opførelse af nye ejendomme, om omfattende ombygning af eksisterende ejendomme samt aftaler om leje af ejendomme til boligformål er allerede underlagt en række specifikke krav i national lovgivning. Disse aftaler omfatter f.eks. projektsalg af fast ejendom og leje med køberet. Dette direktivs bestemmelser er ikke hensigtsmæssige i relation til disse aftaler, som derfor bør udelukkes fra dets anvendelsesområde. En omfattende ombygning er en ombygning, der kan sammenlignes med opførelsen af en ny ejendom, f.eks. når kun facaden på en gammel bygning bevares. Aftaler om tjenesteydelser, især vedrørende opførelse af tilbygninger til ejendomme (f.eks. en garage eller en veranda) og reparation og renovering af ejendomme, der ikke udgør en omfattende ombygning, bør være omfattet af anvendelsesområdet for dette direktiv i lighed med aftaler i forbindelse med ejendomsomlægning og aftaler vedrørende leje af ejendomme til andre formål end boligformål.
- (27) Transportydelser omfatter passagertransport og godstransport. Passagertransport bør ikke være omfattet af anvendelsesområdet for dette direktiv, da den allerede er underlagt anden EU-lovgivning eller, for så vidt angår offentlige transportmidler og taxaer, er underlagt nationale regler. Imidlertid bør de bestemmelser i dette direktiv, der beskytter forbrugere mod for store gebyrer for anvendelse af betalingsmidler eller mod skjulte omkostninger, også gælde for aftaler om passagertransport. I forbindelse med godstransport og biludlejning, som er tjenesteydelser, bør forbrugerne være omfattet af beskyttelsen i henhold til dette direktiv, dog med undtagelse af fortrydelsesretten.
- (28) For at undgå en administrativ byrde for de erhvervsdrivende kan medlemsstaterne beslutte ikke at anvende dette direktiv i tilfælde, hvor varer eller tjenesteydelser til en lav værdi sælges uden for fast forretningssted. Beløbsgrænsen bør fastsættes så tilstrækkeligt lavt, at kun køb af ringe betydning udelukkes. Medlemsstaterne bør kunne fastsætte denne værdi i deres nationale lovgivning, forudsat at den ikke overstiger 50 EUR. Hvis to eller flere aftaler med beslægtet indhold indgås samtidig af forbrugeren, bør den samlede udgift tages i betragtning ved anvendelsen af denne grænse.
- (29) Sociale tjenesteydelser har grundlæggende karakteristiske træk, der afspejles i sektorspecifik lovgivning, dels på EU-plan og dels på nationalt plan. Sociale tjenesteydelser omfatter på den ene side såvel tjenesteydelser for særligt dårligt stillede personer eller personer med lav indkomst som tjenesteydelser for personer og familier, der har brug for hjælp til at klare rutinemæssige, dagligdags opgaver, og på den anden side tjenesteydelser til alle de mennesker, der har særligt brug for hjælp, støtte, beskyttelse eller opmuntring på et bestemt tidspunkt i livet. Sociale tjenesteydelser omfatter bl.a. tjenesteydelser for børn og unge, hjælpetjenesteydelser for familier, enlige forældre og ældre, samt tjenesteydelser for migranter. Sociale tjenesteydelser dækker såvel korttids- som langtidsplejeydelser, f.eks. tjenesteydelser, der leveres af hjemmeplejetjenester eller i beskyttede boligkomplekser og i plejehjem eller andre ældreinstitutioner. Sociale tjenesteydelser omfatter ikke kun dem, der leveres af staten på nationalt, regionalt eller lokalt plan af tjenesteydere med opdrag fra staten eller af statsanerkendte velgørende organisationer, men også dem, der leveres af private virksomheder.

Bestemmelserne i dette direktiv er ikke hensigtsmæssige i relation til sociale tjenesteydelser, som derfor ikke bør være omfattet af direktivets anvendelsesområde.

- (30) Sundhedsydelser kræver særlig regulering på grund af deres tekniske kompleksitet, deres betydning som tjenesteydelser af almen interesse samt omfattende offentlige finansiering. Sundhedsydelser er defineret i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/24/EU af 9. marts 2011 om patientrettigheder i forbindelse med grænseoverskridende sundhedsydelser<sup>9)</sup> som »sundhedsydelser, der leveres af sundhedsprofessionelle til patienter for at vurdere, bevare eller genetablere deres sundhedstilstand, herunder ordinerer, udleverer og leverer af lægemidler og medicinsk udstyr«. Sundhedsprofessionelle defineres i dette direktiv som en læge, en sygeplejerske med ansvar for den almene sundheds- og sygepleje, en tandlæge, en jordemoder eller en farmaceut, som defineret i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/36/EF af 7. september 2005 om anerkendelse af erhvervs-mæssige kvalifikationer<sup>10)</sup>, eller en anden, der udøver en form for erhvervsmæssig virksomhed i sundhedssektoren, der er begrænset til et lovreguleret erhverv, jf. artikel 3, stk. 1, litra a), i direktiv 2005/36/EF, eller en person, der betragtes som sundhedsprofessionel i henhold til lovgivningen i behandlingsmedlemsstaten. Bestemmelserne i dette direktiv er ikke hensigtsmæssige i forbindelse med sundhedsydelser, som derfor ikke bør være omfattet af direktivets anvendelsesområde.
- (31) Hasardspil bør ikke være omfattet af dette direktivs anvendelsesområde. Hasardspil er de aktiviteter, som indebærer, at der gøres indsats med penge i spil, som indeholder et element af tilfældighed, herunder lotterier, kasinospil og væddemål. Medlemsstaterne bør have mulighed for at indføre andre og strengere forbrugerbeskyttelsesforanstaltninger i relation til sådanne aktiviteter.
- (32) Gældende EU-lovgivning bl.a. vedrørende finansielle tjenesteydelser til forbrugerne, pakkerejser og timesthare indeholder talrige bestemmelser om forbrugerbeskyttelse. Af denne grund bør dette direktiv ikke finde anvendelse på aftaler på disse områder. Med hensyn til finansielle tjenesteydelser bør medlemsstaterne tilskyndes til at hente inspiration fra eksisterende EU-lovgivning på dette område, når der lovgives på områder, som ikke er reguleret på EU-plan, på en sådan måde, at der er sikret lige vilkår for alle forbrugere og alle aftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser.
- (33) Den erhvervsdrivende bør være forpligtet til på forhånd at oplyse forbrugeren om eventuelle ordninger, som indebærer, at forbrugeren betaler et forskud til den erhvervsdrivende, herunder ordninger om, at et beløb blokeres på forbrugers kredit- eller hævekort.
- (34) Den erhvervsdrivende bør give forbrugeren klare og forståelige oplysninger, inden forbrugeren er bundet af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted, en anden aftale end en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted, eller et tilsvarende tilbud. I forbindelse med at den erhvervsdrivende giver disse oplysninger, bør vedkommende tage hensyn til de specifikke behov for forbrugere, som er særligt sårbare på grund af deres mentale, fysiske eller psykiske handicap, alder eller godtroenhed på en måde, som den erhvervsdrivende med rimelighed kan forventes at gennemskue. Dog bør hensynet til sådanne særlige behov ikke føre til forskellige niveauer for forbrugerbeskyttelse.
- (35) De oplysninger, der skal gives til forbrugeren af den erhvervsdrivende, bør være obligatoriske og bør ikke ændres. Imidlertid bør de kontraherende parter udtrykkelig kunne aftale at ændre indholdet af den aftale, der efterfølgende indgås, f.eks. forholdene vedrørende levering.

- 
- (36) I forbindelse med aftaler om fjernsalg bør oplysningskravene tilpasses, således at der tages hensyn til visse mediers tekniske begrænsninger, såsom de begrænsninger, der er forbundet med antal tegn på visse mobiltelefonskærme, eller tidsbegrænsningen for salgsspot på tv. I sådanne tilfælde bør den erhvervsdrivende opfylde et minimum af oplysningskrav og henvise forbrugeren til en anden informationskilde, f.eks. ved at opgive et frikaldsnummer eller anføre et hyperlink til en af den erhvervsdrivendes websider, hvor der gives direkte og let adgang til de relevante oplysninger. For så vidt angår kravet om at informere forbrugeren om udgifterne i forbindelse med tilbagelevering af varer, der i kraft af deres art ikke kan returneres med normal post, anses kravet for at være opfyldt, f.eks. hvis den erhvervsdrivende angiver én befragter (f.eks. den, den erhvervsdrivende har overdraget leverancen af varen til) og én pris vedrørende udgifterne til tilbagelevering af varerne. Hvis den erhvervsdrivende ikke med rimelighed kan beregne udgifterne til tilbagelevering af varerne på forhånd, f.eks. fordi den erhvervsdrivende ikke tilbyder selv at forstå tilbageleveringen af varerne, bør den erhvervsdrivende tilvejebringe en erklæring om, at en sådan udgift skal betales, og at den kan blive stor, sammen med en rimelig vurdering af den maksimale udgift, der vil kunne baseres på udgiften til levering til forbrugeren.
- (37) Da forbrugeren i forbindelse med fjernsalg ikke kan se varerne, inden aftalen indgås, bør forbrugeren have en fortrydelsesret. Af samme grund bør forbrugeren have lov til at afprøve og besigtige de varer, vedkommende har købt, i nødvendigt omfang til at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, de fungerer på. I forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted bør forbrugeren have fortrydelsesret på grund af det potentielle overraskelsesmoment og/eller psykiske pres. Hvis fortrydelsesretten gøres gældende, bør dette indebære, at de kontraherende parter forpligtelse til at opfylde aftalen ophører.
- (38) Websteder med elektronisk handel bør senest ved bestillingsprocessens begyndelse klart og let læseligt angive, om der gælder nogen leveringsbegrænsninger, og hvilke betalingsmidler der accepteres.
- (39) Det er vigtigt at sikre, at forbrugeren ved aftaler om fjernsalg, der indgås via websteder, er i stand til fuldt ud at læse og forstå de vigtigste elementer i aftalen, før vedkommende afgiver sin ordre. Med dette formål for øje bør det i dette direktiv sikres, at disse elementer angives i nærhed af den bekræftelse, der kræves for at afgive ordren. Det er ligeledes vigtigt at sikre, at forbrugeren i sådanne situationer er i stand til at afgøre, på hvilket tidspunkt vedkommende påtager sig forpligtelsen til at betale den erhvervsdrivende. Derfor bør forbrugernes opmærksomhed ved hjælp af en utvetydig formulering specifikt henledes på den kendsgerning, at afgivelse af en ordre medfører en forpligtelse til at betale den erhvervsdrivende.
- (40) Den nuværende forskel på fortrydelsesfristens længde både i medlemsstaterne og mellem aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted skaber retsusikkerhed og giver anledning til omkostninger i forbindelse med overholdelse af forskellige bestemmelser. Fortrydelsesfristen bør være den samme for alle aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted. Ved tjenesteydelsesaftaler bør fortrydelsesfristen udløbe 14 dage efter indgåelsen af aftalen. Ved købsaftaler bør fortrydelsesfristen udløbe 14 dage efter den dag, hvor forbrugeren eller en af forbrugeren udpeget tredjemand, dog ikke befragteren, har taget varerne i fysisk besiddelse. Desuden bør forbrugeren kunne udøve sin fortrydelsesret, inden varerne er taget i fysisk besiddelse.

Har forbrugeren bestilt flere varer i en ordre, og disse varer leveres særskilt, bør fortrydelsesfristen udløbe 14 dage efter den dag, hvor forbrugeren har taget den sidste vare i fysisk besiddelse. Leverages varer i flere partier eller dele, bør fortrydelsesfristen udløbe 14 dage efter den dag, hvor forbrugeren har taget det sidste parti eller den sidste del i fysisk besiddelse.

