



**RÅDET FOR
DEN EUROPÆISKE UNION**

**Bruxelles, den 13. oktober 2008 (15.10)
(OR. en)**

14183/08

**Interinstitutionel sag:
2008/0196 (COD)**

**CONSOM 140
JUSTCIV 220
CODEC 1315**

FØLGESKRIVELSE

fra: Jordi AYET PUIGARNAU, direktør, på vegne af generalsekretæren for
Europa-Kommissionen

modtaget den: 13. oktober 2008

til: Javier SOLANA, generalsekretær/højststående repræsentant

Vedr.: Forslag til EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV om
forbrugerrettigheder

Hermed følger til delegationerne Kommissionens dokument - KOM(2008) 614 endelig.

Bilag: KOM(2008) 614 endelig



KOMMISSIONEN FOR DE EUROPÆISKE FÆLLESSKABER

Bruxelles, den 8.10.2008
KOM(2008) 614 endelig

2008/0196 (COD)

Forslag til

EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV

om forbrugerrettigheder

{SEK(2008) 2544}

{SEK(2008) 2545}

{SEK(2008) 2547}

BEGRUNDELSE

1. BAGGRUNDEN FOR FORSLAGET

- **Begrundelse og formål**

Forslaget er resultatet af gennemgangen af den gældende forbrugerlovgivning, som omfatter en række direktiver om forbrugerbeskyttelse.

Gennemgangen blev iværksat i 2004 med det formål at forenkle og supplere den eksisterende lovgivning. Hovedformålet med gennemgangen er at gennemføre et reelt indre marked for virksomhederne og forbrugerne med den rette balance mellem et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og virksomhedernes konkurrenceevne, samtidig med at subsidiaritetsprincippet overholdes.

De direktiver, der gennemgås, indeholder minimumsharmoniseringsbestemmelser, som indebærer, at medlemsstaterne kan opretholde eller vedtage strengere bestemmelser om forbrugerbeskyttelse. Medlemsstaterne har gjort stor brug af denne mulighed. Resultatet er en opsplittet lovgivning i hele Fællesskabet, som giver virksomheder, der ønsker at handle på tværs af grænser, betydelige omkostninger, fordi de skal overholde forskellige bestemmelser.

Lovvalsreglerne, f.eks. dem, der indgår i forordningen om lovvalsregler for kontraktlige forpligtelser ("Rom I"), tager ikke højde for dette problem. I henhold til Rom I kan forbrugere, som indgår aftale med en udenlandsk erhvervsdrivende, ikke berøves beskyttelse i medfør af bestemmelser i deres hjemland, som ikke kan fraviges.

Opsplitningen får følger for det indre marked, for virksomhederne bliver utilbøjelige til at sælge til forbrugere på tværs af grænser, hvilket så igen mindsker forbrugernes velfærd. Hvis forbrugerne hindres i at få adgang til konkurrencedygtige tilbud på tværs af grænser, kan de ikke udnytte alle fordelene ved det indre marked i form af større udvalg og bedre priser.

Forbrugerne har ringe tillid til handel på tværs af grænser. En af grundene hertil er den gældende forbrugerlovgivnings opsplittning. Opsplitningen og den forskel på forbrugerbeskyttelsesniveauet, som er forbundet hermed, gør det vanskeligt at gennemføre fælleseuropæiske oplysningskampagner om forbrugerrettigheder og anvende alternative metoder til bilæggelse af tvister.

Forslaget har til formål at bidrage til at forbedre den måde, det indre marked for virksomheder og forbrugere fungerer på. Det skal ske ved at øge forbrugernes tillid til det indre marked og gøre erhvervslivet mere tilbøjeligt til at handle på tværs af grænser. Dette generelle formål bør realiseres ved at mindske opsplittningen, opstramme lovgivningen og give forbrugerne et højt fælles forbrugerbeskyttelsesniveau og tilstrækkelige oplysninger om, hvilke rettigheder de har, og hvordan de kan gøre dem gældende. Derfor vil Europa-Kommissionen tage skridt til at finde den mest hensigtsmæssige måde til at oplyse forbrugerne om deres grundlæggende rettigheder på salgsstedet.

- **Generel baggrund**

Det er forbundet med store omkostninger for erhvervslivet at overholde den opsplittede gældende forbrugerlovgivning. Undersøgelser har vist, at for hovedparten

af de erhvervsdrivende er sådanne omkostninger i forbindelse med overholdelsen af bestemmelser en vigtig hindring for handel på tværs af grænser, og den mindsker deres tilskyndelse til at sælge på tværs af grænser, navnlig til forbrugere i mindre medlemsstater. Hvis der ikke træffes lovgivningstiltag på fællesskabsniveau, vil sådanne omkostninger fortsat blive væltet over på forbrugerne i form af højere priser - eller hvad værre er - erhvervslivet vil fortsat nægte at sælge på tværs af grænser eller skabe geografisk forskelsbehandling mellem forbrugere afhængigt af deres opholdsland.

Europa-Parlamentet anbefalede i sin beslutning af 16. juli 2007, at der træffes lovgivningstiltag og helst i form af et horisontalt direktiv med udgangspunkt i fuld målrettet harmonisering.

Kommissionen anførte i sin meddelelse "Et indre marked for Europa i det 21. århundrede" af 20. november 2007, at det indre marked skal føre til bedre resultater og håndgribelige fordele for forbrugere og SMV'er.

- **Gældende bestemmelser på det område, som forslaget vedrører**

Forslaget har til formål at ændre direktiv 85/577/EØF om aftaler indgået uden for fast forretningssted, direktiv 93/13/EØF om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler, direktiv 97/7/EF om aftaler vedrørende fjernsalg og direktiv 1999/44/EF om forbrugerkøb og garantier. Disse fire direktiver omhandler forbrugernes aftalemæssige rettigheder.

Forslaget samler de fire direktiver i et enkelt horisontalt instrument og regulerer de fælles aspekter på en systematisk måde, forenkler og opdaterer de eksisterende bestemmelser samt fjerner uoverensstemmelser og huller.

Forslaget bevæger sig bort fra den tilgang med minimumsharmonisering, som blev fulgt i de fire eksisterende direktiver (dvs. medlemsstaterne kan opretholde eller vedtage strengere nationale bestemmelser end dem, der findes i direktivet), og er karakteriseret ved fuld harmonisering (dvs. medlemsstaterne kan ikke opretholde eller vedtage bestemmelser, som adskiller sig fra dem, der findes i direktivet).

- **Overensstemmelse med de andre EU-politikker og -mål**

Direktiv 2005/29/EF om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugerne på det indre marked indeholder visse grundlæggende oplysningskrav, som erhvervsdrivende skal opfylde inden aftalens indgåelse. Direktiv 85/577/EØF, 97/7/EF og 1999/44/EF indeholder også visse oplysningskrav. I overensstemmelse med målsætningen om en bedre lovgivning sikrer forslaget, at der er sammenhæng mellem disse forskellige direktiver, og regulerer de retlige konsekvenser af manglende opfyldelse af sådanne krav.

Med forslaget opnås der et højt forbrugerbeskyttelsesniveau i forbrugeraftaler. Derfor er forslaget i overensstemmelse med grundlæggende rettigheder, navnlig artikel 38 i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder.

Forslaget er også i overensstemmelse med EF-traktatens grundlæggende principper, f.eks. princippet om fri bevægelighed for varer og tjenesteydelser, som ikke vil blive begrænset af strengere nationale bestemmelser på det område, som harmoniseres ved direktivet, medmindre det drejer sig om nødvendige og rimelige foranstaltninger, som medlemsstater kan træffe af hensyn til den offentlige orden, den offentlige sikkerhed, den offentlige sundhed eller beskyttelsen af miljøet i overensstemmelse med

fællesskabslovgivningen.

2. HØRING AF INTERESSEREDE PARTER OG KONSEKVENSANALYSE

• Høring af interesserede parter

Høringsmetoder, hovedmålgrupper og respondenternes overordnede profil

Den 8. februar 2007 vedtog Kommissionen grønbogen om gennemgangen af forbrugerlovgivningen, som opsummerede Kommissionens foreløbige resultater og indledte en offentlig høring med fokus på de generelle (dvs. horisontale) spørgsmål i de direktiver, der blev gennemgået.

Grønbogen gav anledning til reaktioner fra en lang række interesserede parter, dvs. erhvervslivet, forbrugere, Europa-Parlamentet, medlemsstater, videnskabelige kredse og jurister.

Kommissionen offentliggjorde også to høringsdokumenter om direktiv 97/7/EF og direktiv 85/577/EØF med fokus på de særlige (dvs. vertikale) spørgsmål, der er relevante for de nævnte direktiver. Alle interesserede parter blev opfordret til at indsende deres svar til Kommissionen inden henholdsvis den 21. november 2006 og den 4. december 2007. Kommissionen modtog henholdsvis 84 og 62 svar fra alle relevante interesserede parter. Resultatet af disse to særlige høringer findes på: http://ec.europa.eu/consumers/rights/gen_rights_en.htm.

Kommissionen afholdt en heldagskonference for interesserede parter den 14. november 2007.

Den 20. december 2007 sendte Kommissionens kontrahent to spørgeskemaer til interesserede parter (med henholdsvis erhvervslivet og forbrugerne som målgrupper).

De nuværende problemer samt de påtænkte lovgivningsændringer og forskellige muligheder er blevet drøftet med interesserede parter fra erhvervslivet og forbrugerne, som blev opfordret til at beskrive de enkelte muligheds sandsynlige konsekvenser i forbindelse med workshoper i februar 2008.

Kort gennemgang af svarene og af, hvordan disse er blevet indarbejdet

Hovedparten af respondenterne i forbindelse med grønbogen opfordrede til, at der vedtages et horisontalt lovgivningsinstrument, som finder anvendelse på indenlandske transaktioner og transaktioner på tværs af grænser, med udgangspunkt i fuld, målrettet harmonisering, dvs. som er rettet mod de forhold, der skaber væsentlige handelshindringer for erhvervslivet, og/eller som afskrækker forbrugerne fra at købe på tværs af grænser. Det horisontale lovgivningsinstrument bør ifølge de fleste respondenter kombineres med vertikale ændringer af de eksisterende sektorspecifikke direktiver (f.eks. ændring af direktiverne om timeshare og pakkerejser). Der var stor tilslutning til opstramning og systematisering af den gældende forbrugerlovgivning, f.eks. til at indføre fælles definitioner af forbruger/erhvervsdrivende og levering, harmoniserede bestemmelser om information og fortrydelsesret og til indførelse på fællesskabsniveau af en "sortliste" over urimelige kontraktvilkår (som er forbudt på forhånd) og en "gråliste" over vilkår (som formodes at være urimelige) i stedet for den nuværende liste, som kun er vejledende.

Høringen i forbindelse med grønbogen fandt sted over internettet i perioden 8.2.2007-

15.5.2007. Kommissionen modtog 307 svar. Resultaterne findes på: http://ec.europa.eu/consumers/rights/cons_acquis_en.htm.

- **Ekspertbistand**

Der har ikke været behov for ekstern ekspertbistand.

- **Konsekvensanalyse**

Seks muligheder har været genstand for en konsekvensanalyse. Alle de politiske løsninger tager udgangspunkt i den nyligt vedtagne Rom I.

Politisk løsning nr. 1 er status quo-løsningen, som betyder, at minimumsharmoniseringen af den gældende forbrugerlovgivning opretholdes. De økonomiske konsekvenser af denne løsning er negative. Det centrale problem med opsplitningen af lovgivningen ville ikke blive løst.

Politisk løsning nr. 2 er en ikke-lovgivningsmæssig løsning, som indebærer fællesskabsfinansiering til oplysningskampagner og selvregulering. Som en selvstændig pakke ville den ikke få positive konsekvenser, for det centrale problem med lovgivningsmæssig opsplitning ville ikke blive løst, medmindre adfærdskodekserne tog udgangspunkt i de bedste fælles standarder og omfattede hele Fællesskabet.

Politisk løsning nr. 3 omfatter sammenlagt 4 lovgivningsforslag med udgangspunkt i fuld harmonisering, som kunne samles i et horisontalt instrument. Den fokuserer på et begrænset antal uoverensstemmelser i fællesskabslovgivningen. Mere præcise, opdaterede definitioner forenkler lovgivningen, men bidrager kun i meget begrænset omfang til at forbedre den måde, det indre marked fungerer på, mindske erhvervslivets byrder og øge forbrugernes tillid.

Politisk løsning nr. 4 omfatter 16 lovgivningsændringer med udgangspunkt i fuld harmonisering, kombineret med de fire lovgivningsændringer foreslået under politisk løsning nr. 3. Den tager højde for alle de relevante forbrugerbeskyttelsesspørgsmål, som erhvervsdrivende skal tage hensyn til, når de udformer deres markedsføringsmateriale, opstiller deres standardkontraktvilkår og driver forretning i forhold til forbrugere. Fuld harmonisering af disse forhold ville indebære en væsentlig reduktion af de administrative omkostninger for erhvervsdrivende ved fjernsalg eller direkte salg på tværs af grænser og ville få en positiv indvirkning på den måde, det indre marked fungerer på. Sådanne lovgivningsændringer er relevante for forbrugernes tillid i forbindelse med handel på tværs af grænser. Endvidere indebærer denne politiske løsning en opdatering af lovgivningen, således at den tilpasses til nye markedstendenser. Denne politiske løsning har positive økonomiske virkninger, øger forbrugernes tillid og forbedrer lovgivningens kvalitet.

Politisk løsning nr. 5 omfatter 3 lovgivningsforslag med udgangspunkt i fuld harmonisering og tilføjer nye forbrugerrettigheder i tillæg til de 20 lovgivningsændringer, som foreslås under politisk løsning nr. 3 og 4. De negative konsekvenser for erhvervslivets omkostninger og for bidraget til forbedring af den måde, det indre marked fungerer på, synes ikke at blive opvejet af de fordele, som løsningen ville indebære for forbrugere.

Politisk løsning nr. 6 omfatter de lovgivningsforslag, som henhører under politisk løsning nr. 3 og 4, og en klausul for det indre marked, som finder anvendelse på de

aspekter, der ikke er fuldt ud harmoniseret. Klausulen for det indre marked ville give de kontraherende parter mulighed for at anvende lovgivningen i en hvilken som helst medlemsstat på de aspekter, som klausulen omfatter, også selv om den pågældende lovgivning hjemler et lavere forbrugerbeskyttelsesniveau end lovgivningen i det land, hvor forbrugeren har bopæl. Da klausulen er i strid med artikel 6 i Rom I, ville den medføre en lovgivningsmæssig ændring og indebære en større politisk omlægning få måneder efter vedtagelsen af Rom I, som indeholder en revisionsklausul (revisionen skal afsluttes senest i 2013). Endvidere forholder det sig sådan, at selvom erhvervslivet går ind for denne politiske løsning, så modsætter langt de fleste medlemsstater og samtlige forbrugerorganisationer sig den i deres svar på grønbogen. Løsningen ville nok fjerne lovgivningshindringer på det indre marked og lette erhvervslivets byrder, men problemet med lovgivningsmæssig usikkerhed ville blive overført til forbrugerne og få negative følger for forbrugernes tillid. Den ville også skabe problemer for nationale domstole og håndhævelsesorganer, som ville skulle anvende udenlandsk lovgivning.

Kommissionen gennemførte en konsekvensanalyse, som er nævnt i arbejdsprogrammet, og rapporten findes på:

http://ec.europa.eu/consumers/rights/cons_acquis_en.htm.

3. FORSLAGETS RETLIGE ASPEKTER

• Resumé af forslaget

Forslaget har til formål at bidrage til at forbedre den måde, det indre marked for virksomheder og forbrugere fungerer på, og sikre et højt fælles forbrugerbeskyttelsesniveau gennem fuld harmonisering af de nøgleaspekter ved lovgivningen om forbrugeraftaler, som er relevante for det indre marked.

• Retsgrundlag

EF-traktatens artikel 95.

• Subsidiaritetsprincippet

Subsidiaritetsprincippet finder anvendelse, for så vidt som forslaget ikke hører ind under Fællesskabets enekompetence.

Forslagets mål kan ikke i tilstrækkelig grad opfyldes af medlemsstaterne af følgende årsager:

Problemet med den lovgivningsmæssige opsplitning kan ikke løses af de enkelte medlemsstater, for det er medlemsstaternes forskellige gennemførelse af bestemmelserne om minimumsharmonisering i de gældende direktiver, som er roden til problemet. På samme måde ville ukoordinerede tiltag med hensyn til nye markedstendenser, huller og uoverensstemmelser i Fællesskabets forbrugerlovgivning føre til yderligere opsplitning og forværre problemet. Kun en koordineret fællesskabsindsats kan bidrage til at fuldende det indre marked ved at løse dette problem.

