



Retsudvalget

4. november 2013

Forbrugeraftaleloven – standardformular om fortrydelsesret

Teleindustrien anmoder hermed Retsudvalget om at kigge nærmere på de nye regler om en standardfortrydelsesformular, som følger af forslag til ny lov om forbrugeraftaler (L 39)

Det følger af § 13 i lovforslaget, at en erhvervsdrivende ved fjernsalg skal give kunden oplysning på et varigt medium om bl.a. fortrydelsesretten og standardfortrydelsesformularen, som er indeholdt i lovforslaget i bilag 1C, jf. § 8, stk. 1, nr. 9. Fortrydelsesretten ved fjernsalg er normalt 14 dage, men det følger af § 19, stk. 3 og 4, at hvis oplysningerne om fortrydelsesret og standardfortrydelsesformularen ikke er givet til forbrugeren på et varigt medium, udløber fortrydelsesperioden først efter 1 år.

Det fremgår af Justitsministeriets bemærkninger til lovforslagets § 8, stk. 1, nr. 9 (lovforslagsbemærkningernes side 137), at “[...] Den erhvervsdrivende kan ikke anvende en anden formular end standardfortrydelsesformularen i bilag 3 [...]”

Justitsministeriet anfører i høringsnotatet (side 10) følgende begrundelse:

“Efter direktivets artikel 8, stk. 7, litra a, der foreslås gennemført i lovforslagets § 13, stk. 2, skal den erhvervsdrivende inden for rimelig tid efter indgåelsen af en fjernsalgsaftale give forbrugeren en bekræftelse af aftalen indeholdende de i artikel 6, stk. 1, nævnte oplysninger. Kravet om oplysning om standardfortrydelsesformularen fremgår af direktivets artikel 6, stk. 1, litra h.

Direktivet er som udgangspunkt et totalharmoniseringsdirektiv, jf. direktivets artikel 4, og medlemsstaterne må derfor ikke ved gennemførelsen af direktivet indføre bestemmelser, der afviger fra direktivets, bortset fra i en række nærmere angivne tilfælde. Danmark er således forpligtet til at gennemføre direktivets bestemmelser, herunder artikel 8, stk. 7,

litra a, jf. artikel 6, stk. 1, litra h, og standardfortrydelsesformularen i direktivets bilag I(B) i dansk ret.”

Teleindustrien er fuldt ud opmærksom på og enig i, at kunderne skal modtage oplysning om fortrydelsesretten, og herunder skal modtage oplysning om, hvordan fortrydelsesretten udøves. Teleindustrien anerkender samtidig behovet for totalharmonisering.

Ordlyden af standardfortrydelsesformularen er imidlertid efter Teleindustriens opfattelse uhensigtsmæssig, forvirrende og uegnet til kommunikation med forbrugere. Dels er ordvalget i standardfortrydelsesformularen tungt og generelt, dels skal formularen nævne både varer og tjenesteydelser – også selv om fjernsalget fx kun vedrører tjenesteydelser. Teleindustrien ønsker at skabe gennemsigtighed og nemme løsninger for kunderne, herunder smidige løsninger til brug for kundernes udøvelse af fortrydelsesret, og det er p.t. sædvanligt i telebranchen at kunderne blot ringer til teleudbyderen for at udøve fortrydelsesretten. Teleindustrien frygter, at standardfortrydelsesformularen vil kunne forvirre kunderne, og vi ønsker at undgå direkte fremsendelse af standardfortrydelsesformularen til kunderne.

Bestemmelserne om anvendelse af standardfortrydelsesformularen giver derfor anledning til følgende opklarende spørgsmål:

- 1. Er den erhvervsdrivendes eneste mulighed for at undgå, at forbrugere opnår 1 års fortrydelsesret ved fjernsalg, jf. lovforslagets § 19, stk. 3-4, at den erhvervsdrivende giver ordret kopi af standardfortrydelsesformularen i bilag 3 til kunden på et varigt medium?*
- 2. Kan en erhvervsdrivende opfylde kravet om at give kunden standardfortrydelsesformularen i bilag 3 på et varigt medium ved at lægge standardfortrydelsesformularen på en fast hjemmeside, som ikke kan ændres, og hvor link til url-adressen angives i den erhvervsdrivendes elektroniske ordrebekræftelse eller papir-ordrebekræftelse til forbrugeren – fx [firmanavn].dk/standardfortrydelsesformular?*
- 3. Er det vurderingen, at standardfortrydelsesformularen i bilag 3 til lovforslaget er klar, tydelig og letforståelig for en forbruger?*
- 4. Vil der kunne iværksættes initiativer, så europæiske erhvervsdrivende fremadrettet – i stedet for at benytte standardfortrydelsesformularen – får mulighed for at målrette kommunikationen om fortrydelsesret til kunden, så der kun indgår relevante oplysninger?*

Med venlig hilsen

Jakob Willer

Direktør