- (41) For at skabe retssikkerhed bør fristerne i dette direktiv beregnes i overensstemmelse med Rådets forordning (EØF, Euratom) nr. 1182/71 af 3. juni 1971 om fastsættelse af regler om tidsfrister, datoer og tidspunkter<sup>11)</sup>. Derfor bør alle frister i dette direktiv opfattes som udtrykt i kalenderdage. Såfremt en frist, der er udtrykt i dage, skal regnes fra det tidspunkt, hvor en begivenhed indtræffer, eller en handling foretages, bør den dag, hvor begivenheden indtræffer, eller handlingen foretages, ikke medregnes ved beregningen af fristen.
- (42) Bestemmelserne vedrørende fortrydelsesretten bør ikke berøre medlemsstaternes love og forskrifter om ophævelse eller opsigelse eller om, at en aftale kan anfægtes, eller om forbrugers ret til at opfylde sine aftalemæssige forpligtelser inden den frist, som er fastsat i aftalen.
- (43) Hvis den erhvervsdrivende ikke har informeret forbrugeren tilstrækkeligt forud for indgåelse af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted, bør fortrydelsesfristen forlænges. Med henblik på retssikkerheden vedrørende fortrydelsesfristens længde bør der dog indføres en 1 2-månedersfrist.
- (44) Fortrydelsesretten gøres gældende på forskellig måde i medlemsstaterne, og det har medført omkostninger for erhvervsdrivende, som sælger på tværs af grænser. Indførelse af en harmoniseret standardfortrydelsesformular, som forbrugerne kan anvende, burde kunne forenkle fortrydelsesprocessen og skabe retssikkerhed. Derfor bør medlemsstaterne undlade at indføre yderligere krav til udformningen af EU-standardformularen, f.eks. at den skal udfyldes med en særlig skriftstørrelse. Forbrugeren bør imidlertid fortsat have mulighed for at gøre sin fortrydelsesret gældende med egne ord, forudsat at vedkommendes erklæring om at have besluttet at anvende aftalens fortrydelsesret over for den erhvervsdrivende er utvetydig. Et brev, et telefonopkald eller returnering af varerne med en klar erklæring vil kunne opfylde dette krav, men det bør være forbrugeren, der har bevisbyrden for udøvelse af fortrydelsesretten inden for de i direktivet fastsatte frister. Derfor er det i forbrugers interesse at anvende et varigt medium, når forbrugeren giver den erhvervsdrivende meddelelse om, at vedkommende ønsker at udøve sin fortrydelsesret.
- (45) Erfaringerne viser, at mange forbrugere og erhvervsdrivende foretrækker at kommunikere med hinanden via den erhvervsdrivendes websted, og derfor bør den erhvervsdrivende kunne give forbrugeren mulighed for at udfylde en webbaseret fortrydelsesformular. I så fald bør den erhvervsdrivende omgående kvittere for modtagelse, f.eks. pr. e-mail.
- (46) I tilfælde af at forbrugeren udøver fortrydelsesretten, bør den erhvervsdrivende godtgøre alle de betalinger, vedkommende har modtaget fra forbrugeren, herunder dem, der omfatter den erhvervsdrivendes udgifter i forbindelse med varenes levering til forbrugeren. Godtgørelsen bør ikke ske i form af tilgodebevis, medmindre forbrugeren har anvendt tilgodebevis til den oprindelige transaktion eller udtrykkeligt har accepteret dette. Hvis forbrugeren udtrykkeligt vælger en bestemt form for levering (f.eks. 24-timers ekspreslevering), selv om den erhvervsdrivende havde tilbudt en alminde-

lig og generelt accepteret leveringsform, som ville have medført lavere leveringsomkostninger, bør forbrugeren betale udgiftsforskellen mellem disse to former for levering.

- (47) Visse forbrugere gør fortrydelsesretten gældende efter at have brugt varerne mere end, hvad der er nødvendigt for at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, de fungerer på. I sådanne tilfælde bør forbrugeren ikke miste sin fortrydelsesret, men bør hæfte for eventuel forringelse af varernes værdi. For at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, de fungerer på, bør forbrugeren kun håndtere og besigtige dem på samme måde, som vedkommende ville have fået lov til i en forretning. Forbrugeren bør f.eks. kun prøve en beklædningsgenstand og bør ikke have lov til at have den på i længere tid. Forbrugeren bør derfor håndtere og besigtige varerne med behørig omhu indtil fortrydelsesfristens udløb. Forbrugers forpligtelser i tilfælde af fortrydelsesrettens udnyttelse bør ikke afskrække forbrugeren fra at udøve sin fortrydelsesret.
- (48) Forbrugeren bør være forpligtet til at sende varerne tilbage senest 14 dage efter, at forbrugeren har givet den erhvervsdrivende meddelelse om, at vedkommende har besluttet at gøre aftalens fortrydelsesret gældende. I situationer, hvor den erhvervsdrivende eller forbrugeren ikke opfylder betingelserne vedrørende udøvelsen af fortrydelsesretten, bør såvel de sanktioner, der er fastsat i national lovgivning i overensstemmelse med dette direktiv, som de aftaleretlige bestemmelser finde anvendelse.
- (49) Der bør være visse undtagelser fra bestemmelserne om fortrydelsesret for såvel aftaler om fjernsalg som aftaler indgået uden for fast forretningssted. Fortrydelsesret vil kunne være uhensigtsmæssig, f.eks. på grund af bestemte varers eller tjenesteydelsers karakter. Det gælder f.eks. i forbindelse med vin, som leveres længe efter en aftales indgåelse, og hvor aftalen er genstand for spekulation, idet værdien afhænger af markedskonjunkturerne («vin en primeur»). Fortrydelsesretten bør hverken finde anvendelse for varer, der er fremstillet efter forbrugers specifikationer, eller som har fået et tydeligt personligt præg, såsom gardiner syet efter mål, eller for f.eks. levering af brændstof, der er en vare, som det i sagens natur ikke er muligt efter leveringen at adskille fra andre varer. Giver forbrugeren en fortrydelsesret, vil det endvidere kunne være uhensigtsmæssig for så vidt angår visse tjenesteydelser, hvor aftalens indgåelse indebærer, at der afsættes kapacitet, som den erhvervsdrivende kunne finde det vanskeligt at anvende, hvis en fortrydelsesret udøves. Dette ville f.eks. være tilfældet, når der foretages reservationer på hoteller eller i forbindelse med ferieboliger eller kulturelle begivenheder eller sportsbegivenheder.
- (50) På den ene side bør forbrugeren kunne udøve sin fortrydelsesret, selv om vedkommende har anmodet om tjenesteydelsens levering inden udløbet af fortrydelsesfristen. På den anden side bør den erhvervsdrivende, hvis forbrugeren udøver sin fortrydelsesret, have sikkerhed for at få en rimelig betaling for den tjenesteydelse, vedkommende har leveret. Beregningen af det forholdsmæssige beløb bør baseres på den pris, der er fastsat i aftalen, medmindre forbrugeren påviser, at den samlede pris i sig selv er uforholdsmæssig, i hvilket tilfælde det beløb, der skal betales, beregnes på grundlag af markedsværdien af den leverede tjenesteydelse. Markedsværdien bør fastsættes ved at sammenligne prisen på en tilsvarende tjenesteydelse ydet af andre erhvervsdrivende på tidspunktet for aftalens indgåelse. Forbrugeren bør derfor anmode om levering af tjenesteydelserne inden udløbet af fortrydelsesfristen i form af en udtrykkelig anmodning herom og, i forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted, på et varigt medium. Ligeledes bør den erhvervsdrivende på et varigt medium oplyse forbrugeren om eventuelle forpligtelser til at betale de forholdsmæssige omkostninger for de allerede leverede tjenesteydelser. For aftaler, der både omfatter varer og tjenesteydelser, bør

reglerne i dette direktiv om tilbagelevering af varer finde anvendelse på aspekter vedrørende varer, og godtgørelsesordningen for tjenesteydelser bør finde anvendelse på aspekter vedrørende tjenesteydelser.

- (51) Forbrugernes største vanskeligheder og en af de vigtigste kilder til tvister med erhvervsdrivende vedrører levering af varer, herunder varer, som går tabt eller bliver beskadiget under transporten, og forsinket eller delvis levering. Derfor er det hensigtsmæssigt at præcisere og harmonisere de nationale bestemmelser om, hvornår leveringen bør finde sted. Leveringssted og -vilkår og bestemmelserne om fastlæggelse af vilkårene og tidspunktet for overgangen af ejendomsretten til varerne er fortsat underlagt national ret og bør derfor ikke berøres af dette direktiv. Dette direktivs regler om levering bør omfatte muligheden for, at forbrugeren lader en tredjemand tage varerne i fysisk besiddelse eller få kontrol med varerne på forbrugeren vegne. Forbrugeren bør anses for at have kontrol med varerne, hvis forbrugeren eller en af forbrugeren udpeget tredjemand har adgang til at anvende varerne som ejer, eller kan videresælge varerne (f.eks. når forbrugeren har modtaget nøgler eller er i besiddelse af dokumenter, der beviser ejerskabet).
- (52) I forbindelse med købsaftaler kan vareleveringen finde sted på forskellig måde enten omgående eller på et senere tidspunkt. Hvis parterne ikke har aftalt en bestemt leveringsdato, skal den erhvervsdrivende levere varerne så hurtigt som muligt, men under alle omstændigheder ikke senere end 30 dage fra datoen for indgåelsen af aftalen. Bestemmelserne om forsinket levering bør også tage hensyn til varer, som først skal tilvirkes eller indkøbes specielt til forbrugeren, og som den erhvervsdrivende ikke kan genbruge uden et betydeligt tab. Der bør derfor i dette direktiv medtages en bestemmelse, der giver den erhvervsdrivende en yderligere rimelig frist under visse omstændigheder. Hvis den erhvervsdrivende ikke har leveret varerne inden for den periode, der er aftalt med forbrugeren, bør forbrugeren, inden forbrugeren kan ophæve aftalen, opfordre den erhvervsdrivende til at foretage levering inden for en rimelig yderligere frist og være berettiget til at ophæve aftalen, hvis den erhvervsdrivende ikke leverer varerne inden for den yderligere frist. Denne bestemmelse bør dog ikke finde anvendelse, hvis den erhvervsdrivende i en utvetydig erklæring har nægtet at levere varerne. Den bør heller ikke finde anvendelse under visse omstændigheder, hvor leveringsfristen er afgørende, f.eks. for en bryllupskjole, der skulle leveres før brylluppet. Den bør heller ikke finde anvendelse under omstændigheder, hvor forbrugeren oplyser den erhvervsdrivende om, at det er væsentligt, at leveringen finder sted på en nærmere angivet dato. Forbrugeren kan til dette formål anvende den erhvervsdrivendes kontaktoplysninger, der er givet i overensstemmelse med dette direktiv. Hvis den erhvervsdrivende ikke leverer varerne til tiden i sådanne specifikke tilfælde, bør forbrugeren være berettiget til at ophæve aftalen straks efter udløbet af den leveringsfrist, der oprindeligt var aftalt. Dette direktiv bør ikke berøre nationale bestemmelser om måden, hvorpå forbrugeren kan meddele den erhvervsdrivende sin ophævelse af aftalen.
- (53) Ud over forbrugeren ret til at ophæve aftalen, hvis den erhvervsdrivende ikke har opfyldt sine forpligtelser om levering af varerne i overensstemmelse med dette direktiv, kan forbrugeren i overensstemmelse med gældende national ret anvende andre retsmidler, f.eks. give den erhvervsdrivende en yderligere leveringsfrist, fastholde opfyldelsen af aftalen, tilbageholde betaling eller søge erstatning
- (54) Medlemsstaterne bør i overensstemmelse med artikel 52, stk. 3, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2007/64/EF af 13. november 2007 om betalingstjenester i det indre marked<sup>12)</sup> kunne forby-

de eller begrænse den erhvervsdrivendes ret til at opkræve gebyrer fra forbrugere under hensyntagen til behovet for at øge konkurrencen og fremme brugen af effektive betalingsinstrumenter. Under alle omstændigheder bør det forbydes de erhvervsdrivende at pålægge forbrugerne gebyrer, der overstiger de udgifter, som afholdes af den erhvervsdrivende i forbindelse med anvendelsen af visse betalingsmidler.