Hvis det indre marked skal føre til resultater både for erhvervslivet, navnlig små og

mellemstore virksomheder, og forbrugerne, er det ikke nok med ukoordinerede foranstaltninger fra medlemsstaternes side. Faktisk ville sådanne ukoordinerede foranstaltninger ikke kunne udnytte det potentiale, der ligger i det indre marked for virksomheder og forbrugere, navnlig ikke det store potentiale for vækst i fjernsalg på tværs af grænser, som små og mellemstore virksomheder kunne drage direkte fordel af. De ville også forhindre forbrugerne i at høste fordelene ved det indre marked, der har et større udvalg og bedre priser som følge af tilbud på tværs af grænser. Endelig ville de også begrænse antallet af konkurrencedygtige virksomheder, navnlig små og mellemstore virksomheder, som ønsker at udvide deres virksomhed til hele Fællesskabet.

Målene med forslaget kan bedre nås med en indsats på fællesskabsplan af følgende årsager:

Forslaget tager udgangspunkt i fuld harmonisering af Fællesskabets lovgivning om forbrugeraftaler. Det kan få store positive virkninger for detailmarkedet. Ifølge rapporten om konsekvensanalysen kan det medføre betydelige besparelser med hensyn til den administrative byrde for virksomheder, som ønsker at sælge på tværs af grænser.

Med forslaget kan der skabes et sæt fælles regler, som sikrer et højt fælles forbrugerbeskyttelsesniveau i hele Fællesskabet og giver erhvervsdrivende mulighed for at sælge til forbrugere i 27 medlemsstater på samme måde som på hjemmemarkedet og f.eks. bruge de samme standardkontraktvilkår og det samme informationsmateriale. Forslaget ville derfor reducere de erhvervsdrivendes omkostninger i forbindelse med overholdelse af forskellige bestemmelser væsentligt og sikre forbrugerne et højt beskyttelsesniveau.

Forskellen mellem væksten i salget på hjemmemarkedet og salg på tværs af grænser er særlig markant, når det drejer sig om salg over internettet, hvor der er store muligheder for yderligere vækst. Forslaget kunne derfor blive et af det mest håndgribelige resultater af det indre marked for virksomheder og forbrugere.

Den lovgivningsmæssige opsplitning, som følger af medlemsstaternes gennemførelse af minimumsharmoniseringsbestemmelserne i de gennemgåede direktiver, fremgår af en sammenlignende analyse af den gældende forbrugerlovgivnings gennemførelse i alle 27 medlemsstater. Analysen er offentliggjort på: http://ec.europa.eu/consumers/rights/cons_acquis_en.htm#comp.

Ifølge Eurobarometerundersøgelsen fra 2008 er den lovgivningsmæssige opsplitning en vigtig hindring for handel på tværs af grænser.

Forslaget finder kun anvendelse på bestemmelser om forbrugerbeskyttelse i aftaler mellem erhvervsdrivende og forbrugere. Forslaget tager udgangspunkt i fuld harmonisering af alle de aspekter ved forbrugerbeskyttelse, som er relevante for handel på tværs af grænser, dvs. de aspekter, som er af central betydning for erhvervsdrivende, når de opstiller deres standardkontraktvilkår og udformer informationsmaterialet, samt for deres forretningsdrift (f.eks. styring af tilbageleveringer ved fjernsalg eller direkte salg).

Forslaget er derfor i overensstemmelse med subsidiaritetsprincippet.

Kommissionen erkender, at fuld harmonisering, en tilgang, som blev anvendt med

succes i forbindelse med direktivet om urimelig handelspraksis inden for forbrugerbeskyttelse, markerer en ny start for forbrugerrettigheder. Derfor er det nødvendigt med en passende kommunikationsstrategi for at forklare konsekvenserne af forslaget og dets fordele. Kommissionen har i de kommende måneder til hensigt at supplere den interinstitutionelle dialog med Europa-Parlamentet og Rådet med en aktiv indsats over for alle berørte parter i de forskellige medlemsstater.

- **Proportionalitetsprincippet**

Forslaget er i overensstemmelse med proportionalitetsprincippet af følgende grunde:

Forslaget regulerer udelukkende de centrale aspekter ved lovgivningen om forbruger aftaler og griber ikke ind i de mere generelle aftaleretlige begreber som f.eks. beføjelse til at indgå aftaler eller tilkendelse af erstatning.

Forslaget finder både anvendelse på indenlandske aftaler og aftaler på tværs af grænser, hvilket er i tråd med grønbogens resultater. Set i forhold til målsætningen om forenkling af fællesskabslovgivningen er det rimeligt at inddrage indenlandske transaktioner i anvendelsesområdet. På den måde er det nemlig muligt at undgå en dobbeltordning, der ville føre til yderligere opsplitting og konkurrenceforvridninger mellem virksomheder, som kun opererer på hjemmemarkedet, og virksomheder, som både opererer indenlandsk og på tværs af grænser.

Den administrative byrde for de offentlige myndigheder ville være ubetydelig, for den ville kun gå ud på at underrette Kommissionen om national retspraksis for urimelige kontraktvilkår i forbindelse med en udvalgsprocedure.

Erhvervsdrivende i Fællesskabet, som ønsker at udvide deres forretninger på tværs af grænser, ville få deres administrative omkostninger reduceret betydeligt på grund af fuld harmonisering. Visse erhvervsvirksomheder, som kun opererer på hjemmemarkedet og ikke har interesse i at udnytte fordelene ved det indre marked, ville gå glip af besparelser på grund af deres begrænsede engangsudgifter i forbindelse med tilpasning til lovgivningsændringer. Detailhandlere kan påregne en mindre forøgelse af byrden ved særlige former for direkte handel, som f.eks. når genbrugsforretninger fungerer som mellemmand for forbrugere.

Hvis forslaget fremmer forbrugerbeskyttelse og øger konkurrencen på detailmarkedet gennem flere tilbud på tværs af grænser, så vinder forbrugerne, for de får et større udvalg, bedre kvalitet og lavere priser.

- **Reguleringsmiddel/reguleringsform**

Foreslået instrument: direktiv.

Andre midler ville af følgende årsager ikke være hensigtsmæssige:

Problemet med opsplitting af fællesskabslovgivningen kan kun løses på fællesskabsniveau ved hjælp af et lovgivningsinitiativ. Selvregulering eller samregulering ville ikke løse problemet med lovgivningsmæssig opsplitting.

Et direktiv er at foretrække frem for en forordning, for det gør det lettere at gennemføre fællesskabslovgivningen i gældende national aftaleret eller forbrugerkodekser. Det vil give medlemsstaterne mulighed for at beholde nationale juridiske begreber og grundlæggende principper i national aftaleret, som er i

overensstemmelse med fællesskabslovgivningsforslagets målsætninger. Når et direktiv gennemføres, kan det i modsætning til en forordning føre til et sæt fælles sammenhængende bestemmelser på nationalt niveau, som det er lettere for erhvervsdrivende at anvende og fortolke og for de offentlige myndigheder at håndhæve, og som er mere i tråd med subsidiaritetsprincippet.

4. BUDGETMÆSSIGE KONSEKVENSER

Omkostningerne i forbindelse med det fremtidige udvalg vedrørende urimelige kontraktvilkår omfatter løn til en tjenestemand på 117 000 EUR til støtte for udvalgsproceduren. De omfatter også udgifterne til plenarmødet med en deltager fra hver af de 27 medlemsstater og til tre planlagte møder pr. år svarende til 20 000 EUR hver.

5. SUPPLERENDE OPLYSNINGER

- **Forenkling**

Forslaget indebærer en forenkling af lovgivningen.

Forslaget forenkler i høj grad den gældende forbrugerlovgivning. Ved at slå fire direktiver sammen foretages der en systematisk regulering af fællestræk, og overlapninger og uoverensstemmelser fjernes. Forslaget indebærer f.eks. en systematisk regulering af fællestræk såsom fælles definitioner, en række centrale oplysninger, som skal gives forud for indgåelse af aftaler, og bestemmelser om de aftalemæssige aspekter ved salg, som nu er spredt på adskillige direktiver.

Forslaget indgår i Kommissionens rullende program for opdatering og forenkling af den gældende fællesskabslovgivning og i arbejds- og lovgivningsprogrammet med følgende referencenummer: 2008/SANCO/001.

- **Ophævelse af gældende lovgivning**

Hvis forslaget vedtages, vil det føre til ophævelse af gældende lovgivning.

- **Fornyet gennemgang/revision/udløbsklausul**

Forslaget indeholder en bestemmelse om revision.

- **Sammenligningstabel**

Medlemsstaterne skal tilsende Kommissionen de nationale bestemmelser, der sættes i kraft til gennemførelse af direktivet, og en sammenligningstabel, som viser sammenhængen mellem de pågældende bestemmelser og dette direktiv.

- **Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde**

Den foreslåede retsakt er af relevans for EØS og bør derfor omfatte hele EØS-området.

- **Nærmere redegørelse for forslaget**

Kapitel I indeholder de fælles definitioner såsom "forbruger" og "erhvervsdrivende" og omhandler princippet om fuld harmonisering.

Kapitel II omhandler en række centrale oplysninger, som den erhvervsdrivende skal give forud for indgåelse af enhver forbruger aftale, samt en informationspligt for mellemmænd, der indgår aftaler på forbrugeres vegne. Kapitel III, som udelukkende finder anvendelse på aftaler vedrørende fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted, indeholder bestemmelser om særlige oplysningskrav og regulerer fortrydelsesretten (varighed, udøvelse og virkninger) på ensartet måde. Der henvises også til en standardfortrydelsesformular, som er gengivet i bilag I(B).

Kapitel IV indeholder en præcisering af bestemmelserne i direktiv 1999/44/EF. Princippet om, at den erhvervsdrivende er ansvarlig over for forbrugeren i to år, hvis varerne ikke er i overensstemmelse med aftalen, opretholdes. Der indføres en ny bestemmelse om, at risikoen for tab eller beskadigelse af varer først overgår til forbrugeren, når han eller den af forbrugeren angivne tredjemand, dog ikke befragteren, har fået varerne i fysisk besiddelse.

Kapitel V afspejler stort set bestemmelserne i direktiv 93/13/EØF. Det finder anvendelse på urimelige kontraktvilkår, som ikke har været genstand for individuel forhandling, f.eks. standardkontraktvilkår. Vilkår er urimelige, hvis de bevirker en betydelig skævhed i forbrugeren og den erhvervsdrivendes rettigheder og forpligtelser, og binder ikke forbrugeren. Med henblik på at skabe retssikkerhed indeholder direktivet to lister over urimelige vilkår. Bilag II indeholder en liste over vilkår, som betragtes som urimelige under alle omstændigheder. Bilag III indeholder en liste over vilkår, som betragtes som urimelige, medmindre den erhvervsdrivende beviser det modsatte. Disse lister finder anvendelse i alle medlemsstater og kan kun ændres ved direktivets udvalgsprocedure.

Forslag til

EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV

om forbrugerrettigheder

(EØS-relevant tekst)

EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPÆISKE UNION HAR —
under henvisning til traktaten om oprettelse af Det Europæiske Fællesskab, særlig artikel 95,
under henvisning til forslag fra Kommissionen¹,
under henvisning til udtalelse fra Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg²,
efter proceduren i traktatens artikel 251³, 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 forretningssted⁴, Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler⁵, Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF af 20. maj 1997 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg⁶ samt Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF af 25. maj 1999 om visse aspekter af forbruger køb og garantier i forbindelse hermed⁷ 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 samt fjerne uoverensstemmelser og huller i bestemmelserne. Gennemgangen har vist, at det er hensigtsmæssigt at erstatte de pågældende fire direktiver med dette ene direktiv. Direktivet bør derfor fastlægge standardbestemmelser for de fælles aspekter og bevæge sig bort fra tilgangen med minimumsharmonisering i de tidligere direktiver, hvor medlemsstaterne kunne beholde eller vedtage strengere nationale bestemmelser.
- (3) Efter traktatens artikel 153, stk. 1 og stk. 3, litra a), skal Fællesskabet bidrage til virkeliggørelsen af et højt forbrugerbeskyttelsesniveau ved foranstaltninger, som det vedtager i henhold til artikel 95.
- (4) I overensstemmelse med traktatens artikel 14, stk. 2, udgør det indre marked et område uden indre grænser med fri bevægelighed for varer og tjenesteydelser og etableringsfrihed. For at kunne fremme et reelt indre marked for forbrugerne og sikre

¹ EUT C [...] af [...], s. [...].

² EUT C [...] af [...], s. [...].

³ EUT C [...] af [...], s. [...].

⁴ EFT L 372 af 31.12.1985, s. 31.

⁵ EFT L 95 af 21.4.1993, s. 29.

⁶ EFT L 144 af 4.6.1997, s. 19. Senest ændret ved direktiv 2007/64/EF (EUT L 319 af 5.12.2007, s. 1).

⁷ EFT L 171 af 7.7.1999, s. 12.

den rette balance mellem et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og virksomhedernes konkurrenceevne samtidig med, at subsidiaritetsprincippet overholdes, er det imidlertid nødvendigt at harmonisere visse aspekter ved lovgivningen om forbruger aftaler.

- (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 af forbrugerne. 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 iværksættere) eller mellemmand 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 forbrugeroplysning og fortrydelsesret i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted bidrage til at sikre, at det indre marked for erhvervsdrivende og forbrugere fungerer bedre.
- (6) Medlemsstaternes lovgivning om forbruger aftaler udviser store forskelle, som kan forårsage betydelige konkurrenceforvridninger og hindre det indre marked i at fungere gnidningsløst. Den gældende fællesskabslovgivning om forbruger aftaler vedrørende fjernsalg eller aftaler indgået uden for fast forretningssted, forbrugsvarer og garantier samt urimelige kontraktvilkår fastsætter minimumsstandarder med henblik på harmonisering af lovgivningen og giver medlemsstaterne mulighed for at beholde eller indføre strengere foranstaltninger, som sikrer et højere forbrugerbeskyttelsesniveau inden for deres geografiske områder. Endvidere er mange spørgsmål ikke reguleret konsekvent på tværs af direktiverne eller har fået lov til at stå åbne. Disse spørgsmål er blevet behandlet forskelligt af medlemsstaterne. Derfor er der stor forskel på de nationale bestemmelser vedrørende gennemførelse af direktiver om forbruger aftaler.
- (7) Disse forskelle skaber væsentlige hindringer på det indre marked og påvirker erhvervslivet og forbrugerne. De øger de omkostninger, virksomhederne har, fordi de skal overholde forskellige bestemmelser, når de ønsker at sælge varer eller tjenesteydelser på tværs af grænser. Opsplitningen underminerer også forbrugernes tillid til det indre marked. Forbrugernes tillid svækkes yderligere på grund af uensartet forbrugerbeskyttelse i Fællesskabet. Problemet er navnlig akut set i lyset af de nye markedstendenser.
- (8) Fuld harmonisering af visse nøgleaspekter ved lovgivningen vil give både forbrugerne og erhvervslivet væsentligt større retssikkerhed. Forbrugerne og erhvervslivet vil for begge parters vedkommende kunne henholde sig til en enkelt lovgivning baseret på klart definerede juridiske begreber, som regulerer visse aspekter ved aftaler mellem virksomheder og forbrugere i hele Fællesskabet. Dermed vil de hindringer, der skyldes de opsplittede bestemmelser, blive fjernet og gennemførelsen af det indre marked på

dette område afsluttet. Hindringerne kan kun fjernes ved at indføre ensartede bestemmelser på fællesskabsniveau. Endvidere vil forbrugerne få et højt fælles beskyttelsesniveau i hele Fællesskabet.

- (9) Direktivet bør harmonisere visse aspekter ved aftaler mellem virksomheder og forbrugere. Det drejer sig om bestemmelser vedrørende oplysninger, som skal gives forud for indgåelse og under opfyldelse af aftaler, fortrydelsesret i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted, særlige forbrugerrettigheder i forbindelse med købsaftaler og urimelige kontraktvilkår i forbrugerftaler.
- (10) Bestemmelserne i dette direktiv bør ikke berøre Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 593/2008 om kontraktlige forpligtelser (Rom I)⁸.
- (11) Gældende fællesskabslovgivning om finansielle tjenesteydelser til forbrugerne indeholder utallige bestemmelser om forbrugerbeskyttelse. Derfor vedrører bestemmelserne i dette direktiv kun aftaler om finansielle tjenesteydelser i det omfang, det er nødvendigt for at fjerne huller i lovgivningen.
- (12) Den nye definition af aftaler vedrørende fjernsalg bør omfatte alle tilfælde, hvor aftaler om salg af varer og tjenesteydelser udelukkende indgås ved hjælp af en eller flere fjernkommunikationsteknikker (f.eks. postordre, internet, telefon eller fax). Det burde skabe lige vilkår for alle erhvervsdrivende ved fjernsalg. Det burde også give større retssikkerhed i forhold til den nuværende definition, som forudsætter, at den erhvervsdrivende har en organiseret fjernsalgsordning indtil aftalens indgåelse.
- (13) De særlige omstændigheder, hvorunder der blev givet tilbud eller aftalen blev forhandlet, bør ikke være relevante for, hvordan en aftale vedrørende fjernsalg defineres. Det forhold, at den erhvervsdrivende lejlighedsvis indgår aftaler vedrørende fjernsalg eller anvender en organiseret ordning, som tredjemand forvalter, f.eks. en onlineplatform, burde ikke berøve forbrugerne deres beskyttelse. På samme måde bør en transaktion, som den erhvervsdrivende og forbrugeren har forhandlet på plads ved direkte kontakt uden for fast forretningssted, være en aftale vedrørende fjernsalg, hvis aftalen efterfølgende indgås udelukkende ved brug af en fjernkommunikationsteknik, f.eks. internettet eller en telefon. En enklere definition af aftaler vedrørende fjernsalg bør give erhvervsdrivende større retssikkerhed og beskytte dem mod urimelig konkurrence.
- (14) Aftaler indgået uden for fast forretningssted bør defineres som aftaler indgået med den erhvervsdrivendes og forbrugers samtidige tilstedeværelse uden for fast forretningssted, f.eks. i forbrugers hjem eller på forbrugers arbejdsplads. I en kontekst uden for fast forretningssted er forbrugeren under psykisk pres, uanset om han har anmodet om den erhvervsdrivendes besøg eller ej. For at forhindre, at bestemmelserne omgås, når forbrugere kontaktes uden for fast forretningssted, bør en aftale, som er forhandlet på plads, f.eks. i forbrugers hjem, men indgået i en forretning, også anses for at være en aftale indgået uden for fast forretningssted.
- (15) Et fast forretningssted bør omfatte alle forretningssteder, uanset form (f.eks. forretninger eller varevogne), der fungerer som den erhvervsdrivendes faste forretningssted. Markedsboder og messestande bør behandles som faste forretningssteder, selv om den erhvervsdrivende måske kun benytter dem midlertidigt.

⁸ EUT L 177 af 4.7.2008, s. 6.

Andre steder, som kun lejes for en kort periode, og hvor den erhvervsdrivende ikke er etableret (f.eks. hoteller, restauranter, conferencecentre, biografer, der lejes af erhvervsdrivende, som ikke er etableret på det pågældende sted), bør ikke betragtes som forretningssteder. På samme måde bør offentlige områder, herunder offentlige transportmidler eller faciliteter, samt private hjem og arbejdspladser, ikke betragtes som faste forretningssteder.

- (16) Definitionen af varigt medium bør navnlig omfatte dokumenter på papir, USB-nøgle, cd-rom, dvd, memory card eller harddisken på en computer, hvor der er lagret elektronisk post eller pdf-filer.
- (17) Forbrugerne bør have ret til at modtage oplysninger forud for aftalens indgåelse. Men erhvervsdrivende bør ikke være forpligtet til at formidle oplysninger, som allerede fremgår af konteksten. I forbindelse med transaktioner på et fast forretningssted fremgår de vigtigste egenskaber ved et givet produkt, den erhvervsdrivendes identitet og leveringsbetingelserne måske af konteksten. I forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted bør den erhvervsdrivende altid formidle oplysninger om betaling, levering, gennemførelse og klagebehandling, da disse forhold måske ikke fremgår af konteksten.
- (18) Erhvervsdrivende bør være forpligtet til på forhånd at oplyse forbrugerne om eventuelle bestemmelser, som indebærer, at forbrugerne betaler et forskud til den erhvervsdrivende, herunder bestemmelser om, at et beløb blokeres på forbrugers kredit- eller hævekort.
- (19) I forbindelse med offentlige auktioner kan auktionarius på grund af den pågældende salgsmetodes art og de traditioner, der er forbundet hermed, opgive sine egne kontaktoplysninger i stedet for navn og adresse på den person, han sælger varerne for.
- (20) Forbrugeren bør vide, om han indgår aftale med den erhvervsdrivende eller med en mellemmand, som optræder på en anden forbrugers vegne, for i sidstnævnte tilfælde er forbrugeren muligvis ikke beskyttet i henhold til dette direktiv. Derfor bør mellemmanden gøre opmærksom på dette forhold og følgerne heraf. Begrebet mellemmand bør ikke omfatte onlinehandelsplatforme, som ikke indgår aftaler i en anden parts navn eller på dennes vegne.
- (21) I forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg bør oplysningskravet tilpasses, således at der tages hensyn til visse mediers tekniske begrænsninger, f.eks. de begrænsninger, der er forbundet med antal tegn på visse mobiltelefonskærme eller tidsbegrænsningen for salgsspot på tv. I dette tilfælde bør den erhvervsdrivende opfylde kravet om et vist minimum af oplysninger og henvise forbrugeren til en anden informationskilde, f.eks. ved at opgive et frikaldsnummer eller anføre et direkte hyperlink til en af den erhvervsdrivendes websider med relevante lettilgængelige oplysninger.
- (22) I forbindelse med fjernsalg kan forbrugeren ikke se varen, inden aftalen indgås, og derfor bør han have fortrydelsesret, således at han kan få kendskab til varens art og den måde, den fungerer på.
- (23) Den nuværende forskel på fortrydelsesfristen både i medlemsstaterne og mellem aftaler vedrørende fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted skaber retsuisikkerhed og giver anledning til omkostninger i forbindelse med overholdelse af forskellige bestemmelser. Fortrydelsesfristen bør være den samme for alle aftaler vedrørende fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted.

- (24) 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 tidspunkter⁹. Derfor bør alle frister i dette direktiv opfattes som udtrykt i kalenderdage.
- (25) Bestemmelserne om aftaler vedrørende fjernsalg berører ikke reglerne om e-kontrakter og e-ordrer i artikel 9 og 11 i 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).
- (26) Når forbrugeren bestiller mere end én vare fra den samme erhvervsdrivende, bør han være berettiget til at gøre fortrydelsesretten gældende i forhold til hver enkelt vare. Hvis varerne leveres særskilt, bør fortrydelsesfristen løbe fra det tidspunkt, hvor forbrugeren får de enkelte varer i fysisk besiddelse. I det tilfælde, en vare leveres i forskellige partier eller dele, bør fortrydelsesfristen løbe fra det tidspunkt, hvor forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand får det sidste parti eller den sidste del i fysisk besiddelse.
- (27) Hvis den erhvervsdrivende ikke har oplyst forbrugeren om fortrydelsesretten forud for indgåelse af en aftale vedrørende fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted, bør fortrydelsesfristen forlænges. Men med henblik på retssikkerheden bør der dog indføres en tremåneders frist, forudsat at den erhvervsdrivende har opfyldt sine aftalemæssige forpligtelser fuldt ud. Den erhvervsdrivende bør anses for at have opfyldt sine forpligtelser fuldt ud, når han har leveret de varer eller fuldt ud ydet de tjenesteydelser, som forbrugeren har bestilt.
- (28) Medlemsstaterne gør fortrydelsesretten gældende på forskellig måde, og det har medført omkostninger for virksomheder, som sælger på tværs af grænser. En harmoniseret standardfortrydelsesformular til forbrugere burde kunne forenkle fortrydelsesprocessen og skabe retssikkerhed. Derfor bør medlemsstaterne undlade at tilføje krav til udformningen af fællesskabsstandardformularen, f.eks. at den skal udfyldes med en særlig skriftstørrelse.
- (29) 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 pr. e-mail.
- (30) I det tilfælde, fortrydelsesretten gøres gældende, bør den erhvervsdrivende godtgøre alle de betalinger, han har modtaget fra forbrugeren, herunder dem, der omfatter den erhvervsdrivendes udgifter i forbindelse med varenes levering til forbrugeren.
- (31) Visse forbrugere gør fortrydelsesretten gældende efter at have brugt varerne mere end, hvad der er nødvendigt for at få kendskab til varens art og den måde, den fungerer på. I så fald bør forbrugeren hæfte for eventuel forringelse af varens værdi. For at få kendskab til en vares art og den måde, den fungerer på, bør forbrugeren kun håndtere eller prøve den på samme måde, som han 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. For at sikre, at der er tale om en reel fortrydelsesret i forbindelse med aftaler om tjenesteydelser, navnlig aftaler om ikke-hastende

⁹ EFT L 124 af 8.6.1971, s. 1.

renoveringsarbejde, hvor forbrugerne kan udsættes for aggressive salgsmetoder i deres hjem efterfulgt af omgående levering af tjenesteydelsen, inden fortrydelsesretten udløber, bør forbrugerne ikke være forpligtet til at afholde udgifterne til en sådan ydelse.

- (32) For at undgå, at den erhvervsdrivende godtgør betalinger til en forbruger, som ikke har returneret varerne, bør forbrugeren være forpligtet til at sende varerne tilbage senest 14 dage efter, at han har givet den erhvervsdrivende meddelelse om, at han har besluttet at gøre fortrydelsesretten gældende.
- (33) Der bør være visse undtagelser fra bestemmelserne om fortrydelsesret, som i tilfælde, hvor produktets art gør fortrydelsesretten til en u hensigtsmæssig størrelse. Det gælder 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).
- (34) I forbindelse med aftaler om fjernlevering af tjenesteydelser, hvor leveringen påbegyndes, inden fortrydelsesfristen udløber (forbrugeren downloader f.eks. datafiler i den nævnte periode), ville det være urimeligt, om forbrugeren fik lov til at gøre fortrydelsesretten gældende efter at have udnyttet tjenesteydelsen helt eller delvist. Derfor bør forbrugeren miste fortrydelsesretten, når leveringen påbegyndes, men det skal ske med forudgående, udtrykkeligt samtykke fra forbrugeren.
- (35) Kommissionen har konstateret en række centrale problemer for forbrugerne i den sektor, der beskæftiger sig med forbedringer i hjemmet, hvor forbrugerne udsættes for et stort pres med hensyn til at bestille dyrt renoveringsarbejde. Bestemmelserne om oplysninger og fortrydelsesret bør præciseres og udvides til at omfatte denne form for aftaler. Aftaler om overdragelse af interesser i fast ejendom bør som de eneste ikke være omfattet af de bestemmelser om oplysninger og fortrydelsesret, der finder anvendelse på aftaler vedrørende fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted.
- (36) Det kan være u hensigtsmæssigt med fortrydelsesret i forbindelse med visse tjenesteydelser i form af bolig, transport og fritidstilbud. De tilsvarende aftaler indebærer, at der afsættes kapacitet, som den erhvervsdrivende kunne finde det vanskeligt at anvende, hvis der indføres fortrydelsesret. Derfor bør bestemmelserne om forbrugeroplysning og fortrydelsesret ikke finde anvendelse på disse aftaler vedrørende fjernsalg.
- (37) Med henblik på forenkling og retssikkerhed bør fortrydelsesretten finde anvendelse på alle former for aftaler indgået uden for forretningssted, undtagen under nærmere definerede omstændigheder, som let kan dokumenteres. Derfor bør fortrydelsesretten hverken finde anvendelse i forbindelse med hastende reparationer i forbrugers hjem, for fortrydelsesretten er uforenelig med nødsituationer, eller i forbindelse med supermarkeders hjemmel leveringsordninger, hvor forbrugerne kan vælge mad, drikkevarer og andre almindelige husholdningsvarer via supermarkedets websted og få dem leveret i deres hjem. Der er tale om varer, som ikke er dyre, og som forbrugerne regelmæssigt køber til deres daglige forbrug eller til daglig anvendelse i husholdningen, og de bør derfor ikke være genstand for fortrydelsesret. Forbrugernes største vanskeligheder og hovedkilden til tvister med erhvervsdrivende drejer sig om 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 levering og risikoovergang.

- (38) I forbindelse med forbruger køb kan vareleveringen finde sted på forskellig måde. Det er kun muligt at opnå den fleksibilitet, der er nødvendig for at tage hensyn til alle disse variationer, hvis der indføres en bestemmelse, som frit kan fraviges. Forbrugeren bør være beskyttet mod enhver risiko for tab eller beskadigelse af varer under transport arrangeret eller foretaget af den erhvervsdrivende. Den nye bestemmelse om risikoovergang bør ikke finde anvendelse i det tilfælde, forbrugeren venter urimeligt længe med at tage varerne i besiddelse (f.eks. når forbrugeren ikke afhenter varerne på posthuset inden den frist, posthuset har fastsat). Under nævnte omstændigheder bør forbrugeren bære risikoen for tab eller forringelse efter leveringstidspunktet, som aftalt med den erhvervsdrivende.
- (39) Den erhvervsdrivende bør skulle stå til ansvar over for forbrugeren, hvis varerne ikke er i overensstemmelse med aftalen. Varerne bør forventes at være i overensstemmelse med aftalen, hvis de opfylder en række betingelser, som hovedsagelig vedrører varenes beskaffenhed. Den beskaffenhed og brugbarhed, som forbrugeren med rimelig kan forvente, vil bl.a. afhænge af, om varerne er nye eller brugte, samt af varenes forventede holdbarhed.
- (40) Hvis varen ikke er i overensstemmelse med aftalen, bør forbrugeren først have mulighed for at kræve, at den erhvervsdrivende reparerer varerne eller udskifter dem efter den erhvervsdrivendes valg, medmindre den erhvervsdrivende beviser, at nævnte midler er ulovlige, umulige eller kræver en urimelig indsats fra den erhvervsdrivendes side. Den erhvervsdrivendes indsats bør bestemmes på en objektiv måde under hensyn til de omkostninger, der påføres den erhvervsdrivende ved afhjælpning af den manglende overensstemmelse, varenes værdi og den manglende overensstemmelses betydning. Mangel på reservedele bør ikke være en gyldig grund til, at den erhvervsdrivende ikke afhjælper manglende overensstemmelse inden for en rimelig frist eller uden en uforholdsmæssig stor indsats.
- (41) Forbrugeren bør ikke afholde omkostninger i forbindelse med afhjælpning af manglende overensstemmelse, navnlig forsendelsesomkostninger, arbejds løn og materialeomkostninger. Endvidere bør forbrugeren ikke godtgøre den erhvervsdrivende for brug af defekte varer.
- (42) Når den erhvervsdrivende enten har nægtet eller mere end en gang undladt at afhjælpe manglende overensstemmelse, bør forbrugeren være berettiget til frit at vælge ethvert af de midler, som står til rådighed. Den erhvervsdrivendes afvisning kan enten være eksplicit eller implicit, hvilket i sidstnævnte tilfælde betyder, at den erhvervsdrivende ikke reagerer på eller ignorerer forbrugers krav om afhjælpning af den manglende overensstemmelse.
- (43) I henhold til direktiv 1999/44/EF kan medlemsstaterne give forbrugeren en frist på mindst to måneder til at underrette sælgeren om eventuel manglende overensstemmelse. De forskellige gennemførelsesbestemmelser har skabt handelshindringer. Derfor er det nødvendigt at fjerne denne reguleringsmulighed og forbedre retssikkerheden ved at gøre forbrugeren forpligtet til at underrette den erhvervsdrivende om manglende overensstemmelse senest to måneder efter tidspunktet for denne konstatering.
- (44) Visse erhvervsdrivende eller producenter tilbyder forbrugeren handelsgarantier. For at sikre, at forbrugeren ikke vildledes, bør handelsgarantierne indeholde bestemte informationer, herunder om deres varighed og geografiske udstrækning, og det skal fremgå, at handelsgarantien ikke påvirker forbrugers lovfæstede rettigheder.