- (55) Når den erhvervsdrivende sender varerne til forbrugeren, kan tidspunktet for risikoens overgang give anledning til tvister, hvis varerne går tabt eller bliver beskadiget. Det bør derfor i dette direktiv fastsættes, at forbrugeren beskyttes mod enhver risiko for tab eller beskadigelse af varerne, der forekommer, før vedkommende har taget varerne i fysisk besiddelse. Forbrugeren bør beskyttes i forbindelse med transport arrangeret eller foretaget af den erhvervsdrivende, selv når forbrugeren har valgt en særlig leveringsmetode fra en række muligheder, som den erhvervsdrivende har tilbudt. Dog bør denne bestemmelse ikke finde anvendelse på aftaler, hvor det er op til forbrugeren selv at afhente varerne eller få en befragter til at afhente varerne. For så vidt angår tidspunktet for risikoens overgang bør en forbruger anses for at have taget varerne i fysisk besiddelse, når vedkommende har modtaget dem.
- (56) Personer eller organisationer, der i henhold til national ret anses for at have en legitim interesse i at beskytte forbrugernes aftalemæssige rettigheder, bør have ret til at indbringe sager enten for en domstol eller en administrativ myndighed, der er kompetent til at træffe afgørelse om klager eller indlede passende retsskridt.
- (57) Det er nødvendigt, at medlemsstaterne fastsætter regler for, hvilke sanktioner der skal anvendes ved overtrædelse af dette direktiv, og sikrer, at de iværksættes. Sanktionerne skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelsernes grovhed og have afskrækkende virkning.
- (58) Forbrugeren bør ikke berøves den beskyttelse, der tilkommer vedkommende i medfør af dette direktiv. Er den lov, der finder anvendelse på aftalen, loven i et tredjeland, bør forordning (EF) nr. 593/2008 anvendes til at fastlægge, om forbrugeren bevarer den beskyttelse, der tilkommer vedkommende i medfør af dette direktiv.
- (59) Kommissionen bør efter høring af medlemsstaterne og de interesserede parter tage skridt til at finde den mest hensigtsmæssige måde til at sikre, at alle forbrugere gøres bekendt med deres rettigheder på salgsstedet.
- (60) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF af 11. maj 2005 om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugerne på det indre marked («Direktivet om urimelig handelspraksis»)<sup>13)</sup> indeholder et forbud mod levering uden forudgående anmodning, dvs. levering af varer eller tjenesteydelser til forbrugere uden anmodning, men fastsætter ikke bestemmelser om aftalemæssige beføjelser i den forbindelse, og derfor er det nødvendigt at indføre bestemmelser om aftalemæssige beføjelser i dette direktiv, der fritager forbrugeren for forpligtelsen til modydelse i tilfælde af sådan levering uden forudgående anmodning.
- (61) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/58/EF af 12. juli 2002 om behandling af personoplysninger og beskyttelse af privatlivets fred i den elektroniske kommunikationssektor (Direktiv om da-



tabeskyttelse inden for elektronisk kommunikation)<sup>14)</sup> regulerer allerede uanmodet kommunikation og sikrer et højt forbrugerbeskyttelsesniveau. De tilsvarende bestemmelser om samme emne i direktiv 97/7/EF er derfor ikke nødvendige.

- (62) Det er hensigtsmæssigt, at Kommissionen tager dette direktiv op til revision, hvis der konstateres hindringer på det indre marked. I sin revision bør Kommissionen sætte særlig fokus på de muligheder, medlemsstaterne har for at opretholde eller indføre specifikke nationale bestemmelser, herunder på visse områder i Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugerftaler<sup>15)</sup> og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF af 25. maj 1999 om visse aspekter af forbruger køb og garantier i forbindelse hermed<sup>16)</sup>. Denne revision vil kunne føre til et forslag fra Kommissionen om ændring af dette direktiv; dette forslag kan omfatte ændringer af anden forbrugerbeskyttelseslovgivning som udtryk for Kommissionens tilsagn i strategien for forbrugerpolitikken om at tage gældende EU-ret op til revision for at sikre et højt fælles forbrugerbeskyttelsesniveau.
- (63) Direktiv 93/13/EØF og direktiv 1999/44/EF bør ændres, således at det pålægges medlemsstaterne at informere Kommissionen om vedtagelse af specifikke nationale bestemmelser på bestemte områder.
- (64) Direktiv 85/577/EØF og 97/7/EF bør ophæves.
- (65) Målet for dette direktiv, nemlig ved opnåelse af et højt forbrugerbeskyttelsesniveau at bidrage til et velfungerende indre marked, kan ikke i tilstrækkelig grad opfyldes af medlemsstaterne og kan derfor bedre nås på EU-plan; Unionen kan derfor vedtage foranstaltninger i overensstemmelse med nærhedsprincippet, jf. artikel 5 i traktaten om Den Europæiske Union. I overensstemmelse med proportionalitetsprincippet, jf. nævnte artikel, går dette direktiv ikke ud over, hvad der er nødvendigt for at nå dette mål.
- (66) I dette direktiv overholdes de grundlæggende rettigheder og de principper, som anerkendes i navnlig Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder.
- (67) I overensstemmelse med punkt 34 i den interinstitutionelle aftale om bedre lovgivning<sup>17)</sup> opfordres medlemsstaterne til, både i egen og i Unionens interesse, at udarbejde og offentliggøre deres egne oversigter, der så vidt muligt viser overensstemmelsen mellem dette direktiv og gennemførelsesforanstaltningerne —

VEDTAGET DETTE DIREKTIV:

## KAPITEL I

### GENSTAND, DEFINITIONER OG ANVENDELSESOMRÅDE

#### *Artikel 1*

#### **Genstand**

Formålet med dette direktiv er ved at opnå et højt forbrugerbeskyttelsesniveau at bidrage til et velfungerende indre marked gennem indbyrdes tilnærmelse af visse aspekter af medlemsstaternes love og administrative bestemmelser om aftaler indgået mellem forbrugere og erhvervsdrivende.

## Artikel 2

### Definitioner

I dette direktiv forstås ved:

- 1) »forbruger«: enhver fysisk person, der i forbindelse med de af dette direktiv omfattede aftaler ikke handler som led i sit erhverv
- 2) »erhvervsdrivende«: enhver fysisk person eller enhver juridisk person, uanset om der er tale om offentligt eller privat ejerskab, der handler, herunder via en anden person, der optræder i dennes navn eller på dennes vegne, som led i sit erhverv i forbindelse med de af dette direktiv omfattede aftaler
- 3) »vare«: enhver løsøregenstand undtagen genstande, som sælges på tvangsauktion eller i øvrigt i henhold til lov; vand, gas og elektricitet betragtes som varer i henhold til dette direktiv, når det udbydes til salg i et afgrænset volumen eller en bestemt mængde
- 4) »vare, som er fremstillet efter forbrugerens specifikationer«: enhver vare, som ikke er præfabrikeret, og hvis færdiggørelse afhænger af forbrugerens individuelle valg eller beslutning
- 5) »købsaftale«: enhver aftale, i henhold til hvilken den erhvervsdrivende overdrager eller påtager sig at overdrage ejerskabet til varer til forbrugeren, og forbrugeren betaler eller påtager sig at betale prisen herfor, herunder enhver aftale, der omfatter både varer og tjenesteydelser
- 6) »tjenesteydelsesaftale«: enhver aftale, dog ikke en købsaftale, i henhold til hvilken den erhvervsdrivende leverer eller påtager sig at levere en tjenesteydelse til forbrugeren, og forbrugeren betaler eller påtager sig at betale prisen herfor
- 7) »aftale om fjernsalg«: enhver aftale, der indgås mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren i henhold til et organiseret system for fjernsalg eller levering af fjernydelser uden den erhvervsdrivendes og forbrugerens samtidige fysiske tilstedeværelse, og hvor der til og med tidspunktet for aftalens indgåelse udelukkende anvendes en eller flere former for fjernkommunikationsteknikker
- 8) »aftale indgået uden for fast forretningssted«: enhver aftale mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren
  - a) indgået med den erhvervsdrivendes og forbrugerens samtidige fysiske tilstedeværelse på et sted, der ikke er den erhvervsdrivendes faste forretningssted
  - b) som forbrugeren har afgivet tilbud på under de samme omstændigheder, som nævnt under litra a)

- 
- c) indgået på den erhvervsdrivendes faste forretningssted eller ved brug af en fjernkommunikationsteknik, umiddelbart efter at forbrugeren er blevet kontaktet personligt og individuelt af den erhvervsdrivende på et sted, som ikke er den erhvervsdrivendes faste forretningssted, med samtidig fysisk tilstedeværelse af den erhvervsdrivende og forbrugeren eller
- d) indgået under en udflugt arrangeret af den erhvervsdrivende med det formål at præsentere og sælge varer eller tjenesteydelser til forbrugeren
- 9) »fast forretningssted«:
- a) ethvert ubevægeligt detailforretningssted, hvor den erhvervsdrivende fast udøver sin aktivitet, eller
- b) ethvert bevægeligt detailforretningssted, hvor den erhvervsdrivende udøver sin aktivitet på sædvanligt grundlag
- 10) »varigt medium«: ethvert middel, som sætter forbrugeren eller den erhvervsdrivende i stand til at lagre oplysninger rettet personligt til vedkommende med mulighed for fremtidig anvendelse i en periode afpasset efter oplysningernes formål, og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger
- 11) »digitalt indhold«: data, der er produceret og leveret i digital form
- 12) »finansiel tjenesteydelse«: enhver tjenesteydelse, der vedrører bankvirksomhed, långivning, forsikringer, individuelle pensionsordninger, investeringer eller betalinger
- 13) »offentlig auktion«: en salgsmetode, hvor den erhvervsdrivende tilbyder varer eller tjenesteydelser til forbrugere, som selv er eller har mulighed for at være til stede under auktionen, gennem en gennemsigtig konkurrencebaseret budprocedure, som styres af en auktionsholder, og hvor den tilbudsgiver, hvis bud antages, er forpligtet til at købe varerne eller tjenesteydelserne
- 14) »handelsmæssig garanti«: enhver forpligtelse, som den erhvervsdrivende eller en producent (»garantigiveren«) har påtaget sig over for forbrugeren, ud over sin retlige forpligtelse til at levere en kontraktmæssig ydelse, til at refundere købesummen eller omlevere, reparere eller på anden måde afhjælpe mangler ved varerne, hvis de ikke svarer til de specifikationer eller ethvert andet krav, der fremgår af garantierklæringen eller af de relevante reklamer, der var tilgængelige på tidspunktet eller forud for aftalens indgåelse, og som ikke relaterer sig til ydelsens kontraktmæssighed
- 15) »tilknyttet aftale«: en aftale i henhold til hvilken forbrugeren erhverver varer eller tjenesteydelser, som er omfattet af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted, og hvor disse varer eller tjenesteydelser leveres af den erhvervsdrivende eller af tredjemand på grundlag af et arrangement mellem nævnte tredjemand og den erhvervsdrivende.