- (45) Det er nødvendigt at beskytte forbrugerne mod urimelige kontraktvilkår, som ikke har været genstand for individuel forhandling, f.eks. standardkontraktvilkår. Bestemmelserne om urimelige vilkår bør ikke finde anvendelse på vilkår, som forbrugeren har givet sit samtykke til efter forhandling. Det forhold, at man får mulighed for at vælge mellem forskellige kontraktvilkår, som sælgeren eller tredjemand på sælgers vegne har opstillet, bør ikke betragtes som forhandling.
- (46) Bestemmelser om urimelige kontraktvilkår finder ikke anvendelse på kontraktvilkår, der direkte eller indirekte afspejler love eller administrative bestemmelser i medlemsstaterne, som er i overensstemmelse med fællesskabslovgivningen. På samme måde bør vilkår, som afspejler principper eller bestemmelser i internationale konventioner, som Fællesskabet eller medlemsstaterne er part i, bl.a. på transportområdet, ikke vurderes på grundlag af kriterierne for urimelige kontraktvilkår.
- (47) Forbruger aftaler bør altid udfærdiges på en klar og forståelig måde og være letlæselige. Erhvervsdrivende bør frit kunne vælge den skrifttype og -størrelse, som kontraktvilkårene udfærdiges med. Forbrugeren bør have mulighed for at læse vilkårene, inden aftalen indgås. Det kan ske ved at udlevere vilkårene til forbrugeren efter anmodning (ved aftaler indgået på fast forretningssted), gøre vilkårene tilgængelige på anden vis (f.eks. på den erhvervsdrivendes websted i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg) eller ved at vedlægge ordresedlen standardvilkårene som bilag (i forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted). Den erhvervsdrivende bør anmode om forbrugers udtrykkelige samtykke til eventuelle betalinger ud over betalingen for den erhvervsdrivendes vigtigste kontraktlige forpligtelse. Det bør være forbudt at formode samtykke ved brug af opt out-ordninger som f.eks. forud afkrydsede felter.
- (48) Ved vurderingen af begrebet god tro bør der især tages hensyn til styrkeforholdet i parternes forhandlingspositioner, til, om forbrugeren på den ene eller den anden måde er blevet tilskyndet til at give sin tilslutning til kontraktvilkåret, og til, om varerne eller tjenesteydelserne blev solgt eller leveret på forbrugers særlige bestilling. Den erhvervsdrivende kan opfylde kravet om god tro ved at handle loyalt og rimeligt med den anden part, hvis legitime interesser han bør tage hensyn til.
- (49) Ved anvendelsen af dette direktiv bør vurderingen af, om et vilkår er rimeligt, hverken omfatte vilkår, der omhandler aftalens hovedgenstand eller forholdet mellem leverancens eller ydelsens kvalitet og pris, medmindre disse vilkår ikke opfylder krav om gennemsigtighed. Der bør imidlertid tages hensyn til aftalens hovedgenstand og forholdet mellem kvalitet og pris ved vurderingen af, om andre kontraktvilkår er rimelige. I forbindelse med forsikringsaftaler bør de vilkår, hvori den forsikrede risiko og forsikrers forpligtelse er klart defineret eller afgrænset, f.eks. ikke indgå i en sådan vurdering, for der tages hensyn til disse afgrænsninger ved beregningen af den præmie, som forbrugeren betaler.
- (50) Med henblik på at skabe retssikkerhed og forbedre den måde, det indre marked fungerer på, bør direktivet indeholde to lister over urimelige vilkår. Bilag II indeholder en liste over vilkår, som bør betragtes som urimelige under alle omstændigheder. Bilag III indeholder en liste over vilkår, som bør betragtes som urimelige, medmindre den erhvervsdrivende beviser det modsatte. Disse lister bør finde anvendelse i alle medlemsstater.
- (51) De nødvendige foranstaltninger til gennemførelse af dette direktiv bør vedtages i overensstemmelse med Rådets afgørelse 1999/468/EF af 28. juni 1999 om fastsættelse

af de nærmere vilkår for udøvelsen af de gennemførelsesbeføjelser, der tillægges Kommissionen¹⁰.

- (52) Kommissionen bør navnlig tillægges bemyndigelse til at ændre bilag II og III om kontraktvilkår, som skal betragtes som eller formodes at være urimelige. Da der er tale om generelle foranstaltninger, der har til formål at ændre ikke-væsentlige bestemmelser i dette direktiv, skal foranstaltningerne vedtages efter forskriftsproceduren med kontrol i artikel 5a i afgørelse 1999/468/EF.
- (53) Kommissionens bemyndigelse til at ændre bilag II og III bør anvendes til at sikre konsekvent gennemførelse af bestemmelserne om urimelige vilkår ved at supplere nævnte bilag med kontraktvilkår, som bør betragtes som urimelige under alle omstændigheder, eller som bør betragtes som urimelige, medmindre den erhvervsdrivende har bevist det modsatte.
- (54) Medlemsstaterne kan anvende ethvert begreb inden for national aftaleret, som opfylder den krævede målsætning, nemlig at urimelige kontraktvilkår ikke bør være bindende for forbrugeren.
- (55) Medlemsstaterne bør sikre, at deres retsmyndigheder og administrative myndigheder råder over tilstrækkelige og effektive midler til at bringe anvendelsen af urimelige vilkår i forbrugeraftaler til ophør.
- (56) I overensstemmelse med traktaten sikrer direktivet et højt forbrugerbeskyttelsesniveau. Direktivet hindrer på ingen måde erhvervsdrivende i at tilbyde forbrugere aftalemæssige ordninger, som en mere vidtgående beskyttelse, der ydes i kraft af direktivet.
- (57) Personer eller organisationer, der i henhold til national ret anses for at have en legitim interesse i at beskytte forbrugernes aftalemæssige rettigheder, bør have mulighed for at indbringe sager enten for en retsmyndighed eller en administrativ myndighed, der er kompetent til at træffe afgørelse om klager eller indlede passende retsprocedurer.
- (58) Det er nødvendigt, at medlemsstaterne fastsætter regler for, hvilke sanktioner der skal anvendes ved overtrædelse af dette direktiv, og de skal sikre, at de iværksættes. Sanktionerne skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelseernes grovhed og have afskrækkende virkning.
- (59) Forbrugere bør ikke berøves den beskyttelse, der tilkommer dem i medfør af dette direktiv. I det tilfælde den lov, der finder anvendelse på aftalen, er loven i et tredjeland, bør Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 593/2008 om lovvalgsregler for kontraktlige forpligtelser (Rom I) anvendes til at fastlægge, om forbrugeren beholder den beskyttelse, der tilkommer ham i medfør af dette direktiv.
- (60) Europa-Kommissionen vil tage skridt til at finde den mest hensigtsmæssige måde til at sikre, at alle forbrugere gøres bekendt med deres rettigheder på salgsstedet.
- (61) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF af 11. maj 2005 om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugere på det indre marked og om ændring af Rådets direktiv 84/450/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF, 98/27/EF og 2002/65/EF og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004 (direktivet om urimelig handelspraksis)¹¹ indeholder et forbud mod

¹⁰ EFT L 184 af 17.7.1999, s. 23.

¹¹ EUT L 149 af 11.6.2005, s. 22.

levering uden forudgående anmodning, dvs. levering af varer eller tjenesteydelser til forbrugere uden anmodning, men ikke en bestemmelse om kontraktmæssige beføjelser i den forbindelse, og derfor er det nødvendigt at indføre kontraktmæssige beføjelser i dette direktiv og fritage forbrugeren for enhver modydelse i tilfælde af levering uden forudgående anmodning.

- (62) Direktiv 2002/58/EF regulerer allerede uanmodet kommunikation og sikrer et højt forbrugerbeskyttelsesniveau. De tilsvarende bestemmelser om samme emne i artikel 10 i direktiv 97/7/EF bør udgå.
- (63) Det ville være hensigtsmæssigt at tage dette direktiv op til revision, hvis der konstateres hindringer på det indre marked. Revisionen kunne føre til et forslag fra Kommissionen om ændring af dette direktiv og herunder eventuelt ændringer af anden forbrugerbeskyttelseslovgivning som udtryk for Kommissionens tilsagn i strategien for forbrugerpolitikken om at tage gældende fællesskabsret op til revision for at sikre et højt fælles forbrugerbeskyttelsesniveau.
- (64) Direktiv 85/577/EØF, 93/13/EØF og 97/7/EF samt direktiv 1999/44/EF bør ophæves.
- (65) Målene for dette direktiv kan ikke i tilstrækkelig grad opfyldes af medlemsstaterne og kan derfor bedre gennemføres på fællesskabsplan; Fællesskabet kan derfor træffe foranstaltninger i overensstemmelse med subsidiaritetsprincippet, jf. traktatens artikel 5. I overensstemmelse med proportionalitetsprincippet, jf. nævnte artikel, går direktivet ikke ud over, hvad der er nødvendigt for at fjerne hindringerne på det indre marked og opnå et højt fælles forbrugerbeskyttelsesniveau.
- (66) I dette direktiv overholdes de grundlæggende rettigheder og de principper, som anerkendes i bl.a. Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder -

UDSTEDT FØLGENDE DIREKTIV:

Kapitel I

Emne, definitioner og anvendelsesområde

Artikel 1

Emne

Formålet med dette direktiv er at bidrage til et velfungerende indre marked og at opnå et højt forbrugerbeskyttelsesniveau gennem indbyrdes tilnærmelse af visse aspekter ved medlemsstaternes love og administrative bestemmelser om aftaler 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 eller juridisk person, der i forbindelse med de af dette direktiv omfattede aftaler, handler som led i sit erhverv, samt enhver anden person, der optræder i en erhvervsdrivendes navn eller på dennes vegne
- 3) "købsaftale": enhver aftale mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren om salg af varer, herunder enhver aftale med blandet formål, der både har varer og tjenesteydelser som salgsgenstand
- 4) "vare": enhver løsøregenstand undtagen
 - a) varer, som sælges på tvangsauktion eller i øvrigt i henhold til lov
 - b) vand og gas, medmindre disse varer sælges i et afgrænset volumen eller i en bestemt mængde
 - c) elektricitet
- 5) "tjenesteydelsesaftale": enhver aftale, dog ikke købsaftale, i henhold til hvilken den erhvervsdrivende yder forbrugeren en tjeneste
- 6) "aftale vedrørende fjernsalg": enhver købs- eller tjenesteydelsesaftale, hvor den erhvervsdrivende med henblik på aftalens indgåelse udelukkende anvender en eller flere former for fjernkommunikationsteknikker
- 7) "fjernkommunikationsteknik": ethvert middel, som uden den erhvervsdrivendes og forbrugersens samtidige fysiske tilstedeværelse kan anvendes med henblik på indgåelse af en aftale mellem disse parter
- 8) "aftale indgået uden for fast forretningssted":
 - a) enhver købs- eller tjenesteydelsesaftale indgået uden for fast forretningssted med den erhvervsdrivendes og forbrugersens samtidige fysiske tilstedeværelse eller enhver købs- eller tjenesteydelsesaftale, som forbrugeren har afgivet tilbud på under de samme omstændigheder, eller
 - b) enhver købs- eller tjenesteydelsesaftale indgået på fast forretningssted, men forhandlet på plads uden for fast forretningssted med den erhvervsdrivendes og forbrugersens samtidige fysiske tilstedeværelse
- 9) "fast forretningssted":
 - a) ethvert ubevægeligt eller bevægeligt detailforretningssted, herunder sæsonbestemte detailforretningssteder, hvor den erhvervsdrivende fast udøver sin aktivitet, eller
 - b) markedsboder og messestande, hvor den erhvervsdrivende regelmæssigt eller midlertidigt udøver sin aktivitet
- 10) "varigt medium": ethvert middel, som sætter forbrugeren eller den erhvervsdrivende i stand til at oplagre informationer rettet personligt til ham med mulighed for fremtidig anvendelse i en periode, som er passende med henblik på informationerne, og som gendanner de oplagrede informationer uændret
- 11) "ordreseddel": et middel, som opregner kontraktvilkårene og undertegnes af forbrugeren med henblik på en aftale, som indgås uden for fast forretningssted
- 12) "produkt": enhver vare eller tjenesteydelse, herunder fast ejendom, rettigheder og forpligtelser

- 13) "finansiel tjenesteydelse": enhver tjenesteydelse, der vedrører bankvirksomhed, långivning, forsikringer, individuelle pensionsordninger, investeringer og betalinger
- 14) "erhvervsmæssig diligenspligt": standarden for de særlige færdigheder og den omhu, som en erhvervsdrivende med rimelighed kan forventes at udvise over for forbrugerne, og som skal stå i et rimeligt forhold til hæderlig markedspraksis og/eller det generelle princip om god tro inden for den erhvervsdrivendes virkefelt
- 15) "auktion": en salgsmetode, hvor den erhvervsdrivende tilbyder varer eller tjenester gennem en konkurrencebaseret budprocedure, som kan omfatte brug af fjernkommunikationsteknikker, og hvor den højestbydende er forpligtet til at købe varerne eller tjenesteydelserne. En transaktion på grundlag af et fastpristilbud er til trods for forbrugerens mulighed for at indgå aftalen gennem en budprocedure, ikke en auktion
- 16) "offentlig auktion": en salgsmetode, hvor den erhvervsdrivende tilbyder varer til forbrugere, som selv er eller har mulighed for selv at være til stede under auktionen, gennem en konkurrencebaseret budprocedure, som styres af en auktionsholder, og hvor den højestbydende er forpligtet til at købe varerne
- 17) "producent": den, der har fremstillet en vare, den importør, der har indført den til Fællesskabet, eller enhver anden, der fremstår som producent ved at have forsynet varen med sit navn, sit mærke eller et andet kendetegn
- 18) "handelsmæssig garanti": enhver forpligtelse, som den erhvervsdrivende eller producenten ("garantigiveren") har påtaget sig over for forbrugeren til at refundere købesummen eller omlevere, reparere eller på anden måde afhjælpe mangler ved varen, hvis den ikke svarer til de specifikationer, der fremgår af garantierklæringen eller af de relevante reklamer på tidspunktet eller forud for aftalens indgåelse
- 19) "mellemand": en erhvervsdrivende, som indgår aftalen i forbrugerens navn eller på dennes vegne
- 20) "tilknyttet aftale": en aftale i henhold til hvilken forbrugeren erhverver varer eller tjenesteydelser, som er omfattet af en aftale vedrørende fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted, og hvor disse varer eller tjenesteydelser leveres af den erhvervsdrivende eller tredjemand på grundlag af et arrangement mellem nævnte tredjemand og den erhvervsdrivende.

Artikel 3 *Anvendelsesområde*

1. Dette direktiv finder anvendelse på købs- og tjenesteydelsesaftaler mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren på de vilkår og i det omfang, der følger af direktivets bestemmelser.
2. Dette direktiv finder udelukkende anvendelse på finansielle tjenesteydelser, for så vidt angår visse aftaler indgået uden for fast forretningssted, jf. artikel 8-20, urimelige kontraktvilkår, jf. artikel 30-39, og generelle bestemmelser, jf. artikel 40-46, sammenholdt med artikel 4 om fuld harmonisering.

3. Artikel 30-39 om forbrugerrettigheder i forbindelse med urimelige kontraktvilkår, finder sammenholdt med artikel 4 om fuld harmonisering som de eneste anvendelse på aftaler, der er omfattet af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 94/47/EF¹² og Rådets direktiv 90/314/EØF¹³.
4. Artikel 5, 7, 9 og 11 berører ikke bestemmelserne om oplysningskrav i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2006/123/EF¹⁴ og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2000/31/EF¹⁵.

Artikel 4
Fuld harmonisering

Medlemsstaterne kan ikke i national ret beholde eller indføre bestemmelser, der fraviger dem, der er fastsat i dette direktiv, herunder strengere eller lempeligere bestemmelser, for at sikre et andet forbrugerbeskyttelsesniveau.

Kapitel II

Forbrugerorientering

Artikel 5
Generelle oplysningskrav

1. Forud for enhver købs- eller tjenesteydelsesaftales indgåelse skal den erhvervsdrivende, hvis oplysningerne ikke allerede fremgår af konteksten, orientere forbrugeren om følgende:
 - a) produktets vigtigste egenskaber i et omfang, der svarer til kommunikationsteknikken og produktet
 - b) den erhvervsdrivendes fysiske adresse og navn, f.eks. hans firmanavn, og, hvor det er relevant, den fysiske adresse og navnet på den erhvervsdrivende, på hvis vegne han handler
 - c) prisen inklusive afgifter, eller, hvis produktets art gør, at prisen ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, den måde, hvorpå prisen udregnes, samt, hvor det er relevant, alle yderligere omkostninger vedrørende fragt, levering eller porto eller, hvor sådanne omkostninger ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, oplysninger om, at der kan forekomme sådanne yderligere omkostninger
 - d) forholdene vedrørende betaling, levering, gennemførelse og klagebehandling, hvis disse afviger fra kravene i forbindelse med erhvervsmæssig diligenspligt
 - e) eventuel fortrydelsesret, hvor det er relevant
 - f) eventuel eftersalgsservice og handelsmæssige garantier samt betingelserne herfor, hvor det er relevant

¹² EFT L 280 af 29.10.1994, s. 83.

¹³ EFT L 158 af 23.6.1990, s. 59.

¹⁴ EUT L 376 af 27.12.2006, s. 36.

¹⁵ EFT L 178 af 17.7.2000, s. 1.

- g) aftalens gyldighedsperiode, hvor det er relevant, eller for tidsbestemte aftaler, betingelserne for at bringe aftalen til ophør
 - h) minimumsvarigheden af forbrugers forpligtelser i henhold til aftalen, hvor det er relevant
 - i) eventuelle forskud eller andre finansielle garantier, som forbrugeren skal betale eller stille efter anmodning fra den erhvervsdrivende, samt betingelserne herfor.
- 2. I forbindelse med offentlige auktioner kan oplysningerne i stk. 1, litra b), udskiftes med auktionarius' fysiske adresse og navn.
 - 3. De oplysninger, der er omhandlet i stk. 1, udgør en integrerende del af købs- eller tjenesteydelsesaftalen.

Artikel 6
Manglende oplysninger

- 1. Hvis den erhvervsdrivende ikke har opfyldt kravene om oplysninger vedrørende yderligere omkostninger, jf. artikel 5, stk. 1, litra c), skal forbrugeren ikke betale sådanne yderligere omkostninger.
- 2. Virkningerne af enhver misligholdelse af artikel 5 bestemmes i overensstemmelse med gældende national ret, jf. dog artikel 7, stk. 2, samt artikel 13 og 42. Medlemsstaterne indfører bestemmelser i deres nationale lovgivning om effektive aftaleretlige beføjelser for enhver misligholdelse af artikel 5.

Artikel 7
Særlige oplysningskrav for mellemmænd

- 1. Mellemmænd skal forud for aftalens indgåelse oplyse forbrugeren om, at de optræder i en anden forbrugers navn eller på dennes vegne, og at den indgåede aftale ikke skal betragtes som en aftale mellem forbrugeren og den erhvervsdrivende, men snarere som en aftale mellem to forbrugere, og at den som sådan ikke falder ind under dette direktivs anvendelsesområde.
- 2. Mellemmænd, som ikke opfylder kravet i stk. 1, anses for at have indgået aftalen i eget navn.
- 3. Denne artikel finder ikke anvendelse på offentlige auktioner.

Kapitel III

Forbrugerorientering og fortrydelsesret i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted

Artikel 8
Anvendelsesområde

Dette kapitel finder anvendelse på aftaler vedrørende fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted.

Artikel 9

Oplysningskrav for aftaler vedrørende fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted

For så vidt angår aftaler vedrørende fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted, skal den erhvervsdrivende orientere om følgende, som udgør en integrerende del af aftalen:

- a) de oplysninger, der er omhandlet i artikel 5 og 7, og, uanset artikel 5, stk. 1, litra d), forholdene vedrørende betaling, levering og gennemførelse i alle tilfælde
- b) i tilfælde af eventuel fortrydelsesret, betingelserne og procedurerne for at gøre nævnte ret gældende, jf. bilag I
- c) den fysiske adresse på den erhvervsdrivendes faste forretningssted (og, hvor det er relevant, på det faste forretningssted for den erhvervsdrivende, på hvis vegne han handler), hvis den er forskellig fra hans fysiske adresse, og hvortil forbrugeren kan indgive eventuelle klager
- d) eventuelle adfærdskodekser, og hvordan de kan erhverves, hvor det er relevant
- e) muligheden for at få adgang til mindelig bilæggelse af tvister, hvor det er relevant
- f) at aftalen indgås med en erhvervsdrivende, og at forbrugeren derfor vil blive beskyttet i henhold til dette direktiv.

Artikel 10

Formelle krav for aftaler indgået uden for fast forretningssted

1. For så vidt angår aftaler indgået uden for fast forretningssted, skal de oplysninger, der er omhandlet i artikel 9, fremgå af ordresedlen på en klar og forståelig måde og være letlæselige. Ordresedlen skal omfatte den standardfortrydelsesformular, der findes i bilag I(B).
2. Aftaler indgået uden for fast forretningssted er kun gyldige, hvis forbrugeren underskriver en ordreseddel, og i det tilfælde ordresedlen ikke er på papir, modtager en kopi af ordresedlen på et andet varigt medium.
3. Medlemsstaterne stiller ikke andre formelle krav end dem, der er omhandlet i stk. 1 og 2.

Artikel 11

Formelle krav for aftaler vedrørende fjernsalg

1. For så vidt angår aftaler vedrørende fjernaftaler, skal de oplysninger, der er omhandlet i artikel 9, litra a), gives eller stilles til rådighed for forbrugeren forud for aftalens indgåelse på en klar og forståelig måde under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte fjernkommunikationsteknik, og være letlæselige.
2. Hvis den erhvervsdrivende kontakter forbrugeren telefonisk med henblik på indgåelse af en aftale vedrørende fjernsalg, skal han opgive sit navn og opkaldets kommercielle sigte ved begyndelsen af samtalen med forbrugeren.
3. Hvis aftalen indgås ved anvendelse af en teknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne, skal den erhvervsdrivende som et minimum videregive oplysningerne om produktets vigtigste egenskaber og den samlede pris, jf.

artikel 5, stk. 1, litra a) og c), ved anvendelse af nævnte særlige teknik forud for en sådan aftales indgåelse. De øvrige oplysninger, som er omhandlet i artikel 5 og 7, formidles af den erhvervsdrivende til forbrugeren på passende måde i overensstemmelse med stk. 1.

4. Forbrugeren skal modtage bekræftelse på et varigt medium af alle de i artikel 9, litra a)-f), nævnte oplysninger i rimelig tid efter indgåelsen af enhver aftale vedrørende fjernsalg og senest ved leveringen, når der er tale om varer, eller når tjenesteydelsen er påbegyndt, medmindre oplysningerne allerede er givet til forbrugeren forud for indgåelsen af en aftale vedrørende fjernsalg på et varigt medium.
5. Medlemsstaterne stiller ikke andre formelle krav end dem, der er omhandlet i stk. 1-4.

Artikel 12

Fortrydelsesfristens længde og begyndelsestidspunkt

1. Forbrugeren har en frist på 14 dage til at fortryde en aftale vedrørende fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted uden angivelse af årsag.
2. For aftaler indgået uden for fast forretningssted løber fortrydelsesfristen fra den dato, hvor forbrugeren underskriver ordresedlen, eller i tilfælde af ordresedler, som ikke er på papir, fra det tidspunkt, hvor forbrugeren modtager en kopi af ordresedlen på et andet varigt medium.

For aftaler vedrørende fjernsalg af varer løber fortrydelsesfristen fra den dato, hvor forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand, dog ikke befragteren, får hver af de bestilte varer i fysisk besiddelse.

For aftaler vedrørende fjernsalg af tjenesteydelser løber fortrydelsesfristen fra den dato, hvor aftalen indgås.

3. Den i stk. 1 omhandlede frist overholdes, hvis forbrugeren sender meddelelsen om udøvelse af fortrydelsesretten, inden nævnte frist udløber.
4. Medlemsstaterne forbyder ikke parterne at opfylde deres forpligtelser i henhold til aftalen, inden fortrydelsesfristen udløber.

Artikel 13

Manglende orientering om fortrydelsesretten

I det tilfælde, den erhvervsdrivende, i strid med artikel 9, litra b), artikel 10, stk. 1, og artikel 11, stk. 4, ikke har orienteret forbrugeren om fortrydelsesretten, udløber fortrydelsesfristen tre måneder efter det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende har opfyldt sine øvrige aftalemæssige forpligtelser fuldt ud.

Artikel 14

Udøvelse af fortrydelsesretten

1. Forbrugeren informerer den erhvervsdrivende om sin beslutning om at gøre fortrydelsesretten gældende på et varigt medium enten i en erklæring til den erhvervsdrivende udformet med egne ord eller ved brug af standardfortrydelsesformularen i bilag I(B).

Medlemsstaterne indfører ikke bestemmelser om andre formelle krav til standardfortrydelsesformularen.

2. For så vidt angår aftaler vedrørende fjernsalg indgået over internettet, kan den erhvervsdrivende i tillæg til de i stk. 1 omhandlede muligheder også give forbrugeren mulighed at udfylde og indsende standardfortrydelsesformularen på den erhvervsdrivendes websted elektronisk. I så fald kvitterer den erhvervsdrivende omgående pr. e-mail for modtagelse af en sådan meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten.

Artikel 15

Følgerne af udøvelse af fortrydelsesretten

Ved udøvelse af fortrydelsesretten ophører parternes forpligtelse til, at:

- a) opfylde aftaler vedrørende fjernsalg eller aftaler indgået uden for fast forretningssted, eller
- b) indgå en aftale uden for fast forretningssted i det tilfælde, hvor forbrugeren har afgivet tilbud.

Artikel 16

Den erhvervsdrivendes forpligtelser i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten

1. Den erhvervsdrivende refunderer ethvert beløb modtaget fra forbrugeren senest tredive dage fra den dato, hvor han modtager meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten.
2. Ved aftaler om salg af varer kan den erhvervsdrivende tilbageholde beløbet, indtil han har modtaget eller hentet varerne eller forbrugeren har fremlagt dokumentation for at have returneret varerne, alt efter hvad der er tidligst.

Artikel 17

Forbrugerens forpligtelser i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten

1. Ved aftaler om køb af varer, hvor den fysiske besiddelse af varerne er overgået til forbrugeren eller efter dennes anmodning til tredjemand inden fortrydelsesfristens udløb, returnerer forbrugeren varerne eller afleverer dem til den erhvervsdrivende eller til en person, som den erhvervsdrivende har bemyndiget til at modtage dem, senest 14 dage efter den dato, hvor han giver den erhvervsdrivende meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten, medmindre den erhvervsdrivende har tilbudt selv at hente varerne.

Forbrugeren pålægges kun de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varerne, medmindre den erhvervsdrivende har indvilliget i at afholde udgifterne.

2. Forbrugeren hæfter kun for eventuel forringelse af varenes værdi, som skyldes anden håndtering, end hvad der er nødvendigt for at få kendskab til varenes art og den måde, de fungerer på. Forbrugeren hæfter ikke for eventuel forringelse af værdien i det tilfælde, hvor den erhvervsdrivende ikke har givet meddelelse om fortrydelsesretten i henhold artikel 9, litra b). Ved tjenesteydelsesaftaler med fortrydelsesret hæfter forbrugeren ikke for udgifter til tjenesteydelser, som er helt eller delvist udført, inden fortrydelsesfristen udløber.

Artikel 18

Følgerne af udøvelse af fortrydelsesretten for tilknyttede aftaler

1. Udøver forbrugeren sin fortrydelsesret i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg eller aftaler indgået uden for fast forretningssted, jf. artikel 12-17, ophører enhver tilknyttet aftale automatisk uden udgifter for forbrugeren, jf. dog artikel 15 i direktiv 2008/48/EF.
2. Medlemsstaterne fastlægger de nærmere bestemmelser om sådanne aftalers ophævelse.

Artikel 19

Undtagelser fra bestemmelserne om fortrydelsesret

1. Ved aftaler vedrørende fjernsalg finder fortrydelsesretten ikke anvendelse i forbindelse med følgende:
 - a) tjenesteydelser, hvor udførelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående, udtrykkelige samtykke, inden udløbet af den i artikel 12 omhandlede periode på 14 dage
 - b) levering af varer eller tjenesteydelser, hvis pris er afhængig af udsving på kapitalmarkedet, som den erhvervsdrivende ikke har indflydelse på
 - c) levering af varer, som er fremstillet efter forbrugers specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg eller må antages at ville blive forringet eller forældet hurtigt
 - d) levering af vin, hvor prisen blev fastsat ved købsaftalens indgåelse og levering først kan finde sted efter den i artikel 22, stk. 1, omhandlede frist, og hvor den faktiske værdi afhænger af markedskonjunkturer, som den erhvervsdrivende ikke har indflydelse på
 - e) levering af plomberede lyd- eller billedoptagelser eller edb-software, som forbrugeren har brudt plomberingen på
 - f) levering af aviser, tidsskrifter og magasiner
 - g) tips- og lotteriydelser
 - h) aftaler, der indgås på en auktion.
2. Ved aftaler indgået uden for fast forretningssted finder fortrydelsesretten ikke anvendelse i forbindelse med følgende:
 - a) aftaler om levering af fødevarer, drikkevarer eller andre varer til husholdningens løbende forbrug, som er udvalgt på forhånd af forbrugeren ved anvendelse af fjernkommunikationsteknikker og leveres fysisk til forbrugers hjem, bopæl eller arbejdsplads af den erhvervsdrivende, som normalt sælger sådanne varer på sit eget faste forretningssted
 - b) aftaler, hvor forbrugeren i en nødsituation har anmodet den erhvervsdrivende om umiddelbar opfyldelse af aftalen; hvis den erhvervsdrivende i den forbindelse leverer eller sælger yderligere tjenesteydelser eller varer ud over dem, der er strengt nødvendige for forbrugeren i den givne nødsituation, finder fortrydelsesretten anvendelse på de nævnte yderligere tjenesteydelser eller varer

- c) aftaler, hvor forbrugeren ved anvendelse af fjernkommunikationsteknikker specifikt har anmodet den erhvervsdrivende om at aflægge besøg i sit hjem med henblik på reparation eller vedligeholdelse af forbrugers ejendom; hvis den erhvervsdrivende i den forbindelse leverer tjenesteydelser ud over dem, forbrugeren specifikt har anmodet om, eller andre varer end de reservedele, der er nødvendige til vedligeholdelse eller reparation, finder fortrydelsesretten anvendelse på nævnte yderligere tjenesteydelser eller varer.
3. Parterne kan aftale ikke at anvende stk. 1 og 2.

Artikel 20

Udelukkelse af aftaler vedrørende fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted

1. Artikel 8-19 finder ikke anvendelse på aftaler vedrørende fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted:
- a) om salg af fast ejendom, samt aftaler om andre rettigheder i forbindelse med fast ejendom bortset fra udlejning og arbejder i forbindelse med fast ejendom
 - b) der indgås ved hjælp af vareautomater eller automatiserede forretningslokaler
 - c) der indgås med formidlere af telekommunikation ved brug af offentlige telefonbokse
 - d) om levering af fødevarer eller drikkevarer, som leveres af en erhvervsdrivende, der ofte og regelmæssigt betjener faste ruter i nabolaget til dennes faste forretningssted.
2. Artikel 8-19 finder ikke anvendelse på aftaler indgået uden for fast forretningssted vedrørende:
- a) forsikring
 - b) finansielle tjenesteydelser, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som den erhvervsdrivende ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme, inden fortrydelsesfristen udløber, jf. artikel 6, stk. 2, litra a), i direktiv 2002/65/EF¹⁶, og
 - c) kredit omfattet af direktiv 2008/48/EF.
3. Artikel 8-19 finder ikke anvendelse på aftaler vedrørende fjernsalg om levering af tjenesteydelser i form af logi, transport, biludlejning samt forplejning og fritidstilbud, når aftalerne vedrører levering på en forud fastlagt dato eller i et nærmere bestemt tidsrum.

¹⁶ EFT L 271 af 9.10.2002, s. 16.

Kapitel IV

Andre forbrugerrettigheder, som kun gælder for købsaftaler

Artikel 21

Anvendelsesområde

1. Dette kapitel finder anvendelse på købsaftaler. I tilfælde af aftaler med blandet formål, der både har varer og tjenesteydelser som salgsgenstand, finder dette kapitel kun anvendelse på varerne, jf. dog artikel 24, stk. 5.
2. Dette kapitel finder også anvendelse på aftaler om levering af varer, som først skal tilvirkes.
3. Dette kapitel finder ikke anvendelse på de reservedele, den erhvervsdrivende anvender, når han bringer varen i overensstemmelse med aftalen ved afhjælpning, jf. artikel 26.
4. Medlemsstaterne kan fastsætte, at dette kapitel ikke finder anvendelse på brugte genstande, som sælges på offentlig auktion.

Artikel 22

Levering

1. Medmindre parterne har aftalt andet, leverer den erhvervsdrivende varerne ved at lade den fysiske besiddelse af varerne overgå til forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand, dog ikke befragteren, senest 30 dage fra datoen for aftalens indgåelse.
2. I det tilfælde, den erhvervsdrivende ikke opfylder leveringspligten, er forbrugeren berettiget til at få eventuelle betalte beløb refunderet senest syv dage fra leveringsdatoen, jf. stk. 1.

Artikel 23

Risikoens overgang

1. Risikoen for tab eller beskadigelse af varer overgår til forbrugeren, når han eller den af forbrugeren angivne tredjemand, dog ikke befragteren, har fået varerne i fysisk besiddelse.
2. Den i stk. 1 omhandlede risiko overgår til forbrugeren på leveringstidspunktet, som aftalt af parterne, hvis forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand, dog ikke befragteren, ikke har truffet rimelige foranstaltninger med henblik på at tage varerne i fysisk besiddelse.

Artikel 24

Overensstemmelse med aftalen

1. Den erhvervsdrivende leverer varerne i overensstemmelse med købsaftalen.
2. Leverede varer formodes at være i overensstemmelse med aftalen, hvis de opfylder følgende betingelser:

- a) de er i overensstemmelse med den erhvervsdrivendes beskrivelse af dem og har den beskaffenhed, der svarer til en vareprøve eller model, som den erhvervsdrivende har forelagt forbrugeren
 - b) de er egnede til et særligt formål, som forbrugeren ønsker, at de skal kunne anvendes til, når han har gjort den erhvervsdrivende bekendt hermed på tidspunktet for aftalens indgåelse, og den erhvervsdrivende har accepteret dette
 - c) de er egnede til de formål, som varer af samme type sædvanligvis anvendes til, eller
 - d) de har den beskaffenhed og brugbarhed, der er sædvanlig for varer af samme type, og som forbrugeren med rimelighed kan forvente under hensyntagen til deres art og i givet fald de oplysninger om deres konkrete egenskaber, der er afgivet offentligt om dem af den erhvervsdrivende, producenten eller dennes repræsentant, navnlig i reklamer eller gennem mærkning.
3. Der er ikke manglende overensstemmelse i denne artikels forstand, hvis forbrugeren på det tidspunkt, hvor aftalen blev indgået, havde kendskab til eller med rimelighed burde have været bekendt med den manglende overensstemmelse, eller hvis den manglende overensstemmelse skyldes materialer leveret af forbrugeren.
4. Den erhvervsdrivende er ikke bundet af de offentligt angivne oplysninger, der er omhandlet i artikel 2, litra d), hvis han kan godtgøre, at et af følgende forhold gjorde sig gældende:
- a) han havde ikke kendskab til og kunne ikke med rimelighed have haft kendskab til den pågældende oplysning
 - b) den pågældende oplysning var rettet ved indgåelsen af købsaftalen
 - c) den pågældende oplysning kan ikke have haft betydning for beslutningen om at købe den pågældende forbrugsvare.
5. Manglende overensstemmelse, der skyldes forkert installation af varen, betragtes som varens manglende overensstemmelse, når installation af varen indgår i købsaftalen og er udført af den erhvervsdrivende eller på dennes vegne. Dette gælder ligeledes, hvis forbrugeren selv installerer en vare, der er beregnet hertil, og den ukorrekte installation skyldes en mangel i installationsvejledningen.