*Artikel 3***Anvendelsesområde**

1. Dette direktiv finder anvendelse på enhver aftale indgået mellem en erhvervsdrivende og en forbruger på de vilkår og i det omfang, der følger af direktivets bestemmelser. Det finder også anvendelse på aftaler om forsyning af vand, gas, elektricitet eller fjernvarme, herunder fra offentlige leverandører, for så vidt forsyningen sker på aftalebasis.

2. Hvis en bestemmelse i dette direktiv er i konflikt med en bestemmelse i en anden EU-retsakt vedrørende specifikke sektorer, har bestemmelsen i den pågældende anden EU- retsakt forrang og gælder for de pågældende specifikke sektorer.

3. Dette direktiv finder ikke anvendelse på aftaler:

- a) om sociale tjenesteydelser, herunder socialt boligbyggeri, børnepasning og støtte til familier og enkeltpersoner, som har permanent eller midlertidigt behov herfor, herunder langtidspleje
- b) om sundhedsydelser som defineret i artikel 3, litra a), i direktiv 201 1/24/EU, uanset om de ydes via sundhedsfaciliteter eller ej
- c) om hasardspil, som indebærer, at der gøres indsats med penge i spil, som indeholder et element af tilfældighed, herunder lotterier, kasinospil og væddemål
- d) om finansielle tjenesteydelser
- e) om stiftelse, erhvervelse eller overdragelse af fast ejendom eller af rettigheder over fast ejendom
- f) om opførelse af nye ejendomme, omfattende ombygning af eksisterende ejendomme og leje af ejendomme til boligformål
- g) som er omfattet af Rådets direktiv 90/31 4/EØF af 13. juni 1990 om pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure<sup>18)</sup>
- h) som er omfattet af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2008/122/EF af 14. januar 2009 om beskyttelse af forbrugerne i forbindelse med visse aspekter ved timeshareaftaler, aftaler om længerevarende ferieprodukter, videresalgs- og bytteaftaler<sup>19)</sup>
- i) som i overensstemmelse med medlemsstaternes lovgivninger oprettes under medvirken af en offentlig embedsmand, der er juridisk forpligtet til at være uafhængig og upartisk, og som ved omfattende juridisk oplysning skal sikre, at forbrugeren kun indgår aftalen efter moden overvejelse af de retlige aspekter og med kendskab til dens juridiske rækkevidde

- j) om levering af fødevarer, drikkevarer eller andre varer til husholdningens løbende forbrug, som leveres fysisk til forbrugers hjem, bopæl eller arbejdsplads af en erhvervsdrivende, der ofte og regelmæssigt betjener faste ruter
- k) om personbefordring, med undtagelse af artikel 8, stk. 2, og artikel 19 og 22
- l) indgået ved hjælp af vareautomater eller automatiserede forretningslokaler
- m) indgået med teleoperatører ved brug af offentlige telefonbokse eller indgået ved brug af en enkelt telefon-, internet- eller faxforbindelse etableret af en forbruger.

4. Medlemsstaterne kan beslutte ikke at anvende dette direktiv eller ikke at opretholde eller indføre tilsvarende nationale bestemmelser om aftaler indgået uden fast forretningssted, for hvilke prisen, som forbrugeren skal betale, ikke overstiger 50 EUR. Medlemsstaterne kan fastsætte en lavere værdi i national lovgivning.

5. Dette direktiv berører ikke den nationale lovgivnings almindelige aftaleret såsom bestemmelserne om aftalers gyldighed, indgåelse og virkning, eftersom almindelige aftaleretlige aspekter ikke reguleres i dette direktiv.

6. Dette direktiv er ikke til hinder for, at erhvervsdrivende kan tilbyde forbrugere aftalemæssige ordninger, som er mere vidtgående end den beskyttelse, der gives i dette direktiv.

#### *Artikel 4*

#### **Harmoniseringsniveau**

Medlemsstaterne må ikke i national ret opretholde eller indføre bestemmelser, der fraviger dem, der er fastsat i dette direktiv, herunder strengere eller lempeligere bestemmelser, for at sikre et andet forbrugerbeskyttelsesniveau, medmindre andet er fastsat i dette direktiv.

### KAPITEL II

#### **FORBRUGEROPLYSNING VEDRØRENDE ANDRE AFTALER END AFTALER OM FJERN-SALG ELLER AFTALER INDGÅET UDEN FOR FAST FORRETNINGSSTED**

#### *Artikel 5*

#### **Oplysningskrav vedrørende andre aftaler end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for fast forretningssted**

1. Inden forbrugeren er bundet af en anden aftale end en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted eller et tilsvarende tilbud, skal den erhvervsdrivende, hvis oplysningerne ikke allerede fremgår af konteksten, orientere forbrugeren på klar og forståelig vis om følgende:

- a) varernes eller tjenesteydelseernes vigtigste egenskaber i et omfang, der svarer til kommunikationsteknikken og til varerne eller tjenesteydelserne
  - b) den erhvervsdrivendes navn, f.eks. firmanavn, den fysiske adresse, hvor vedkommende er etableret og dennes telefonnummer
  - c) den samlede pris for varerne eller tjenesteydelserne inklusive afgifter, eller, hvis varernes eller tjenesteydelseernes art gør, at prisen ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, den måde, hvorpå prisen skal udregnes, samt, hvor det er relevant, alle yderligere omkostninger vedrørende fragt, levering eller porto eller, hvor disse omkostninger ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, oplysninger om, at der kan forekomme sådanne yderligere omkostninger
  - d) hvor det er relevant, forholdene vedrørende betaling, levering, opfyldelse, det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende forpligter sig til at levere varerne eller yde tjenesteydelsen, samt den erhvervsdrivendes politik for klagebehandling
  - e) foruden påmindelsen om eksistensen af en lovbestemt garanti for varernes kontraktmæssighed, eventuel eftersalgs-service og handelsmæssige garantier samt betingelserne herfor, hvor det er relevant
  - f) aftalens gyldighedsperiode, hvor det er relevant, eller for tidsubestemte aftaler, eller for aftaler, der forlænges automatisk, betingelserne for at opsige aftalen
  - g) hvor det er relevant, funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger for digitalt indhold
  - h) hvor det er relevant, det digitale indholds interoperabilitet med hardware og software i henhold til, hvad den erhvervsdrivende ved eller med rimelighed burde have vidst.
2. Stk. 1 finder også anvendelse på aftaler om forsyning af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i en afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, på fjernvarme eller digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium.
3. Der stilles ikke krav til medlemsstaterne om at anvende stk. 1 på aftaler, der omfatter dagligdags transaktioner, som opfyldes umiddelbart på tidspunktet for deres indgåelse.
4. Medlemsstaterne kan vedtage eller bibeholde yderligere oplysningskrav forud for indgåelsen af aftalen i forbindelse med aftaler, for hvilke denne artikel finder anvendelse.

### KAPITEL III

## **FORBRUGEROPLYSNING OG FORTRYDELSESRET I FORBINDELSE MED AFTALER OM FJERNSALG OG AFTALERINDGÅET UDEN FOR FAST FORRETNINGSSTED**

### *Artikel 6*

### Oplysningskrav for aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted

1. Inden forbrugeren bindes af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted eller et tilsvarende tilbud, giver den erhvervsdrivende på en klar og forståelig måde forbrugeren følgende oplysninger:

- a) varernes eller tjenesteydelseernes vigtigste egenskaber i et omfang, der svarer til kommunikationsteknikken og til varerne eller tjenesteydelseerne
- b) den erhvervsdrivendes identitet, f.eks. vedkommendes firmanavn
- c) den fysiske adresse, hvor den erhvervsdrivende er etableret, og den erhvervsdrivendes eventuelle telefon- og faxnummer og e-mail-adresse, så forbrugeren kan kontakte den erhvervsdrivende hurtigt og kommunikere effektivt med vedkommende, og, hvor det er relevant, den fysiske adresse og identitet på den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler
- d) den fysiske adresse på den erhvervsdrivendes faste forretningssted og, hvor det er relevant, på det faste forretningssted for den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler, hvis den er forskellig fra den adresse, der er opgivet i overensstemmelse med litra c), og hvortil forbrugeren kan indgive eventuelle klager
- e) den samlede pris for varerne eller tjenesteydelseerne inklusive afgifter, eller, hvis varernes eller tjenesteydelseernes art gør, at prisen ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, den måde, hvorpå prisen skal udregnes, samt, hvor det er relevant, alle yderligere omkostninger vedrørende fragt, levering eller porto og enhver anden omkostning eller, hvor disse omkostninger ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, oplysninger om, at der kan forekomme sådanne yderligere omkostninger. I forbindelse med tidsbestemte aftaler eller abonnementsaftaler skal den samlede pris omfatte de samlede udgifter pr. afregningsperiode. Hvis sådanne aftaler betales med et fast beløb, skal den samlede pris også forstås som de samlede månedlige udgifter. Hvor de samlede udgifter ikke kan udregnes på forhånd, oplyses hvordan prisen skal udregnes
- f) omkostningerne ved anvendelse af fjernkommunikationsteknikken til indgåelse af aftalen, når de beregnes efter en anden sats end grundsatsen
- g) forholdene vedrørende betaling, levering, opfyldelse, det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende forpligter sig til at levere varerne eller yde tjenesteydelsen, samt, hvor det er relevant, den erhvervsdrivendes politik for klagebehandling
- h) i tilfælde af eventuel fortrydelsesret, betingelser, tidsfrist og procedurer for at gøre nævnte ret gældende, jf. artikel 11, stk. 1, samt den standardfortrydelsesformular, der findes i bilag I(B)
- i) hvor det er relevant, at forbrugeren skal betale udgifterne til tilbagelevering af varerne i tilfælde af fortrydelse, og, i forbindelse med aftaler om fjernsalg, hvis varerne i kraft af deres art ikke kan returneres med normal post, udgifterne til returnering af varerne

- 
- j) at forbrugeren, såfremt vedkommende gør sin fortrydelsesret gældende efter i overensstemmelse med artikel 7, stk. 3, eller artikel 8, stk. 8, at have fremsat en anmodning, er ansvarlig for at betale den erhvervsdrivende for rimelige omkostninger i henhold til artikel 14, stk. 3
  - k) såfremt fortrydelsesretten ikke finder anvendelse i henhold til artikel 16, oplysninger om, at forbrugeren ikke vil kunne gøre sin fortrydelsesret gældende, eller, hvor det er relevant, under hvilke omstændigheder forbrugeren mister sin fortrydelsesret
  - l) påmindelse om eksistensen af en lovbestemt garanti for varernes kontraktmæssighed
  - m) hvor det er relevant, eftersalgskundebistand og betingelserne herfor, eftersalgsservice og handelsmæssige garantier
  - n) relevante adfærdskodeks som defineret i artikel 2, litra f), i direktiv 2005/29/EF og oplysninger om, hvordan eksemplarer heraf kan fremskaffes, hvor det er relevant
  - o) hvor det er relevant, aftalens gyldighedsperiode, eller for tidsubestemte aftaler eller for aftaler, der forlænges automatisk, betingelserne for at opsige aftalen
  - p) hvor det er relevant, minimumsvarigheden af forbrugeren forpligtelser i henhold til aftalen
  - q) hvor det er relevant, forskud eller andre finansielle garantier, som forbrugeren skal betale eller stille efter anmodning fra den erhvervsdrivende, samt betingelserne herfor
  - r) hvor det er relevant, funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger for digitalt indhold
  - s) hvor det er relevant, det digitale indholds interoperabilitet med hardware og software i henhold til, hvad den erhvervsdrivende ved eller med rimelighed burde have vidst
  - t) hvor det er relevant, mulighed for adgang til en udenretslig procedure for klageadgang og bilæggelse af tvister, som den erhvervsdrivende er underkastet, og forudsætningerne for denne adgang.