Artikel 25

Lovfæstede rettigheder – Erstatningsansvar for manglende overensstemmelse

Den erhvervsdrivende er ansvarlig over for forbrugeren for eventuel manglende overensstemmelse ved risikoens overgang til forbrugeren.

Artikel 26

Beføjelser ved manglende overensstemmelse

1. Hvis varen ikke er i overensstemmelse med aftalen, har forbrugeren som omhandlet i stk. 2-5 ret til at:
 - a) få varen bragt i overensstemmelse med aftalen ved afhjælpning eller omlevering
 - b) få et afslag i prisen

- c) hæve købet.
2. Den erhvervsdrivende bringer varen i overensstemmelse med aftalen enten ved afhjælpning eller omlevering efter eget valg.
3. I det tilfælde den erhvervsdrivende har bevist, at det er ulovligt, umuligt eller kræver en uforholdsmæssig indsats fra den erhvervsdrivendes side at bringe varen i overensstemmelse med aftalen ved afhjælpning eller omlevering, kan forbrugeren vælge at få et afslag i prisen eller hæve købet. En erhvervsdrivendes indsats er uforholdsmæssig, hvis den påfører ham omkostninger, der i forhold til omkostningerne ved et afslag i prisen eller ophævelse af købet er urimelige under hensyn til den værdi, varen ville have, hvis den var i overensstemmelse med aftalen, og betydningen af den manglende overensstemmelse.
Forbrugeren kan kun hæve købet, hvis den manglende overensstemmelse er væsentlig.
4. Forbrugeren kan gøre enhver af mangelsbeføjelserne i stk. 1 gældende, hvis en af følgende situationer foreligger:
 - a) den erhvervsdrivende har indirekte eller direkte afslået at bringe varen i overensstemmelse med aftalen
 - b) den erhvervsdrivende har ikke bragt varen i overensstemmelse med aftalen inden for en rimelig tid
 - c) den erhvervsdrivende har forsøgt at bringe varen i overensstemmelse med aftalen til væsentlig ulempe for forbrugeren
 - d) den samme mangel er opstået gentagne gange inden for en kort periode.
5. Væsentlig ulempe for forbrugeren og rimelig tid for den erhvervsdrivende til at bringe varen i overensstemmelse med aftalen vurderes under hensyntagen til varens art eller forbrugernes formål med at anskaffe varen, jf. artikel 24, stk. 2, litra b).

*Artikel 27
Omkostninger og erstatning*

1. Forbrugeren har ret til at få varen bragt i overensstemmelse med aftalen ved gratis afhjælpning.
2. Forbrugeren kan kræve erstatning for tab, som ikke er afhjulpet i overensstemmelse med artikel 26, jf. dog bestemmelserne i dette kapitel.

*Artikel 28
Frister og bevisbyrde*

1. Den erhvervsdrivende er ansvarlig i medfør af artikel 25, når den manglende overensstemmelse viser sig inden for to år efter det tidspunkt, hvor risikoen overgik til forbrugeren.
2. Når den erhvervsdrivende har bragt varen i overensstemmelse med aftalen ved omlevering, er han ansvarlig i medfør af artikel 25, i det tilfælde den manglende overensstemmelse viser sig inden for to år efter det tidspunkt, hvor forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand har fået de omleverede varer i fysisk besiddelse.

3. Når det drejer sig om brugte varer, kan den erhvervsdrivende og forbrugeren aftale en kortere ansvarsperiode, som ikke må være på under et år.
4. For at benytte sig af sine rettigheder i henhold til artikel 25 skal forbrugeren underrette den erhvervsdrivende om den manglende overensstemmelse senest to måneder efter, at han har konstateret den.
5. Medmindre andet bevises, skal manglende overensstemmelse, der viser sig senest seks måneder efter, at risikoen er overgået til forbrugeren, formodes at have eksisteret på det pågældende tidspunkt, medmindre denne formodning er uforenelig med varens eller den manglende overensstemmelses art.

Artikel 29
Handelsmæssige garantier

1. En handelsmæssig garanti er retligt bindende for garantigiveren på de vilkår, der er fastsat i garantierklæringen. I mangel af garantierklæring er den handelsmæssige garanti retligt bindende på de vilkår, der er fastsat i reklamen for den handelsmæssige garanti.
2. Garantierklæringen skal være udformet på en klar og forståelig måde og være letlæselig. Den skal angive:
 - a) forbrugers lovfastede rettigheder i henhold til artikel 26 og gøre det klart, at disse rettigheder ikke berøres af den handelsmæssige garanti
 - b) den handelsmæssige garantis indhold og betingelserne for at benytte garantien, navnlig garantiens varighed og geografiske omfang og garantigiverens navn og adresse
 - c) hvor det er relevant, det forhold, at den handelsmæssige garanti ikke kan overføres til en efterfølgende køber, jf. dog artikel 32 og 35 og bilag III, punkt 1, litra j).
3. Efter anmodning fra forbrugeren stiller den erhvervsdrivende garantierklæringen til rådighed på et varigt medium.
4. Manglende overensstemmelse med stk. 2 eller 3 har ikke betydning for garantiens gyldighed.

Kapitel V

Forbrugerrettigheder vedrørende kontraktvilkår

Artikel 30
Anvendelsesområde

1. Dette kapitel finder anvendelse på kontraktvilkår, som er udarbejdet på forhånd af den erhvervsdrivende eller tredjemand, og som forbrugeren har accepteret uden at have mulighed for at få indflydelse på indholdet, navnlig når sådanne kontraktvilkår udgør en del af en standardaftale.

2. Det forhold, at forbrugeren havde mulighed for at få indflydelse på indholdet i visse aspekter ved et givet kontraktvilkår eller et bestemt vilkår, udelukker ikke, at dette kapitel finder anvendelse på andre kontraktvilkår, som udgør en del af aftalen.
3. Dette kapitel finder ikke anvendelse på kontraktvilkår, som afspejler love eller administrative bestemmelser, som er i overensstemmelse med fællesskabslovgivningen, samt bestemmelser eller principper i internationale konventioner, som Fællesskabet eller medlemsstaterne er part i.

Artikel 31

Krav om gennemsigtige kontraktvilkår

1. Kontraktvilkår skal altid være udtrykt på en klar og forståelig måde og være letlæselige.
2. Kontraktvilkårene gøres tilgængelige for forbrugeren, således at han har reel mulighed for at stifte bekendtskab med dem inden aftalens indgåelse under rimelig hensyntagen til de anvendte kommunikationsteknikker.
3. Den erhvervsdrivende anmoder om forbrugers udtrykkelige samtykke til eventuelle 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 forudvalgte løsninger, som forbrugeren skal forkaste for at undgå yderligere betalinger, er forbrugeren berettiget til at få betalingen refunderet.
4. Medlemsstaterne undlader at stille præsentationskrav til, hvordan kontraktvilkårene udtrykkes eller gøres tilgængelige for forbrugere.

Artikel 32

Generelle principper

1. Når et kontraktvilkår ikke indgår i bilag II eller III, sikrer medlemsstaten, at det betragtes som urimeligt, hvis det til trods for kravet om god tro bevirker en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser ifølge aftalen til skade for forbrugeren.
2. Når det vurderes, om et kontraktvilkår er urimeligt, sker det ved at tage hensyn til, hvilken type produkter aftalen omfatter, og ved på tidspunktet for aftalens indgåelse at tage hensyn til alle omstændighederne i forbindelse med dens indgåelse samt til alle andre vilkår i aftalen eller i en anden aftale, som hænger sammen med denne, jf. dog artikel 34 og 38. Når det vurderes, om et kontraktvilkår er rimeligt, tager den kompetente nationale myndighed også hensyn til, hvordan den erhvervsdrivende har udformet aftalen og gjort den tilgængelig for forbrugeren, jf. artikel 31.
3. Stk. 1 og 2 finder ikke anvendelse på vurderingen af aftalens hovedgenstand eller overensstemmelsen mellem den påregnede betaling og den erhvervsdrivendes vigtigste kontraktlige forpligtelse, for så vidt den erhvervsdrivende opfylder alle bestemmelserne i artikel 31.

*Artikel 33
Bevisbyrde*

Hvis en erhvervsdrivende hævder, at et kontraktvilkår har været genstand for individuel forhandling, har han bevisbyrden.

*Artikel 34
Vilkår, som betragtes som urimelige under alle omstændigheder*

Medlemsstaterne sikrer, at kontraktvilkår, som opført på listen i bilag II, betragtes som urimelige under alle omstændigheder. Nævnte liste over kontraktvilkår finder anvendelse i alle medlemsstater og kan kun ændres i overensstemmelse med artikel 39, stk. 2, og artikel 40.

*Artikel 35
Vilkår, som formodes at være urimelige*

Medlemsstaterne sikrer, at kontraktvilkår, som opført på listen i punkt 1 i bilag III, betragtes som urimelige, medmindre den erhvervsdrivende har bevist, at sådanne kontraktvilkår er rimelige, jf. artikel 32. Nævnte liste over kontraktvilkår finder anvendelse i alle medlemsstater og kan kun ændres i overensstemmelse med artikel 39, stk. 2, og artikel 40.

*Artikel 36
Fortolkning af vilkår*

1. Hvis der opstår tvivl om et kontraktvilkårs betydning, gælder den fortolkning, som er mest gunstig for forbrugeren.
2. Denne artikel finder ikke anvendelse i forbindelse med de procedurer, der er fastsat i artikel 38, stk. 2.

*Artikel 37
Følgerne af urimelige kontraktvilkår*

Kontraktvilkår, som er urimelige, binder ikke forbrugeren. Aftalen forbliver bindende for parterne, hvis den kan opretholdes uden de urimelige kontraktvilkår.

*Artikel 38
Håndhævelse i forhold til urimelige kontraktvilkår*

1. Medlemsstaterne sikrer, at der i forbrugernes og konkurrenternes interesse findes egnede og effektive midler til at bringe anvendelsen af urimelige kontraktvilkår i aftaler, der indgås mellem forbrugere og erhvervsdrivende, til ophør.
2. Navnlig kan personer eller organisationer, der ifølge national ret har en legitim interesse i at beskytte forbrugeren, indbringe en sag for retsmyndighederne eller de administrative myndigheder, således at disse kan afgøre, om kontraktvilkår, der er udarbejdet med henblik på generel anvendelse, er urimelige.

3. Medlemsstaterne sætter retsmyndighederne eller administrative myndigheder i stand til at anvende egnede og effektive midler, som sikrer, at erhvervsdrivende bringer anvendelsen af sådanne kontraktvilkår til ophør.
4. Medlemsstaterne sikrer, at de sager, som er omhandlet i stk. 2 og 3, under overholdelse af national retsplejelovgivning enten kan indbringes mod hver enkelt erhvervsdrivende eller samlet mod flere erhvervsdrivende inden for samme erhvervssektor eller sammenslutninger heraf, der anvender eller opfordrer til anvendelse af de samme generelle kontraktvilkår eller lignende vilkår.

Artikel 39

Revision af vilkårene i bilag II og III

1. Medlemsstaterne giver Kommissionen meddelelse om de vilkår, som de kompetente nationale myndigheder har fundet urimelige, og som de anser for relevante med henblik på ændring af dette direktiv, jf. stk. 2.
2. Kommissionen ændrer bilag II og III på baggrund af de meddelelser, der modtages i henhold til stk. 1. Da nævnte foranstaltninger har til formål at ændre ikke-væsentlige bestemmelser i dette direktiv, vedtages de efter forskriftsproceduren med kontrol i artikel 40, stk. 2.

Kapitel VI

Generelle bestemmelser

Artikel 40

Udvalget

1. Kommissionen bistås af Udvalget vedrørende Urimelige Kontraktvilkår i Forbrugeraftaler (i det følgende benævnt "udvalget").
2. Når der henvises til dette stykke, anvendes artikel 5a, stk. 1-4, og artikel 7 i afgørelse 1999/468/EF¹⁷, jf. dennes artikel 8.

Artikel 41

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 retsmyndighederne eller for de kompetente administrative myndigheder med henblik på overholdelse af de nationale gennemførelsesbestemmelser til dette direktiv:
 - a) offentlige organer eller deres repræsentanter
 - b) forbrugerorganisationer, der har en legitim interesse i at beskytte forbrugerne

¹⁷ EFT L 184 af 17.7.1999, s. 23. Ændret ved afgørelse 2006/512/EF (EUT L 200 af 22.7.2006, s. 11).

- c) faglige organisationer, der har en legitim interesse i at handle.

*Artikel 42
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 overtrædelsernes grovhed og have afskrækkende virkning.
2. Medlemsstaterne giver senest på den i artikel 46 fastsatte dato Kommissionen meddelelse om disse bestemmelser og meddeler omgående senere ændringer af betydning for bestemmelserne.

*Artikel 43
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 ham i henhold til dette direktiv.

*Artikel 44
Information*

Medlemsstaterne træffer passende foranstaltninger med henblik på at informere forbrugerne om national gennemførelseslovgivning til dette direktiv og tilskynder, hvor det er relevant, erhvervsdrivende og kodeksindehavere til at oplyse forbrugerne om deres adfærdskodekser.

*Artikel 45
Levering uden forudgående anmodning*

Forbrugeren fritages for enhver modydelse i tilfælde af levering uden forudgående anmodning af et produkt, jf. artikel 5, stk. 5, og punkt 29 i bilag I til direktiv 2005/29/EF. Manglende respons fra forbrugeren efter en sådan levering uden forudgående anmodning er ikke ensbetydende med samtykke.

*Artikel 46
Gennemførelse*

1. Medlemsstaterne vedtager og offentliggør senest den [18 måneder efter dets ikrafttrædelse] de nødvendige love og administrative bestemmelser, der er nødvendige for at efterkomme dette direktiv. De tilsender straks Kommissionen disse bestemmelser med en sammenligningstabel, som viser sammenhængen mellem de pågældende bestemmelser og dette direktiv.

De anvender disse bestemmelser fra den [to år efter dets ikrafttrædelse].

Bestemmelserne 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. Medlemsstaterne tilsender Kommissionen de vigtigste nationale bestemmelser, som de udsteder på det område, der er omfattet af dette direktiv.

Kapitel VII **Afsluttende bestemmelser**

Artikel 47 *Ophævelser*

Direktiv 85/577/EØF, 93/13/EØF og 97/7/EF og direktiv 1999/44/EF, som ændret ved direktiverne i bilag IV, ophæves.

Henvisninger til de ophævede direktiver gælder som henvisninger til nærværende direktiv og læses i overensstemmelse med den i bilag V anførte sammenligningstabel.

Artikel 48 *Revision*

Senest den [indsæt den samme dato som i artikel 46, stk. 1, andet afsnit + fem år] tager Kommissionen dette direktiv op til revision og forelægger en rapport for Europa-Parlamentet og Rådet.

Om nødvendigt fremsætter Kommissionen forslag om at tilpasse direktivet til udviklingen på området. Kommissionen kan anmode medlemsstaterne om oplysninger.

Artikel 49 *Ikrafttrædelse*

Dette direktiv træder i kraft på tyvendedagen efter offentliggørelsen i *Den Europæiske Unions Tidende*.

Artikel 50 *Adressater*

Dette direktiv er rettet til medlemsstaterne.

Udfærdiget i Bruxelles, den .

På Europa Parlamentets vegne
[...]
Formand

På Rådets vegne
[...]
Formand

BILAG I
OPLYSNINGER OM UDØVELSE AF FORTRYDELSESRETEN

A. Oplysninger, som skal fremgå af fortrydelsesformularen

1. Navn, fysisk adresse og e-mail-adresse for den erhvervsdrivende, som fortrydelsesformularen skal sendes til.
2. En oplysning om, at forbrugeren har ret til at fortryde aftalen, og at denne ret kan udøves ved på et varigt medium at sende nedenstående fortrydelsesformular til den erhvervsdrivende, der er omhandlet i stk. 1:
 - a) for aftaler indgået uden for fast forretningssted, senest 14 dage efter, at forbrugeren har underskrevet ordresedlen
 - b) for aftaler vedrørende fjernsalg, senest 14 dage efter, at forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand, bortset fra befragteren, har fået varerne i fysisk besiddelse.
 - c) for aftaler vedrørende fjernsalg af tjenesteydelser:
 - senest 14 dage efter aftalens indgåelse, i det tilfælde aftalens opfyldelse er påbegyndt uden forbrugers forudgående, udtrykkelige samtykke inden udløbet af denne periode på 14 dage
 - inden for en periode, som slutter, når aftalens opfyldelse påbegyndes, i det tilfælde aftalens opfyldelse påbegyndes med forbrugers forudgående, udtrykkelige samtykke inden udløbet af perioden på 14 dage.
3. For alle købsaftaler, en oplysning til forbrugeren om fristerne og vilkårene for at sende varerne tilbage til den erhvervsdrivende samt om betingelserne for tilbagebetaling, jf. artikel 16 og artikel 17, stk. 2.
4. For aftaler vedrørende fjernsalg indgået over internettet, en oplysning om, at forbrugeren kan udfylde og indsende standardfortrydelsesformularen på den erhvervsdrivendes websted elektronisk, og at han omgående vil modtage en kvittering for modtagelse af en sådan fortrydelsesformular pr. e-mail fra den erhvervsdrivende.
5. En oplysning om, at forbrugeren kan anvende fortrydelsesformularen i del B.