2. Stk. 1 finder også anvendelse på aftaler om forsyning af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i en afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, samt på fjernvarme eller af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium.

3. I forbindelse med offentlige auktioner kan oplysningerne i stk. 1, litra b), c), og d), udskiftes med de tilsvarende oplysninger om auktionarius.

4. Oplysningerne i stk. 1, litra h), i), og j) kan gives ved hjælp af standardfortrydelsesformularen, jf. bilag I(A). Den erhvervsdrivende har opfyldt oplysningskravene i stk. 1, litra h), i) og j), hvis vedkommende har leveret disse oplysninger til forbrugeren og udfyldt formularen korrekt.



5. De oplysninger, der er omhandlet i stk. 1, udgør en integreret del af aftalen om fjernsalg eller aftalen indgået uden for fast forretningssted og må ikke ændres, medmindre andet udtrykkeligt aftales mellem de kontraherende parter.

6. Hvis den erhvervsdrivende ikke har opfyldt kravene om oplysninger vedrørende yderligere omkostninger eller andre udgifter, jf. stk. 1, litra e), eller om udgifter til returnering af varerne, jf. stk. 1, litra i), skal forbrugeren ikke betale disse omkostninger eller udgifter

7. Medlemsstaterne kan opretholde eller indføre sprogkrav vedrørende aftalemæssige oplysninger i deres nationale lovgivning for at sikre, at sådanne oplysninger let kan forstås af forbrugeren.

8. De i dette direktiv fastsatte oplysningskrav supplerer oplysningskravene i direktiv 2006/123/EF og i direktiv 2000/31/EF og er ikke til hinder for, at medlemsstaterne kan fastsætte yderligere oplysningskrav i overensstemmelse med disse direktiver.

Hvis en bestemmelse i direktiv 2006/123/EF eller direktiv 2000/31/EF om indholdet af og den måde, oplysningerne skal leveres på, er i modstrid med det foreliggende direktiv, har bestemmelserne i dette direktiv forrang uanset første afsnit.

9. Bevisbyrden for opfyldelsen af de i dette kapitel fastlagte oplysningskrav påhviler den erhvervsdrivende.

## Artikel 7

### Formelle krav for aftaler indgået uden for fastforretningssted

1. For så vidt angår aftaler indgået uden for fast forretningssted, skal den erhvervsdrivende give de i artikel 6, stk. 1, omhandlede oplysninger til forbrugeren på papir eller, hvis forbrugeren samtykker, på et andet varigt medium. Disse oplysninger skal være letlæselige og udfærdiget på et klart og forståeligt sprog.

2. Den erhvervsdrivende giver forbrugeren en kopi af den underskrevne aftale eller bekræftelsen af aftalen på papir, eller, hvis forbrugeren samtykker, på et andet varigt medium, herunder, hvor det er relevant, bekræftelsen af forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse, jf. artikel 16, litra m).

3. Hvis en forbruger ønsker, at udførelsen af tjenesteydelser eller leveringen af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i en afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, eller af fjernvarme skal påbegyndes, inden fortrydelsesfristen udløber, jf. artikel 9, stk. 2, skal den erhvervsdrivende kræve, at forbrugeren fremsætter en sådan udtrykkelig anmodning på et varigt medium

4. Med hensyn til aftaler indgået uden for fast forretningssted, hvor forbrugeren udtrykkeligt har anmodet om den erhvervsdrivendes tjenesteydelser med henblik på at udføre reparationer eller vedligeholdelse, og hvor den erhvervsdrivende og forbrugeren umiddelbart udfører deres kontraktlige forpligtelser, og forbrugeren straks betaler en sum, der ikke må overstige 200 EUR:

a) giver den erhvervsdrivende forbrugeren de oplysninger, der er nævnt i artikel 6, stk. 1, litra b) og c), samt oplysninger om prisen eller den måde, som prisen skal beregnes på, tillige med en vurdering af den samlede pris, på papir eller, hvis forbrugeren samtykker, på et andet varigt medium. Den erhvervsdrivende skal give de oplysninger, der er nævnt i artikel 6, stk. 1, litra a), h) og k), men kan vælge ikke at give dem på papir eller et andet varigt medium, hvis forbrugeren udtrykkeligt giver sit samtykke

- b) skal den bekræftelse af aftalen, der gives i henhold til stk. 2 i denne artikel, indeholde de i artikel 6, stk. 1, omhandlede oplysninger.

Medlemsstaterne kan beslutte ikke at anvende dette stykke.

5. Medlemsstaterne må ikke stille yderligere formelle krav i forbindelse med opfyldelsen af de i dette direktiv omhandlede oplysningskrav forud for indgåelsen af aftaler.

### *Artikel 8*

#### **Formelle krav for aftaler om fjernsalg**

1. For så vidt angår aftaler om fjernsalg, skal den erhvervsdrivende give de i artikel 6, stk. 1, omhandlede oplysninger eller stille disse oplysninger til rådighed for forbrugeren under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte fjernkommunikationsteknik, på en klar og forståelig måde. For så vidt disse oplysninger gives på et varigt medium, skal de være letlæselige.

2. Hvis en fjernsalgsaftale, der indgås ved hjælp af elektroniske midler, pålægger forbrugeren en betalingsforpligtelse, gør den erhvervsdrivende tydeligt og i fremhævet form, og direkte før forbrugeren afgiver sin ordre, denne opmærksom på de oplysninger, der er omhandlet i artikel 6, stk. 1, litra a), e), o) og p).

Den erhvervsdrivende skal sikre, at forbrugeren, når denne afgiver sin ordre, udtrykkeligt erkender, at vedkommende er opmærksom på, at ordren medfører en betalingsforpligtelse. Hvis afgivelse af en ordre indebærer aktivering af en knap eller en tilsvarende funktion, skal knappen eller den tilsvarende funktion på let læselig måde være mærket »ordre med betalingsforpligtelse« eller en tilsvarende utvetydig formulering, som angiver, at afgivelsen af ordren medfører en forpligtelse til at betale den erhvervsdrivende. Hvis den erhvervsdrivende ikke overholder dette afsnit, er forbrugeren ikke bundet af aftalen eller ordren.

3. Websteder med elektronisk handel skal senest ved bestillingsprocessens begyndelse klart og let læseligt angive, om der gælder nogen leveringsbegrænsninger, og hvilke betalingsmidler der accepteres.

4. Hvis aftalen indgås ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne, skal den erhvervsdrivende ved anvendelse af nævnte særlige teknik forud for en sådan aftales indgåelse mindst give de oplysninger om varernes eller tjenesteydesernes vigtigste egenskaber, den erhvervsdrivendes identitet, den samlede pris, fortrydelsesretten, aftalens varighed og for tidsbegrænsede aftaler bestemmelserne for opsigelse af aftalen, jf. artikel 6, stk. 1, litra a), b), e), h) og o). De øvrige oplysninger, som er omhandlet i artikel 6, stk. 1, formidles af den erhvervsdrivende til forbrugeren på passende måde i overensstemmelse med stk. 1 i denne artikel.

5. Hvis den erhvervsdrivende kontakter forbrugeren telefonisk med henblik på indgåelse af en aftale om fjernsalg, skal den erhvervsdrivende ved begyndelsen af samtalen med forbrugeren opgive sit navn og eventuelt navnet på den person på hvis vegne vedkommende foretager opkaldet og opkaldets kommercielle sigte, jf. dog stk. 4.

6. Hvis en aftale om fjernsalg skal indgås pr. telefon, kan medlemsstaterne bestemme, at den erhvervsdrivende skal bekræfte tilbuddet til forbrugeren, der først er forpligtet, når vedkommende har underskrevet

tilbuddet eller sendt sit skriftlige samtykke. Medlemsstaterne kan også bestemme, at sådanne bekræftelser skal foretages på et varigt medium.

7. Den erhvervsdrivende skal give forbrugeren bekræftelsen af den indgåede aftale på et varigt medium inden for rimelig tid efter indgåelsen af aftalen om fjernsalg og senest ved leveringen af varerne, eller før leveringen af tjenesteydelsen begynder. Bekræftelsen skal indeholde:

- a) alle de i artikel 6, stk. 1, nævnte oplysninger, medmindre den erhvervsdrivende allerede har givet oplysningerne til forbrugeren på et varigt medium forud for indgåelsen af aftalen om fjernsalg
- b) når det er relevant, bekræftelse af forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse, jf. artikel 16, litra m).

8. Hvis en forbruger ønsker, at udførelsen af tjenesteydelser eller leveringen af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i en afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, eller af fjernvarme skal påbegyndes, inden fortrydelsesfristen udløber, jf. artikel 9, stk. 2, skal den erhvervsdrivende kræve, at forbrugeren fremsætter en udtrykkelig anmodning.

9. Denne artikel berører ikke reglerne om e-kontrakter og e- ordrer i artikel 9 og 11 i direktiv 2000/31/EF.

10. Medlemsstaterne må ikke stille yderligere formelle krav i forbindelse med opfyldelsen af de i dette direktiv omhandlede oplysningskrav forud for indgåelsen af aftaler.

### *Artikel 9*

#### **Fortrydelsesret**

1. Medmindre undtagelserne i artikel 16 finder anvendelse, har forbrugeren en frist på 14 dage til at fortryde en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted uden angivelse af årsag og uden at pådrage sig andre omkostninger end dem, der er fastsat i artikel 13, stk. 2, og artikel 14.

2. Med forbehold af artikel 10 udløber den i nærværende artikels stk. 1 nævnte fortrydelsesfrist 14 dage fra:

- a) dagen for aftalens indgåelse, når det drejer sig om tjenesteydelsesaftaler
- b) den dato, hvor forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand, dog ikke befragteren, får varerne i fysisk besiddelse, når det drejer sig om købsaftaler, eller
  - i) den dag, hvor forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand, dog ikke befragteren, får den sidste vare i fysisk besiddelse, når det drejer sig om flere forskellige varer, som forbrugeren har bestilt i én ordre, og som leveres enkeltvis
  - ii) den dato, hvor forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand, dog ikke befragteren, får det sidste parti eller den sidste del i fysisk besiddelse, når det drejer sig om levering af en vare, der består af flere partier eller dele

- iii) den dato, hvor forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand, dog ikke befragteren, får den første vare i fysisk besiddelse, når det drejer sig om aftaler om regelmæssig levering af varer over en bestemt periode
- c) dagen for indgåelse af aftalen, når det drejer sig om aftaler om forsyning af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i en afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, samt på fjernvarme eller digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium.

3. Medlemsstaterne må ikke forbyde de kontraherende parter at opfylde deres aftalemæssige forpligtelser, inden fortrydelsesfristen udløber. Ikke desto mindre kan medlemsstaterne for aftaler indgået uden for fast forretningssted opretholde eksisterende national lovgivning, der forbyder erhvervsdrivende at indkræve betaling fra forbrugeren i løbet af en given periode efter aftalens indgåelse.

#### *Artikel 10*

##### **Manglende oplysning om fortrydelsesretten**

1. I det tilfælde hvor den erhvervsdrivende, i strid med artikel 6, stk. 1, litra h), ikke har oplyst forbrugeren om fortrydelsesretten, udløber fortrydelsesfristen 12 måneder efter udløbet af den oprindelige fortrydelsesfrist, som fastsat i overensstemmelse med artikel 9, stk. 2.
2. Hvis den erhvervsdrivende har givet forbrugeren oplysningerne i henhold til stk. 1 i nærværende artikel inden 12 måneder fra den dato, der er nævnt i artikel 9, stk. 2, udløber fortrydelsesfristen 14 dage efter den dato, hvor forbrugeren modtager oplysningerne.

#### *Artikel 11*

##### **Udøvelse af fortrydelsesretten**

1. Forbrugeren skal forud for fortrydelsesfristens udløb underrette den erhvervsdrivende om sin beslutning om at gøre fortrydelsesretten gældende. Forbrugeren kan til dette formål enten:
  - a) benytte standardfortrydelsesformularen i bilag I(B) eller
  - b) afgive en anden utvetydig erklæring om sin beslutning om at fortryde aftalen.

Medlemsstaterne må ikke indføre bestemmelser om formelle krav til standardfortrydelsesformularen ud over de i bilag I(B) anførte.

2. Forbrugeren har gjort fortrydelsesretten gældende inden for den i artikel 9, stk. 2, og artikel 10 omhandlede fortrydelsesfrist, hvis forbrugeren har sendt meddelelsen om udøvelse af fortrydelsesretten, inden fortrydelsesfristen er udløbet.
3. Den erhvervsdrivende kan i tillæg til de i stk. 1 omhandlede muligheder også give forbrugeren mulighed for elektronisk at udfylde og indsende enten standardfortrydelsesformularen i bilag I(B), eller en an-

den utvetydig erklæring på den erhvervsdrivendes websted. I så fald skal den erhvervsdrivende omgående på et varigt medium kvittere for modtagelse af en sådan meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten.

4. Forbrugeren har bevisbyrden for udøvelse af fortrydelsesretten i overensstemmelse med denne artikel.

### *Artikel 12*

#### **Følgerne af udøvelse af fortrydelsesretten**

Ved udøvelse af fortrydelsesretten ophører parternes forpligtelse til:

- a) at opfylde aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for fast forretningssted, eller
- b) at indgå aftalen om fjernsalg eller aftalen indgået uden for fast forretningssted i det tilfælde, hvor forbrugeren har afgivet tilbud.

### *Artikel 13*

#### **Den erhvervsdrivendes forpligtelser i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten**

1. Den erhvervsdrivende refunderer alle beløb, inklusive eventuelle leveringsomkostninger, modtaget fra forbrugeren, uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor den erhvervsdrivende modtager meddelelse om forbrugers beslutning om at udøve fortrydelsesretten i overensstemmelse med artikel 11.

Den erhvervsdrivende foretager den i første afsnit nævnte tilbagebetaling under anvendelse af det samme betalingsmiddel, som forbrugeren har benyttet til den oprindelige transaktion, medmindre forbrugeren udtrykkeligt har accepteret noget andet, og forudsat at forbrugeren ikke bliver pålagt nogen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen.

2. Uanset stk. 1 skal den erhvervsdrivende ikke refundere ekstra omkostninger, hvis forbrugeren udtrykkeligt har valgt en anden leveringsform end den mindst bekostelige standardlevering, som den erhvervsdrivende har tilbudt.

3. Medmindre den erhvervsdrivende har tilbudt at afhente varerne selv, kan den erhvervsdrivende ved aftaler om salg af varer tilbageholde beløbet, indtil vedkommende har modtaget varerne, eller indtil forbrugeren har fremlagt dokumentation for at have returneret varerne, alt efter hvilket tidspunkt der er tidligst.

### *Artikel 14*

#### **Forbrugerens forpligtelser i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten**

1. Medmindre den erhvervsdrivende har tilbudt selv at hente varerne, returnerer forbrugeren varerne eller afleverer dem til den erhvervsdrivende eller til en person, som den erhvervsdrivende har bemyndiget til at modtage varerne, uden unødigt forsinkelse og under ingen omstændigheder senere end 14 dage efter den dato, hvor vedkommende i overensstemmelse med artikel 11 har givet den erhvervsdrivende meddelelse om sin beslutning om at gøre brug af sin fortrydelsesret. Fristen er overholdt, hvis forbrugeren returnerer varerne inden udløbet af de 14 dage.

Forbrugeren afholder de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varerne, medmindre den erhvervsdrivende har indvilliget i at afholde disse, eller hvis den erhvervsdrivende har undladt at oplyse forbrugeren om, at forbrugeren skal betale disse.

I tilfælde af aftaler indgået uden for fast forretningssted, hvor varerne er blevet leveret til forbrugers hjem ved aftalens indgåelse, henter den erhvervsdrivende varerne for egen regning, hvis varerne i kraft af deres art normalt ikke kan returneres med post.

2. Forbrugeren hæfter kun for eventuel forringelse af varenes værdi, som skyldes anden håndtering af varerne, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varenes art, egenskaber og den måde, de fungerer på. Forbrugeren hæfter under ingen omstændigheder for eventuel forringelse af varerne i det tilfælde, hvor den erhvervsdrivende ikke har givet meddelelse om fortrydelsesretten i henhold artikel 6, stk. 1, litra h).

3. Udøver en forbruger sin fortrydelsesret efter at have fremsat en anmodning herom i overensstemmelse med artikel 7, stk. 3, eller artikel 8, stk. 8, betaler forbrugeren den erhvervsdrivende et beløb, der står i et rimeligt forhold til det leverede indtil det tidspunkt, hvor forbrugeren har underrettet den erhvervsdrivende om sin udøvelse af fortrydelsesretten, sammenlignet med fuld opfyldelse af aftalen. Beregningen af det forholdsmæssige beløb, som forbrugeren skal betale til den erhvervsdrivende, sker på grundlag af den samlede pris, der er fastsat i aftalen. Er den samlede pris urimelig høj, beregnes det forholdsmæssige beløb på grundlag af markedsværdien af det leverede.

4. Forbrugeren hæfter ikke for:

- a) udførelse af tjenesteydelser eller levering af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i en afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, eller af fjernvarme, helt eller delvist, inden fortrydelsesfristen udløber, såfremt:
  - i) den erhvervsdrivende har undladt at give oplysninger i overensstemmelse med artikel 6, stk. 1, litra h) eller j), eller
  - ii) forbrugeren ikke udtrykkeligt har anmodet om, at udførelsen skulle påbegyndes inden udløbet af fortrydelsesfristen, jf. artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8, eller
- b) hel eller delvis levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, såfremt:
  - i) forbrugeren ikke på forhånd har givet sit udtrykkelige samtykke til, at udførelsen kan påbegyndes inden udløbet af den 14-dages frist, der er nævnt i artikel 9
  - ii) forbrugeren ikke har anerkendt, at vedkommende mister sin fortrydelsesret, når vedkommende giver sit samtykke; eller
  - iii) den erhvervsdrivende har undladt at give bekræftelse i overensstemmelse med artikel 7, stk. 2, eller artikel 8, stk. 7.

5. Forbrugeren pådrager sig intet ansvar ved at gøre brug af fortrydelsesretten, ud over hvad der fremgår af artikel 13, stk. 2, og i nærværende artikel.

*Artikel 15***Følgerne af udøvelse af fortrydelsesretten for tilknyttede aftaler**

1. Udøver forbrugeren sin fortrydelsesret i forbindelse med aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for fast forretningssted, jf. artikel 9-14 i dette direktiv, ophører enhver tilknyttet aftale automatisk uden udgifter for forbrugeren, medmindre andet er fastsat i artikel 13, stk. 2, og artikel 14 i dette direktiv, jf. dog artikel 15 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2008/48/EF af 23. april 2008 om forbrugerkredit-aftaler<sup>20</sup>).
2. Medlemsstaterne fastlægger de nærmere bestemmelser om sådanne aftalers ophør.

*Artikel 16***Undtagelser fra bestemmelserne om fortrydelsesret**

Medlemsstaterne må ikke give mulighed for at udøve fortrydelsesretten som omhandlet i artikel 9-15 i forbindelse med aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted for så vidt angår følgende:

- a) tjenesteydelsesaftaler, efter at tjenesteydelsen er blevet fuldt udført, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og med anerkendelse af, at vedkommende vil miste sin fortrydelsesret, når aftalen er fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende
- b) levering af varer eller tjenesteydelser, hvis pris er afhængig af udsving på kapitalmarkedet, som den erhvervsdrivende ikke har indflydelse på, og som kan optræde inden fortrydelsesfristens udløb
- c) levering af varer, som er fremstillet efter forbrugers specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg
- d) levering af varer, som må antages at blive forringet eller forældet hurtigt
- e) levering af forseglede varer, som af sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssige årsager ikke er egnede til at blive returneret, og hvor forseglingen er blevet brudt efter leveringen
- f) levering af varer som efter levering i henhold til deres art bliver uløseligt blandet sammen med andre varer
- g) levering af alkoholholdige drikkevarer, hvor prisen blev fastsat ved købsaftalens indgåelse og levering først kan finde sted efter 30 dage, og hvor den faktiske værdi afhænger af markedskonjunkturer, som den erhvervsdrivende ikke har indflydelse på
- h) aftaler, hvor forbrugeren udtrykkeligt har anmodet den erhvervsdrivende om at besøge forbrugeren med henblik på at foretage hastende reparations- eller vedligeholdelsesarbejde. Hvis den erhvervsdrivende

vende i forbindelse med et sådant besøg leverer tjenesteydelser ud over dem, forbrugeren specifikt har anmodet om, eller andre varer end de reservedele, der er nødvendige til at udføre vedligeholdelsen eller reparationen, skal fortrydelsesretten finde anvendelse på nævnte yderligere tjenesteydelser eller varer

- i) levering af plomberede lyd- eller billedoptagelser eller computer-software, som forbrugeren har brudt plomberingen på
- j) levering af aviser, tidsskrifter eller magasiner, med undtagelse af abonnementsaftaler for levering af sådanne publikationer
- k) aftaler, der indgås på en offentlig auktion
- l) levering af tjenesteydelser i form af logi undtagen til beboelsesformål, transport af varer, biludlejning, forplejning eller tjenesteydelser i forbindelse med fritidstilbud, når aftalen vedrører levering på en forud fastlagt dato eller i et nærmere bestemt tidsrum
- m) levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugeren forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret.

## KAPITEL IV

### ANDRE FORBRUGERRETTIGHEDER

#### *Artikel 17*

##### **Anvendelsesområde**

1. Artikel 18 og 20 finder anvendelse på købsaftaler. Disse artikler finder ikke anvendelse på aftaler om forsyning af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i et afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, samt på fjernvarme eller levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium.
2. Artikel 19, 21 og 22 finder anvendelse på købsaftaler og tjenesteydelsesaftaler og på aftaler om levering af vand, gas, elektricitet, fjernvarme eller digitalt indhold.

#### *Artikel 18*

##### **Levering**

1. Medmindre parterne har aftalt andet vedrørende leveringstidspunktet, skal den erhvervsdrivende levere varerne ved at lade den fysiske besiddelse af eller kontrol med varerne overgå til forbrugeren uden unødigt forsinkelse, men ikke senere end 30 dage efter aftalens indgåelse.
2. Hvis den erhvervsdrivende ikke opfylder sin forpligtelse til at levere varerne på det tidspunkt, der er aftalt med forbrugeren, eller inden for fristen i stk. 1, skal forbrugeren kræve, at den erhvervsdrivende



leverer inden for et yderligere tidsrum, der er tilpasset omstændighederne. Hvis den erhvervsdrivende ikke leverer varerne inden for dette yderligere tidsrum, er forbrugeren berettiget til at ophæve aftalen.

Første afsnit finder ikke anvendelse på købsaftaler, hvor den erhvervsdrivende har nægtet at levere varerne, eller hvor levering inden for den aftalte leveringsperiode under hensyntagen til alle omstændighederne er afgørende for aftalens indgåelse, eller hvor forbrugeren inden indgåelse af aftalen oplyser den erhvervsdrivende om, at levering inden eller på en nærmere angivet dato er afgørende. Hvis den erhvervsdrivende ikke leverer varerne på det tidspunkt, der er aftalt med forbrugeren, eller inden for fristen i stk. 1, har forbrugeren i så fald ret til at ophæve aftalen straks.