B. Standardfortrydelsesformular

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

- Til:
- 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*
- Forbrugers navn (Forbrugers navne)
- Forbrugers adresse (Forbrugers adresse)
- Forbrugers underskrift (Forbrugers underskrifter) (kun hvis formularens indhold meddeles på skrift)

– Dato

*Det ikke-relevante udstreges.

BILAG II

KONTRAKTVILKÅR, SOM BETRAGTES SOM URIMELIGE UNDER ALLE OMSTÆNDIGHEDER

Kontraktvilkår, som har følgende formål eller virkning, er urimelige under alle omstændigheder:

- a) at udelukke eller begrænse den erhvervsdrivendes ansvar, i tilfælde af at forbrugeren dør eller beskadiges legemligt som følge af en handling eller en udeladelse fra den erhvervsdrivendes side
- b) at begrænse den erhvervsdrivendes pligt til at respektere de forpligtelser, som dennes befuldmægtigede har indgået, eller at underlægge den erhvervsdrivendes forpligtelser en særlig betingelse, hvis opfyldelse alene afhænger af den erhvervsdrivendes vilje
- c) at ophæve eller indskrænke forbrugers adgang til at rejse søgsmål eller benytte andre retsmidler, navnlig ved at pålægge forbrugeren et krav om udelukkende at lade eventuelle tvister afgøre ved voldgift, der ikke er omfattet af retlige bestemmelser
- d) at begrænse de bevismuligheder, som forbrugeren har til rådighed, eller pålægge denne en bevisbyrde, der ifølge gældende ret ligger hos den erhvervsdrivende
- e) at give den erhvervsdrivende ret til at afgøre, om den leverede vare eller tjenesteydelse er i overensstemmelse med aftalen, eller at give den erhvervsdrivende ensidig ret til at fortolke de enkelte kontraktvilkår.

BILAG III

KONTRAKTVILKÅR, SOM FORMODES AT VÆRE URIMELIGE

1. Kontraktvilkår, som har følgende formål eller virkning, formodes at være urimelige:
 - a) at udelukke eller begrænse forbrugers lovfastede rettigheder over for den erhvervsdrivende eller en anden part, i tilfælde af at den erhvervsdrivende ikke har opfyldt forpligtelserne efter aftalen eller kun har opfyldt dem delvis eller mangelfuldt, herunder forbrugers ret til at udligne en gæld til den erhvervsdrivende med et tilgodehavende hos denne
 - b) at tillade den erhvervsdrivende at beholde et af forbrugeren indbetalt beløb, når denne undlader at indgå eller gennemføre aftalen, uden at forbrugeren har ret til en godtgørelse af tilsvarende størrelse, hvis den erhvervsdrivende undlader at indgå eller gennemføre aftalen
 - c) at pålægge en forbruger, som ikke opfylder sine forpligtelser, at betale en erstatning, som er væsentligt større end den skade, den erhvervsdrivende har lidt
 - d) at tillade den erhvervsdrivende at opsige aftalen efter behag, medmindre der gives forbrugeren samme mulighed
 - e) at tillade den erhvervsdrivende uden rimeligt varsel at bringe en tidsbestemt aftale til ophør, medmindre forbrugeren har gjort sig skyldig i grov misligholdelse af aftalen
 - f) automatisk at forlænge en tidsbestemt aftale, hvis forbrugeren ikke har givet udtryk for ønske om det modsatte og har en lang opsigelsesfrist ved udgangen af hver forlængelsesperiode
 - g) at tillade den erhvervsdrivende at hæve den pris, som blev aftalt med forbrugeren ved kontraktens indgåelse, uden at forbrugeren har ret til at opsige kontrakten
 - h) at pålægge forbrugeren at opfylde alle sine forpligtelser, selv om den erhvervsdrivende ikke har opfyldt alle sine forpligtelser
 - i) at give den erhvervsdrivende mulighed for uden forbrugers samtykke at overdrage sine forpligtelser i henhold til aftalen
 - j) at indskrænke forbrugers ret til at videresælge varerne ved at begrænse muligheden for at overføre kommercielle garantier fra den erhvervsdrivendes side
 - k) at tillade den erhvervsdrivende ensidigt at ændre kontraktvilkårene, herunder egenskaberne ved produktet eller tjenesteydelsen
 - l) ensidigt at ændre de kontraktvilkår, som forbrugeren har fået meddelt på et varigt medium, ved hjælp af onlinekontraktvilkår, som forbrugeren ikke har givet sit samtykke til.
2. Punkt 1, litra e), forhindrer ikke, at en leverandør af finansielle tjenesteydelser ensidigt og uden varsel kan bringe en tidsbestemt aftale til ophør, forudsat at den erhvervsdrivende forpligtes til omgående at give den anden eller de andre aftaleparter meddelelse herom.

3. Punkt 1, litra g), gælder ikke for:
- a) transaktioner i forbindelse med værdipapirer, finansielle instrumenter og andre produkter eller tjenesteydelser, hvis pris er bundet til svingninger i en kurs, et børsindeks eller en finansmarkedsrente, som den erhvervsdrivende ikke har indflydelse på
 - b) aftaler om køb eller salg af fremmed valuta, rejsecheck eller internationale postanvisninger, der lyder på en fremmed valuta
 - c) lovformelige prisreguleringsklausuler, såfremt retningslinjerne for prissvingningerne er udførligt beskrevet.
4. Punkt 1, litra k), forhindrer ikke:
- a) at en leverandør af finansielle tjenesteydelser kan forbeholde sig ret til, hvis der foreligger gyldig grund, uden varsel at ændre den rentesats, som forbrugeren skal betale, eller beløbet for andre udgifter i forbindelse med finansielle tjenesteydelser, forudsat at den erhvervsdrivende forpligtes til snarest muligt at give den anden eller de andre aftaleparter meddelelse herom, og at den anden eller de andre aftaleparter omgående kan opsige aftalen
 - b) transaktioner i forbindelse med værdipapirer, finansielle instrumenter og andre produkter eller tjenesteydelser, hvis pris er bundet til svingninger i en kurs, et børsindeks eller en finansmarkedsrente, som den erhvervsdrivende ikke har indflydelse på
 - c) aftaler om køb eller salg af fremmed valuta, rejsecheck eller internationale postanvisninger, der lyder på en fremmed valuta
 - d) at en erhvervsdrivende kan forbeholde sig ret til ensidigt at ændre vilkårene i en tidsbestemt aftale, forudsat at han forpligtes til at underrette forbrugeren med et rimeligt varsel, og at denne kan opsige aftalen.

BILAG IV
Ophævede direktiver med oversigt over ændringer
(jf. artikel 47)

Rådets direktiv 85/577/EØF af 20. december 1985 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted EFT L 372 af 31.12.1985, s. 31

Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugerftaler EFT L 95 af 21.4.1993, s. 29

Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF EFT L 144 af 4.6.1997, s. 19

Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/65/EF EFT L 271 af 9.10.2002, s. 16

Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF EUT L 149 af 11.6.2005, s. 29

Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2007/64/EF af 13. november 2007 EUT L 319 af 5.12.2007, s. 1

Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF EFT L 171 af 7.7.1999, s. 12

BILAG V

SAMMENLIGNINGSTABEL

| Tidligere nummerering i Rådets direktiv 85/577/EØF af 20. december 1985 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted | Tidligere nummerering i direktiv 1993/13/EØF om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler | Tidligere nummerering i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1997/7/EF af 20. maj 1997 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg | Tidligere nummerering i direktiv 1999/44/EF om visse aspekter af forbrugerkøb og garantier i forbindelse hermed | Ny nummerering i dette direktiv |
|---|---|---|---|---------------------------------|
| Artikel 1 ¹⁸ | | | | |
| | Artikel 1, stk. 1 ¹⁹ | | | |
| | Artikel 1, stk. 2 (erstattet) | | | Artikel 30, stk. 3 |
| | | Artikel 1 ²⁰ | | |
| | | | Artikel 1, stk. 1 ²¹ | |
| | | | Artikel 1, stk. 2, litra a) (erstattet) | Artikel 2, nr. 1) |
| | | | Artikel 1, stk. 2, litra b) ²² | Artikel 2, nr. 4) |

¹⁸

Erstattet, for så vidt angår substansen, af artikel 3 og 8 sammenholdt med artikel 2, nr. 8.

¹⁹

Erstattet, for så vidt angår substansen, af artikel 1.

²⁰

Erstattet, for så vidt angår substansen, af artikel 1.

²¹

Erstattet, for så vidt angår substansen, af artikel 1.

²²

Ændret, for så vidt angår substansen, af artikel 21, stk. 4.

| | | | | | |
|--|--|--|--|-----------------------------|--------------------|
| | | | | | Artikel 21, stk. 3 |
| | | | | Artikel 1, stk. 2, litra c) | Artikel 2, nr. 2) |

| Tidligere nummerering i Rådets direktiv 85/577/EØF af 20. december 1985 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted | Tidligere nummerering i direktiv 1993/13/EØF om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler | Tidligere nummerering i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1997/7/EF af 20. maj 1997 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg | Tidligere nummerering i direktiv 1999/44/EF om visse aspekter af forbruger køb og garantier i forbindelse hermed | Ny nummerering i dette direktiv |
|---|---|---|--|---------------------------------|
| | | | Artikel 1, stk. 2, litra d) | Artikel 2, nr. 18) |
| | | | Artikel 1, stk. 2, litra e) (erstattet) | Artikel 2, nr. 19) |
| | | | Artikel 1, stk. 2, litra f) | Udgår |
| | | | Artikel 1, stk. 3 (erstattet) | Artikel 21, stk. 4 |
| Artikel 2 (erstattet) | | | Artikel 1, stk. 4 | Artikel 21, stk. 2 |
| | | | | Artikel 2, nr. 1) |
| | | | | Artikel 2, nr. 2) |
| | Artikel 2, litra a) | | | Udgår |
| | Artikel 2, litra b) (erstattet) | | | Artikel 2, nr. 1) |
| | Artikel 2, litra c) (erstattet) | | | Artikel 2, nr. 2) |
| | | Artikel 2, nr. 1) (erstattet) | | Artikel 2, nr. 6) |
| | | Artikel 2, nr. 2) (erstattet) | | Artikel 2, nr. 1) |

| | | | | |
|---|---|---|---|---------------------------------|
| Tidligere nummerering i Rådets direktiv 85/577/EØF af 20. december 1985 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler uden for fast forretningssted | Tidligere nummerering i direktiv 1993/13/EØF om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler | Tidligere nummerering i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1997/7/EF af 20. maj 1997 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg | Tidligere nummerering i direktiv 1999/44/EF om visse aspekter af forbrugerkøb og garantier i forbindelse hermed | Ny nummerering i dette direktiv |
| | | Artikel 2, nr. 3) (erstattet) | | Artikel 2, nr. 2) |
| | | Artikel 2, nr. 4), første punktum (erstattet) | | Artikel 2, nr. 7) |
| | | Artikel 2, nr. 4), andet punktum | | Udgår |
| | | Artikel 2, nr. 5) | | Udgår |
| | | | Artikel 2, stk. 1 | Artikel 24, stk. 1 |
| | | | | Artikel 22 |
| | | | Artikel 2, stk. 2 | Artikel 24, stk. 2 |
| | | | Artikel 2, stk. 3 | Artikel 24, stk. 3 |
| | | | Artikel 2, stk. 4 | Artikel 24, stk. 4 |
| | | | Artikel 2, stk. 5 | Artikel 24, stk. 5 |
| Artikel 3, stk. 1 | | | | Udgår |

| Tidligere nummerering i Rådets direktiv 85/577/EØF af 20. december 1985 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted | Tidligere nummerering i direktiv 1993/13/EØF om urimelige kontraktvilkår i forbruger aftaler | Tidligere nummerering i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1997/7/EF af 20. maj 1997 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg | Tidligere nummerering i direktiv 1999/44/EF om visse aspekter af forbrugerkøb og garantier i forbindelse hermed | Ny nummerering i dette direktiv |
|---|--|---|---|----------------------------------|
| Artikel 3, stk. 2, litra a) (erstattet) | | | | Artikel 20, stk. 1, litra a) |
| Artikel 3, stk. 2, litra b) (erstattet) | | | | Artikel 20, stk. 1, litra d) |
| Artikel 3, stk. 2, litra c) (erstattet) | | | | Artikel 12, stk. 2 |
| Artikel 3, stk. 2, litra d) | | | | Artikel 20, stk. 2, litra a) |
| Artikel 3, stk. 2, litra e) | | | | Artikel 20, stk. 2, litra b) |
| Artikel 3, stk. 3 ²³ | | | | |
| | Artikel 3, stk. 1 | | | Artikel 32, stk. 1 ²⁴ |
| | Artikel 3, stk. 2, første afsnit (erstattet) | | | Artikel 30, stk. 1 |

²³

Erstattet, for så vidt angår substansen, af artikel 3 og 8 sammenholdt med artikel 2, nr. 8).

²⁴

Sammenholdes med artikel 30, stk. 1.

| Tidligere nummerering i Rådets direktiv 85/577/EØF af 20. december 1985 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler uden for fast forretningssted | Tidligere nummerering i direktiv 1993/13/EØF om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler | Tidligere nummerering i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1997/7/EF af 20. maj 1997 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg | Tidligere nummerering i direktiv 1999/44/EF om visse aspekter af forbrugerkøb og garantier i forbindelse hermed | Ny nummerering i dette direktiv |
|---|---|---|---|---------------------------------|
| | Artikel 3, stk. 2, andet afsnit | | | Artikel 30, stk. 2 |
| | Artikel 3, stk. 2, tredje afsnit | | | Artikel 33 |
| | Artikel 3, stk. 3 (erstattet) | | | Artikel 34 |
| | | | | Artikel 35 |
| | | Artikel 3, stk. 1, første led (erstattet) | | Artikel 3, stk. 2 |
| | | Artikel 3, stk. 1, andet led | | Artikel 20, stk. 1, litra b) |
| | | Artikel 3, stk. 1, tredje led (erstattet) | | Artikel 20, stk. 1, litra c) |
| | | Artikel 3, stk. 1, fjerde led (erstattet) | | Artikel 20, stk. 1, litra a) |

| Tidligere nummerering i Rådets direktiv 85/577/EØF af 20. december 1985 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted | Tidligere nummerering i direktiv 1993/13/EØF om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler | Tidligere nummerering i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1997/7/EF af 20. maj 1997 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg | Tidligere nummerering i direktiv 1999/44/EF om visse aspekter af forbrugerkøb og garantier i forbindelse hermed | Ny nummerering i dette direktiv |
|---|---|---|---|---------------------------------|
| | | Artikel 3 ²⁵ , stk. 1, femte led (erstattet) | | |
| | | Artikel 3, stk. 2, første led (erstattet) | | Artikel 20, stk. 1, litra d) |
| | | Artikel 3, stk. 2, andet led (erstattet) | | Artikel 20, stk. 3 |
| | | | Artikel 3, stk. 1 (erstattet) | Artikel 25 |
| | | | | Artikel 23 |
| | | | Artikel 3, stk. 2 (erstattet) | Artikel 26, stk. 1 |
| Artikel 4, første punktum (erstattet) | | | | Artikel 9 |
| Artikel 4, andet punktum (erstattet) | | | | Artikel 10 |
| | Artikel 4, stk. 1 (erstattet) | | | Artikel 32, stk. 2 |

²⁵ Delvis erstattet af artikel 19, stk. 1, litra h).