3. Ved ophævelse af aftalen skal den erhvervsdrivende uden unødigt forsinkelse tilbagebetale alle beløb, der er betalt i henhold til aftalen.

4. Ud over ophævelse af aftalen, jf. stk. 2, kan forbrugeren benytte andre retsmidler i den nationale lovgivning.

### *Artikel 19*

#### **Gebyrer for anvendelse af betalingsmidler**

Medlemsstaterne skal forbyde erhvervsdrivende at opkræve gebyrer af forbrugerne i forbindelse med anvendelsen af et givet betalingsmiddel, der overstiger de udgifter, som afholdes af den erhvervsdrivende i forbindelse med anvendelsen af disse betalingsmidler.

### *Artikel 20*

#### **Risikoens overgang**

I aftaler, hvor den erhvervsdrivende afsender varerne til forbrugeren, overgår risikoen for tab eller beskadigelse af varer til forbrugeren, når denne eller den af forbrugeren angivne tredjemand, dog ikke befragteren, har fået varerne i fysisk besiddelse. Risikoen overgår dog til forbrugeren, når varen overdrages til befragteren, hvis forbrugeren har anmodet befragteren om at foretage transporten, og den valgte befragter ikke var blandt dem, der blev tilbudt af den erhvervsdrivende, uden at dette berører forbrugers rettigheder i forhold til befragteren.

### *Artikel 21*

#### **Kommunikation pr. telefon**

Medlemsstaterne skal sikre, at forbrugeren, hvis den erhvervsdrivende har en telefontjeneste med henblik på at kunne blive kontaktet per telefon i forbindelse med den indgåede aftale, når forbrugeren kontakter den erhvervsdrivende, ikke er forpligtet til at betale mere end basistelefontaksten.

Første afsnit berører ikke teletjenesteudbyderes ret til at opkræve gebyr for sådanne opkald.

### *Artikel 22*

#### **Yderligere betalinger**

Inden forbrugeren er bundet af aftalen eller tilbuddet, anmoder den erhvervsdrivende om forbrugers udtrykkelige samtykke til eventuelle ekstra betalinger ud over betalingen for den erhvervsdrivendes vigtigste kontraktlige forpligtelse. Hvis den erhvervsdrivende ikke har opnået forbrugers udtrykkelige samtykke, men formoder samtykke ved brug af standardløsninger, som forbrugeren skal forkaste for at undgå yderligere betalinger, er forbrugeren berettiget til at få betalingen refunderet.

## KAPITEL V

### GENERELLE BESTEMMELSER

#### *Artikel 23*

#### **Håndhævelse**

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

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

- a) offentlige organer eller deres repræsentanter
- b) forbrugerorganisationer, der har en legitim interesse i at beskytte forbrugerne
- c) erhvervsorganisationer, der har en legitim interesse i at indbringe en sådan sag.

#### *Artikel 24*

#### **Sanktioner**

1. Medlemsstaterne fastsætter bestemmelser om sanktioner for overtrædelse af de nationale bestemmelser, der er vedtaget i medfør af dette direktiv, og træffer alle nødvendige foranstaltninger til at sikre gennemførelsen heraf. Sanktionerne skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelsens grovhed og have afskrækkende virkning

2. Medlemsstaterne giver senest 13. december 2013 Kommissionen meddelelse om disse bestemmelser og meddeler omgående senere ændringer af betydning for bestemmelserne.

#### *Artikel 25*

#### **Direktivets ufravigelige karakter**

Hvis det er loven i en medlemsstat, der er gældende lov for aftalen, kan forbrugeren ikke give afkald på de rettigheder, der tilkommer vedkommende i forbindelse med nationale foranstaltninger til dette direktivs gennemførelse.

Aftalevilkår, der direkte eller indirekte giver afkald på eller begrænser de rettigheder, som følger af dette direktiv, er ikke bindende for forbrugeren.

### *Artikel 26*

#### **Information**

Medlemsstaterne træffer passende foranstaltninger med henblik på at informere forbrugere og erhvervsdrivende om national gennemførelseslovgivning til dette direktiv og tilskynder, hvor det er relevant, erhvervsdrivende og kodeksindehavere, jf. artikel 2, litra g), i direktiv 2005/29/EF, til at oplyse forbrugerne om deres adfærdskodekser.

### *Artikel 27*

#### **Levering uden forudgående anmodning**

Forbrugeren fritages for forpligtelsen til modydelse i tilfælde af levering uden forudgående anmodning af varer, vand, gas, elektricitet, fjernvarme eller digitalt indhold eller udførelse af tjenesteydelser uden forudgående anmodning, jf. artikel 5, stk. 5, og punkt 29 i bilag I til direktiv 2005/29/EF. I sådanne tilfælde er manglende respons fra forbrugeren efter en sådan levering eller udførelse uden forudgående anmodning ikke ensbetydende med samtykke.

### *Artikel 28*

#### **Gennemførelse**

1. Medlemsstaterne vedtager og offentliggør senest den 13. december 2013 de love og administrative bestemmelser, der er nødvendige for at efterkomme dette direktiv. De tilsender straks Kommissionen disse foranstaltninger i form af dokumenter. Kommissionen anvender disse dokumenter med henblik på den i artikel 30 nævnte rapport.

De anvender disse foranstaltninger fra den 13. juni 2014.

Foranstaltningerne skal ved vedtagelsen indeholde en henvisning til dette direktiv eller skal ved offentliggørelsen ledsages af en sådan henvisning. De nærmere regler for henvisningen fastsættes af medlemsstaterne.

2. Direktivets bestemmelser finder anvendelse på aftaler indgået efter den 13. juni 2014.

### *Artikel 29*

#### **Indberetningskrav**

1. Når en medlemsstat gør brug af de lovgivningsmæssige valg, der er omtalt i artikel 3, stk. 4, artikel 6, stk. 7, artikel 6, stk. 8, artikel 7, stk. 4, artikel 8, stk. 6 og artikel 9, stk. 3, underretter den Kommissionen herom senest den 13. december 2013 samt om alle eventuelle senere ændringer.

2. Kommissionen sikrer, at de i stk. 1 nævnte oplysninger er let tilgængelige for forbrugerne og de erhvervsdrivende, bl.a. på et dertil indrettet websted.

3. Kommissionen fremsender de i stk. 1 omhandlede oplysninger til de andre medlemsstater og til Europa-Parlamentet. Kommissionen hører de interesserede parter om disse oplysninger.

### *Artikel 30*

#### **Kommissionens rapportering samt evaluering**

Senest den 13. december 2016 forelægger Kommissionen en rapport om anvendelsen af dette direktiv for Europa-Parlamentet og Rådet. Rapporten skal navnlig omfatte en evaluering af dette direktivs bestemmelser om digitalt indhold, herunder fortrydelsesret. Denne rapport ledsages om nødvendigt af lovgivningsmæssige forslag med henblik på at tilpasse direktivet til udviklingen på forbrugerretsområdet.

## KAPITEL VI

### **AFSLUTTENDE BESTEMMELSER**

#### *Artikel 31*

#### **Ophævelser**

Direktiv 85/577/EØF og direktiv 97/7/EF, som ændret ved Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/6 5/EF af 23. september 2002 om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne<sup>21)</sup> og ved direktiv 2005/29/EF og 2007/64/EF, ophæves med virkning fra den 13. juni 2014.

Henvisninger til de ophævede direktiver gælder som henvisninger til nærværende direktiv og læses i overensstemmelse med den i bilag II anførte sammenligningstabel.

#### *Artikel 32*

#### **Ændring af direktiv 93/13/EØF**

I direktiv 93/13/EØF indsættes følgende artikel:

»Artikel 8a

1. Hvis en medlemsstat vedtager bestemmelser i overensstemmelse med artikel 8, skal den underrette Kommissionen herom samt om alle eventuelle senere ændringer, navnlig hvis disse bestemmelser:

- udvider vurderingen på grundlag af kriterierne for urimelige kontraktvilkår til også at gælde for individuelt forhandlede kontraktvilkår eller for prisens eller betalingens tilstrækkelighed
- indeholder fortegnelser om kontraktvilkår, der betragtes som urimelige.

2. Kommissionen sikrer, at de i stk. 1 nævnte oplysninger er let tilgængelige for forbrugerne og de erhvervsdrivende, bl.a. på et dertil indrettet websted.

3. Kommissionen fremsender de i stk. 1 omhandlede oplysninger til de andre medlemsstater og til Europa-Parlamentet. Kommissionen hører de interesserede parter om disse oplysninger.«

*Artikel 33***Ændring af direktiv 1999/44/EF**

I direktiv 1999/44/EF indsættes følgende artikel:

»Artikel 8a

**Indberetningskrav**

1. Vedtager en medlemsstat i overensstemmelse med artikel 8, stk. 2, strengere bestemmelser om forbrugerbeskyttelse end dem, der fremgår af artikel 5, stk. 1–3, og artikel 7, stk. 1, skal den underrette Kommissionen herom samt om alle eventuelle senere ændringer.
2. Kommissionen gør de i stk. 1 nævnte oplysninger let tilgængelige for forbrugerne og de erhvervsdrivende, bl.a. på et dertil indrettet websted.
3. Kommissionen fremsender de i stk. 1 omhandlede oplysninger til de andre medlemsstater og til Europa-Parlamentet. Kommissionen hører de interesserede parter om disse oplysninger.«

*Artikel 34***Ikrafttrædelse**

Dette direktiv træder i kraft på tyvendedagen efter offentliggørelsen i Den Europæiske Unions Tidende.

*Artikel 35***Adressater**

Dette direktiv er rettet til medlemsstaterne.

Udfærdiget i Strasbourg, den 25. oktober 2011.

*På Europa-Parlamentets vegne*  
J. BUZEK  
*Formand*

*På Rådets vegne*  
M. DOWGIELEWICZ  
*Formand*

- 1) EUT C 317 af 23.12.2009, s. 54.
- 2) EUT C 200 af 25.8.2009, s. 76.
- 3) Europa-Parlamentets holdning af 23.6.2011 (endnu ikke offentliggjort i EUT) og Rådets afgørelse af 10.10.2011.
- 4) EFT L 372 af 31.12.1985, s. 31.
- 5) EFT L 144 af 4.6.1997, s. 19.
- 6) EUT L 177 af 4.7.2008, s. 6.
- 7) EUT L 376 af 27.12.2006, s. 36.
- 8) EFT L 178 af 17.7.2000, s. 1.
- 9) EUT L 88 af 4.4.2011, s. 45.
- 10) EUT L 255 af 30.9.2005, s. 22.
- 11) EFT L 124 af 8.6.1971, s. 1.
- 12) EUT L 319 af 5.12.2007, s. 1.
- 13) EUT L 149 af 11.6.2005, s. 22.
- 14) EFT L 201 af 31.7.2002, s. 37.
- 15) EFT L 95 af 21.4.1993, s. 29.
- 16) EFT L 171 af 7.7.1999, s. 12.
- 17) EUT C 321 af 31.12.2003, s. 1.
- 18) EFT L 158 af 23.6.1990, s. 59.
- 19) EUT L 33 af 3.2.2009, s. 10.
- 20) EUT L 133 af 22.5.2008, s. 66.
- 21) EFT L 271 af 9.10.2002, s. 16.

## Oplysninger om udøvelse af fortrydelsesretten

### A. Standardvejledning om fortrydelsesret

#### Fortrydelsesret

De har ret til at træde tilbage fra denne aftale uden begrundelse inden for 14 dage.

Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag, [1]

For at udøve fortrydelsesretten skal De meddele os [2] Deres beslutning om at gøre fortryde denne aftale i en utvetydig erklæring (f.eks. ved postbesørget brev, fax eller e-mail). De kan benytte den vedhæftede standardfortrydelsesformular, men det er ikke obligatorisk. [3]

Fortrydelsesfristen er overholdt, hvis De sender Deres meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten, inden fortrydelsesfristen er udløbet.

#### Følger af fortrydelse

Hvis De udøver Deres fortrydelsesret i denne aftale, refunderer vi Dem alle betalinger modtaget fra Dem, herunder leveringsomkostninger (dog ikke ekstra omkostninger som følge af Deres eget valg af en anden leveringsform end den billigste form for standardlevering, som vi tilbyder) uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dato, hvor vi har modtaget meddelelse om Deres beslutning om at fortryde denne aftale. Vi gennemfører en sådan tilbagebetaling med samme betalingsmiddel, som De benyttede ved den oprindelige transaktion, medmindre De udtrykkeligt har indvilget i noget andet. Under alle omstændigheder pålægges De ingen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen. [4]

[5]

[6]

Instrukser med henblik udfyldelse:

[1] Indføj en af følgende tekster i anførselstegn:

- a) »hvor aftalen blev indgået«, når det drejer sig om aftaler om forsyning af vand, gas og elektricitet, når disse varer ikke sælges i en begrænset mængde eller i en bestemt mængde, fjernvarme eller digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium
- b) »hvor De eller en af Dem angiver tredjemand, dog ikke befragteren, får varerne i fysisk besiddelse«, når det drejer sig om købsaftaler
- c) »hvor De eller en af Dem angiver tredjemand, dog ikke befragteren, får den sidste vare i fysisk besiddelse«, når det drejer sig om en aftale om flere forskellige varer, som forbrugeren har bestilt i én ordre, og som leveres enkeltvis

- d) »hvor De eller en af Dem angiven tredjemand, dog ikke befragteren, får den det sidste parti eller den sidste del i fysisk besiddelse«, når det drejer sig om en aftale om levering af en vare, der består af flere partier eller dele
- e) »hvor De eller en af Dem angiven tredjemand, dog ikke befragteren, får den første vare i fysisk besiddelse«, når det drejer sig om aftaler om regelmæssig levering af varer over en bestemt periode.

[2] Indsæt Deres navn, fysiske adresse og i givet fald Deres telefonnummer, faxnummer og e-mail-adresse.

[3] Indføj følgende, hvis De giver forbrugeren mulighed for at udfylde og indsende oplysningerne om udøvelsen af fortrydelsesretten elektronisk på Deres websted: »De har også mulighed for at udfylde og indsende fortrydelsesformularen eller en hvilken som helst anden utvetydig meddelelse på vores websted [indføj internetadresse]. Hvis De anvender denne mulighed, kvitterer vi omgående på et varigt medium (f.eks. pr. e-mail) for modtagelse af en sådan meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten.«

[4] Indføj følgende, når det drejer sig om en varekøbsaftale, hvori De ikke har tilbudt selv at hente varerne i tilfælde af fortrydelse: »Vi kan tilbageholde tilbagebetalingen, indtil vi har modtaget varerne retur, eller De har fremlagt dokumentation for at have returneret varerne, alt efter hvad der er tidligst.«

[5] Hvis forbrugeren har modtaget varer i forbindelse med aftalen:

a) indføj:

- »Vi henter varerne.« eller
- »De returnerer varerne eller afleverer dem til os eller til ... [indsæt, hvis det er relevant, navn og fysisk adresse på den person, som De har bemyndiget til at modtage varerne] uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor De har informeret os om udøvelsen af aftalens fortrydelsesret. Fristen er overholdt, hvis De returnerer varerne inden udløbet af de 14 dage.«

b) indføj:

- »Vi afholder udgifterne i forbindelse med tilbagelevering af varerne.«
- »De skal afholde de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varerne.«
- såfremt De i forbindelse med aftaler om fjernsalg ikke tilbyder at afholde udgifterne til tilbagelevering af varerne, og varerne i kraft af deres art ikke kan tilbageleveres med normal post: »De skal afholde de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varerne, i alt ... EUR [indsæt beløb].« eller hvis udgifterne til tilbagelevering af varerne ikke med rimelighed kan beregnes på forhånd: »De skal afholde de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varerne. Udgifterne forventes højst at beløbe sig til ca. ... EUR [indsæt beløb].« eller



- 
- i tilfælde af aftaler indgået uden for fast forretningssted, hvor varerne er blevet leveret til forbrugers hjem ved aftalens indgåelse og i kraft af deres art ikke kan tilbageleveres med normal post: »Vi afhenter varerne for egen regning.« og
  - c) indføj »De hæfter kun for eventuel forringelse af varernes værdi, som skyldes anden håndtering, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, de fungerer på.«

[6. ] Når det drejer sig om aftaler om levering af tjenesteydelser eller forsyning af vand, gas og elektricitet, når dette ikke sælges i en begrænset mængde eller i en bestemt mængde, samt fjernvarme, indsættes følgende: »Hvis De ønsker, at levering af tjenesteydelser eller forsyning af vand/gas/elektricitet/fjernvarme (det ikke relevante overstreges) skal påbegyndes, inden fortrydelsesfristen er udløbet, skal De betale os et beløb, som står i forhold til omfanget af de ydelser, der er leveret indtil det tidspunkt, hvor De informerede os om Deres udøvelse af aftalens fortrydelsesret, sammenlignet med fuld opfyldelse af aftalen«.

## B. Standardfortrydelsesformular

(denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende)

- Til I her indsættes den erhvervsdrivendes navn, fysiske adresse og i givet fald faxnummer og e-mail-adresse af den erhvervsdrivende selva:
- Jeg/vi<sup>\*)</sup> meddeler herved, at jeg/vi [\*] ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min/vores [\*] købsaftale om følgende varer [\*/]levering af følgende tjenesteydelser [\*/]
- Bestilt den [\*/]/modtaget den [\*/]
- Forbrugers navn (Forbrugernes navne)
- Forbrugers adresse (Forbrugernes adresse)
- Forbrugers underskrift (Forbrugernes underskrifter) (kun hvis formulærens indhold meddeles på papir)
- Dato

\* ) Det ikke relevante udstreges.

## Bilag II

## Sammenligningstabel

Direktiv 85/577/EØF	Direktiv 97/7/EF	Dette direktiv
Artikel 1		Artikel 3 sammenholdt med artikel 2, nr. 8) og 9), og artikel 16, litra h)
	Artikel 1	Artikel 1 sammenholdt med artikel 2, nr. 7)
Artikel 2		Artikel 2, nr. 1) og 2)
	Artikel 2, nr. 1)	Artikel 2, nr. 7)
	Artikel 2, nr. 2)	Artikel 2, nr. 1)
	Artikel 2, nr. 3)	Artikel 2, nr. 2)
	Artikel 2, nr. 4), første punktum	Artikel 2, nr. 7)
	Artikel 2, nr. 4), andet punktum	—
	Artikel 2, nr. 5)	—
Artikel 3, stk. 1		Artikel 3, stk. 4
Artikel 3, stk. 2, litra a)		Artikel 3, stk. 3, litra e) og f)
Artikel 3, stk. 2, litra b)		Artikel 3, stk. 3, litra j)
Artikel 3, stk. 2, litra c)		
Artikel 3, stk. 2, litra d)		Artikel 3, stk. 3, litra d)
Artikel 3, stk. 2, litra e)		Artikel 3, stk. 3, litra d)
Artikel 3, stk. 3		—
	Artikel 3, stk. 1, første led	Artikel 3, stk. 3, litra d)
	Artikel 3, stk. 1, andet led	Artikel 3, stk. 3, litra l)
	Artikel 3, stk. 1, tredje led	Artikel 3, stk. 3, litra m)
	Artikel 3, stk. 1, fjerde led	Artikel 3, stk. 3, litra e) og f)
	Artikel 3, stk. 1, femte led	Artikel 6, stk. 3, og artikel 16, litra k), sammenholdt med artikel 2, nr. 13)
	Artikel 3, stk. 2, første led	Artikel 3, stk. 3, litra j)
	Artikel 3, stk. 2, andet led	Artikel 3, stk. 3, litra f) (for leje af ejendomme til boligformål), litra g) (for pakkerejser), litra h) (for timeshare-aftaler), litra k) (for personbefordring med visse undtagelser) og artikel 16, litra l) (undtagelser fra fortrydelsesretten)
Artikel 4, første punktum		Artikel 6, stk. 1, litra b), c) og h), og artikel 7, stk. 1 og 2
Artikel 4, andet punktum		Artikel 6, stk. 1, litra a), og artikel 7, stk. 1
Artikel 4, tredje punktum		Artikel 6, stk. 1
Artikel 4, fjerde punktum		Artikel 10
	Artikel 4, stk. 1, litra a)	Artikel 6, stk. 1, litra b) og c)
	Artikel 4, stk. 1, litra b)	Artikel 6, stk. 1, litra a)
	Artikel 4, stk. 1, litra c)	Artikel 6, stk. 1, litra e)
	Artikel 4, stk. 1, litra d)	Artikel 6, stk. 1, litra e)
	Artikel 4, stk. 1, litra e)	Artikel 6, stk. 1, litra g)

	Artikel 4, stk. 1, litra f)	Artikel 6, stk. 1, litra h)
	Artikel 4, stk. 1, litra g)	Artikel 6, stk. 1, litra f)
	Artikel 4, stk. 1, litra h)	—
	Artikel 4, stk. 1, litra i)	Artikel 6, stk. 1, litra o) og p)
	Artikel 4, stk. 2	Artikel 6, stk. 1, sammenholdt med artikel 8, stk. 1, 2 og 4
	Artikel 4, stk. 3	Artikel 8, stk. 5
	Artikel 5, stk. 1	Artikel 8, stk. 7
	Artikel 5, stk. 2	Artikel 3, stk. 3, litra m)
	Artikel 6, stk. 1	Artikel 9, stk. 1 og 2, artikel 10, artikel 13, stk. 2, og artikel 14
	Artikel 6, stk. 2	Artikel 13 og artikel 14, stk. 1, andet og tredje afsnit
	Artikel 6, stk. 3, først led	Artikel 16, litra a)
	Artikel 6, stk. 3, andet led	Artikel 16, litra b)
	Artikel 6, stk. 3, tredje led	Artikel 16, litra c) og d)
	Artikel 6, stk. 3, fjerde led	Artikel 16, litra i)
	Artikel 6, stk. 3, femte led	Artikel 16, litra j)
	Artikel 6, stk. 3, sjette led	Artikel 3, stk. 3, litra c)
	Artikel 6, stk. 4	Artikel 15
	Artikel 7, stk. 1	Artikel 18, stk. 1, (for købsaftaler)
	Artikel 7, stk. 2	Artikel 18, stk. 2, 3 og 4
	Artikel 7, stk. 3	—
	Artikel 8	—
	Artikel 9	Artikel 27
	Artikel 10	— (se dog artikel 13 i direktiv 2002/58/EF)
	Artikel 11, stk. 1	Artikel 23, stk. 1
	Artikel 11, stk. 2	Artikel 23, stk. 2
	Artikel 11, stk. 3, litra a)	Artikel 6, stk. 9, for bevisbyrden vedrørende oplysningskrav forud for indgåelsen af aftalen; for resten: —
	Artikel 11, stk. 3, litra b)	Artikel 24, stk. 1
	Artikel 11, stk. 4	—
	Artikel 12, stk. 1	Artikel 25
	Artikel 12, stk. 2	—
	Artikel 13	Artikel 3, stk. 2
	Artikel 14	Artikel 4

Bilaget til Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004 af 27. oktober 2004 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse («forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde») [1]	Forstås som en henvisning til
Punkt 2 og 11	Dette direktiv