| Tidligere nummerering i Rådets direktiv 85/577/EØF af 20. december 1985 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted | Tidligere nummerering i direktiv 1993/13/EØF om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler | Tidligere nummerering i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1997/7/EF af 20. maj 1997 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg | Tidligere nummerering i direktiv 1999/44/EF om visse aspekter af forbrugerkøb og garantier i forbindelse hermed | Ny nummerering i dette direktiv |
|---|---|---|---|---------------------------------|
| | Artikel 4, stk. 2 (erstattet) | | | Artikel 32, stk. 3 |
| | | Artikel 4, stk. 1, litra a) (erstattet) | | Artikel 5, stk. 1, litra b) |
| | | Artikel 4, stk. 1, litra b) (erstattet) | | Artikel 5, stk. 1, litra a) |
| | | Artikel 4, stk. 1, litra c) (erstattet) | | Artikel 5, stk. 1, litra c) |
| | | Artikel 4, stk. 1, litra d) (erstattet) | | Artikel 5, stk. 1, litra c) |
| | | Artikel 4, stk. 1, litra e) (erstattet) | | Artikel 9, stk. 1, litra a) |
| Artikel 5, stk. 1 (erstattet) | | | | Artikel 12 |
| | | | | Artikel 14 |
| Artikel 5, stk. 2 (erstattet) | | | | Artikel 15 |
| | | | | Artikel 16 |

| Tidligere nummerering i Rådets direktiv 85/577/EØF af 20. december 1985 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted | Tidligere nummerering i direktiv 1993/13/EØF om urimelige kontraktvilkår i forbruger aftaler | Tidligere nummerering i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1997/7/EF af 20. maj 1997 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg | Tidligere nummerering i direktiv 1999/44/EF om visse aspekter af forbruger køb og garantier i forbindelse hermed | Ny nummerering i dette direktiv |
|---|--|---|--|---------------------------------|
| | | | | Artikel 17 |
| | Artikel 5, første punktum (erstattet) | | | Artikel 31 |
| | Artikel 5, andet og tredje punktum | | | Artikel 36 |
| Artikel 6 (erstattet) | | | | Artikel 43 |
| | Artikel 6, stk. 1 | | | Artikel 37 |
| | Artikel 6, stk. 2 | | | Udgår |
| Artikel 7 ²⁶ | | | | |
| | Artikel 7, stk. 1 | | | Artikel 38, stk. 1 |
| | Artikel 7, stk. 2 (erstattet) | | | Artikel 38, stk. 2 |

| | |
|---|--------------------------------------|
| Tidligere nummerering i bilaget til forordning (EF) nr. 2006/2004 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om | Forstås som en henvisning til |
|---|--------------------------------------|

²⁶

Erstattet, for så vidt angår substansen, af artikel 16 og 17.

| | |
|------------------------------|----------------|
| for brugerbeskyttelse | |
| Stk. 2, 6, 8 og 11 | Dette direktiv |

FINANSIERINGSOVERSIGT TIL FORSLAGET

1. FORSLAGETS BETEGNELSE:

Forslag til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om forbrugerrettigheder

2. ABM/ABB-RAMME

Forbrugerpolitik

3. BUDGETPOSTER

3.1. Budgetposternes nummer og tekst (aktionsposter og dermed forbundne poster vedrørende teknisk og administrativ bistand (tidl. B..A-poster)):

XX0101: til aflønning af tjenestemænd

XX010211: til betaling af udvalgsudgifter

3.2. Foranstaltningens og de finansielle virkninger varighed:

Fra 2011 (dvs. år n = 2011), varighed ikke fastlagt.

Budgettet skal dække udgifterne i forbindelse med det kommende udvalg vedrørende urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler, der som bebudet i direktivet vil blive nedsat efter Europa-Parlamentets og Rådets vedtagelse af direktivet:

1 administrator (fuldtidsækvivalent), som anslås til 117 000 EUR (ifølge de særlige retningslinjer) til støtte for udvalgsproceduren.

Udgifter i forbindelse med plenarmødet med deltagelse af en repræsentant for hver af de 27 medlemsstater. Der er planlagt 3 møder pr. år, som hver anslås til 20 000 EUR. Det kan blive nødvendigt at revidere de faktiske udgifter i forbindelse med møderne og frekvensen af disse møder afhængigt af direktivets endelige udformning, efter Parlamentets og Rådets vedtagelse, og af de nødvendige udvalgsstrukturer.

3.3. Budgetoplysninger:

| Budget-post | Udgifternes art | | Nye | EFTA-bidrag | Bidrag fra ansøgerlandene | Udgiftsområde i de finansielle overslag |
|-------------|-----------------|----------------------------|-----|-------------|---------------------------|---|
| XX 0101 | Oblig. | Ikke-opdelte ²⁷ | NEJ | NEJ | NEJ | 5 |
| XX 010211 | Ikke-oblig. | Ikke-opdelte ²⁸ | NEJ | NEJ | NEJ | 5 |

²⁷ Ikke-opdelte bevillinger, i det følgende benævnt IOB.

²⁸ Ikke-opdelte bevillinger, i det følgende benævnt IOB.

4. SAMMENFATNING AF RESSOURCERNE

4.1. Finansielle ressourcer

4.1.1. Sammenfatning af forpligtelsesbevillinger (FB) og betalingsbevillinger (BB)

i mio. EUR (3 decimaler)

| Udgiftstype | Punkt | | År n (2011) | n + 1 (2012) | n + 2 (2013) | n + 3 (2014) | n + 4 (2015) | n + 5 og ff. (2016 og ff.) | I alt |
|-------------|-------|--|----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------------------------------------|-------|
|-------------|-------|--|----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------------------------------------|-------|

Driftsudgifter²⁹

| | | | | | | | | | |
|-------------------------------|------|---|--|--|--|--|--|--|--|
| Forpligtelsesbevillinger (FB) | 8.1. | a | | | | | | | |
| Betalingsbevillinger (BB) | | b | | | | | | | |

Administrative udgifter inden for referencebeløbet³⁰

| | | | | | | | | | |
|--|--------|---|--|--|--|--|--|--|--|
| Teknisk og administrativ bistand (IOB) | 8.2.4. | c | | | | | | | |
|--|--------|---|--|--|--|--|--|--|--|

SAMLET REFERENCEBELØB

| | | | | | | | | | |
|--------------------------|--|-----|--|--|--|--|--|--|--|
| Forpligtelsesbevillinger | | a+c | | | | | | | |
| Betalingsbevillinger | | b+c | | | | | | | |

Administrative udgifter, der ikke er medtaget i referencebeløbet³¹

| | | | | | | | | | |
|---|--------|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Personaleressourcer og dermed forbundne udgifter (IOB) | 8.2.5. | d | 0,117 | 0,117 | 0,117 | 0,117 | 0,117 | 0,117 | 0,702 |
| Administrative udgifter, undtagen udgifter til personaleressourcer og dermed forbundne udgifter, ikke medtaget i referencebeløbet (IOB) | 8.2.6. | e | 0,060 | 0,060 | 0,060 | 0,060 | 0,060 | 0,060 | 0,360 |

Samlede anslåede finansielle omkostninger ved foranstaltningen

| | | | | | | | | | |
|--|--|-----------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| FB I ALT, inkl. udgifter til personaleressourcer | | a+c +d+ e | 0,177 | 0,177 | 0,177 | 0,177 | 0,177 | 0,177 | 1,062 |
| BB I ALT, inkl. udgifter til personaleressourcer | | b+c +d+ e | 0,177 | 0,177 | 0,177 | 0,177 | 0,177 | 0,177 | 1,062 |

²⁹ Udgifter, som ikke henhører under kapitel xx 01 i afsnit xx.

³⁰ Udgifter inden for artikel xx 01 04 i afsnit xx.

³¹ Udgifter inden for kapitel xx 01, som ikke henhører under artikel xx 01 04 eller xx 01 05.

Samfinansiering: ikke relevant

Hvis forslaget indebærer samfinansiering med medlemsstaterne eller med andre organer (oplys hvilke), angives der et skøn i tabellen nedenfor over beløbet for denne samfinansiering (der kan indsættes flere rækker, hvis der forventes samfinansiering med flere organer):

i mio. EUR (3 decimaler)

| Samfinansierende organ | | År n | n + 1 | n + 2 | n + 3 | n + 4 | n + 5 og ff. | I alt |
|---------------------------------|-------------------|------|-------|-------|-------|-------|-----------------|-------|
| | f | | | | | | | |
| FB I ALT, inkl. samfinansiering | a+c +d+ e+f | | | | | | | |

4.1.2. Forenelighed med den finansielle programmering

- Forslaget er foreneligt med den gældende finansielle programmering.
- Forslaget kræver omprogrammering af det relevante udgiftsområde i de finansielle overslag.
- Forslaget kan kræve anvendelse af bestemmelserne i den interinstitutionelle aftale³² (dvs. fleksibilitetsinstrumentet eller revision af de finansielle overslag)

4.1.3. Finansielle virkninger på indtægtssiden

- Forslaget har ingen indflydelse på indtægterne
- Forslaget har finansielle virkninger - virkningerne for indtægterne er som følger:

i mio. EUR (1 decimal)

| Budgetpost | Indtægter | Forud for foranstaltning -en [År n-1] | Efter foranstaltningens iværksættelse | | | | | | | |
|------------|------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|-------|-------|-------|-------|---------------------|--|--|
| | | | [År n] | [n+1] | [n+2] | [n+3] | [n+4] | [n+5] ³³ | | |
| | a) Indtægter i absolutte tal | | | | | | | | | |
| | b) Ændringer i indtægterne | Δ | | | | | | | | |

³² Se punkt 19 og 24 i den interinstitutionelle aftale.

³³ Indsæt flere kolonner, hvis foranstaltningen varer længere end 6 år.

4.2. Personaleressourcer (fuldtidsækvivalenter) (herunder tjenestemænd, midlertidigt ansatte og eksternt personale) - se nærmere under punkt 8.2.1.

| Årlige behov | År n (2011) | n + 1 (2012) | n + 2 (2013) | n + 3 (2014) | n + 4 (2015) | n + 5 og ff. (2016 og ff.) |
|---------------------------|----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------------------------------------|
| Personaleressourcer i alt | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

5. SÆRLIGE FORHOLD OG MÅL

5.1. Behov, der skal dækkes på kort eller lang sigt

Ikke relevant.

5.2. SÆRLIGE FORHOLD OG MÅL

5.1. Behov, der skal dækkes på kort eller lang sigt

Ikke relevant.

5.2. Merværdien af Fællesskabets engagement og forslagets sammenhæng med andre finansielle instrumenter og eventuel synergi

Ikke relevant.

5.3. Forslagets mål, forventede resultater og øvrige indikatorer set i forbindelse med ABM-rammen

Ikke relevant.

5.4. Gennemførelsesmetode (vejledende)

Central forvaltning

Direkte af Kommissionen

Indirekte ved delegation til:

Forvaltningsorganer

Organer oprettet af Fællesskaberne, jf. artikel 185 i finansforordningen

Nationale offentlige organer eller public service-organer

Fælles eller decentral forvaltning

med medlemsstaterne

med tredjelande

Fælles forvaltning med internationale organisationer (angiv nærmere)

Relevante bemærkninger:

6. OVERVÅGNING OG EVALUERING

6.1 Overvågningsystem

Det sikres, at arbejdsgrupperne regelmæssigt aflægger rapporter, som forelægges medlemsstaterne og Kommissionens tjenestegrene.

6.2. Evaluering

6.2.1. Forudgående evaluering

Ikke relevant.

6.2.2. Forholdsregler efter en midtvejsevaluering eller efterfølgende evaluering (konklusioner, der kan drages af lignende tidligere erfaringer)

Ikke relevant.

6.2.3. Regler for fremtidige evalueringer og deres hyppighed

En evaluering af arbejdsgruppens arbejde vil finde sted efter 5 år.

7. FORHOLDSREGLER MOD SVIG

Ikke relevant.

8. RESSOURCER

8.1. Finansielle omkostninger i forbindelse med forslagets mål

Forpligtelsesbevillinger i mio. EUR (3 decimaler)

| Beskrivelse af mål, foranstaltninger og output | Type output | Gen. snit. omkost. | År n (2011) | | År n+1 (2012) | | År n+2 (2013) | | År n+3 (2014) | | År n+4 (2015) | | År n+5 og ff. (2016 og ff.) | | I ALT | |
|--|-------------|--------------------|--------------|----------------------|---------------|----------------------|---------------|----------------------|---------------|----------------------|---------------|----------------------|-----------------------------|----------------------|--------------|----------------------|
| | | | Antal output | Samlede omkostninger | Antal output | Samlede omkostninger | Antal output | Samlede omkostninger | Antal output | Samlede omkostninger | Antal output | Samlede omkostninger | Antal output | Samlede omkostninger | Antal output | Samlede omkostninger |
| OPERATIONELT MÅL NR. 1 ³⁴ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Foranstaltning 1: Udvalget vedrørende Urimelige Kontraktvilkår i Forbrugeraftaler | | | | | | | | | | | | | | | | |
| -- Output | Antal møder | | 3 | 0,060 | 3 | 0,060 | 3 | 0,060 | 3 | 0,060 | 3 | 0,060 | 3 | 0,060 | 18 | 0,360 |
| Subtotal mål 2 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Foranstaltning 2 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Output 1 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Subtotal mål 1 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| OPERATIONELT MÅL nr. 2 ¹ | | | | | | | | | | | | | | | | |

8.2. Administrative udgifter

8.2.1. Personaleressourcer - antal og type

| Stillingstyper | | Personale til forvaltning af foranstaltningen ved brug af eksisterende og/eller yderligere ressourcer (antal stillinger/fuldtidsækvivalenter) | | | | | |
|---|---------------|---|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| | | År n (2011) | År n+1 (2012) | År n+2 (2013) | År n+3 (2014) | År n+4 (2015) | År n+5 (2016) |
| Tjenestemænd eller midlertidigt ansatte ³⁵ (XX 01 01) | A*/AD | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | B*, C*/AST | | | | | | |
| Personale ³⁶ , der finansieres over art. XX 01 02 | | | | | | | |
| Andet personale ³⁷ , der finansieres over art. XX 01 04/05 | | | | | | | |
| I ALT | | | | | | | |

8.2.2. Opgavebeskrivelse

Drift af det nye udvalg ("Udvalget vedrørende Urimelige Kontraktvilkår i Forbrugeraftaler"), der er nedsat i overensstemmelse med artikel 40 i direktivet, som vil arbejde med direktivets gennemførelse.

Udgifter i forbindelse med plenarmødet med deltagelse af en repræsentant for hver af de 27 medlemsstater. Der er planlagt 3 møder pr. år, som hver anslås til 20 000 EUR. Det kan blive nødvendigt at revidere de faktiske udgifter i forbindelse med møderne og frekvensen af disse møder afhængigt af direktivets endelige udformning efter Parlamentets og Rådets vedtagelse.

De nødvendige personalemæssige og administrative ressourcer vil blive dækket via tildelingen til det ansvarlige GD inden for rammerne af de årlige tildelingsprocedurer i lyset af de budgetmæssige begrænsninger.

8.2.3. Kilde til personaleressourcer (vedtægtsomfattede)

- Stillinger, der i øjeblikket er afsat til forvaltningen af programmet, og som skal erstattes eller forlænges
- Stillinger, der er forhåndsallokeret i forbindelse med APS/FBF-proceduren for år n
- Stillinger, hvorom der skal ansøges i forbindelse med den næste APS/FBF-procedure

³⁵ Udgifter, der IKKE er medtaget i referencebeløbet.
³⁶ Udgifter, der IKKE er medtaget i referencebeløbet.
³⁷ Udgifter, der er medtaget i referencebeløbet.

- Stillinger, som skal omfordeles under anvendelse af eksisterende ressourcer inden for den pågældende tjeneste (intern omfordeling)
- Stillinger, der er nødvendige i år n, men ikke forudset i APS/FBF-proceduren for det pågældende år

8.2.4. *Andre administrative udgifter, der er medtaget i referencebeløbet (XX 01 04/05 - udgifter til administrativ forvaltning)*

i mio. EUR (3 decimaler)

| Budgetpost (nummer og betegnelse) | År n | År n+1 | År n+2 | År n+3 | År n+4 | År n+5 og ff. | I ALT |
|--|------|--------|--------|--------|--------|------------------|-------|
| Teknisk og administrativ bistand (herunder personaleudgifter) | | | | | | | |
| Forvaltningsorganer ³⁸ | | | | | | | |
| Anden teknisk og administrativ bistand | | | | | | | |
| - intern | | | | | | | |
| - ekstern | | | | | | | |
| Teknisk og administrativ bistand i alt | | | | | | | |

8.2.5. *Udgifter til personaleressourcer og dermed forbundne udgifter, der ikke er medtaget i referencebeløbet*

i mio. EUR (3 decimaler)

| Arten af personaleressourcer | År n (2011) | År n+1 (2012) | År n+2 (2013) | År n+3 (2014) | År n+4 (2015) | År n+5 og ff. (2016 og ff.) |
|--|----------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------------------------|
| Tjenestemænd og midlertidigt ansatte (XX 01 01) | 0,117 | 0,117 | 0,117 | 0,117 | 0,117 | 0,117 |
| Personale finansieret over artikel XX 01 02 (hjælpeansatte, nationale eksperter, kontraktansatte osv.) (oplys budgetpost) | | | | | | |

³⁸ Der skal henvises til den specifikke finansieringsoversigt for det eller de pågældende forvaltningsorganer.

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Samlede udgifter til personaleressourcer og dermed forbundne udgifter (IKKE medtaget i referencebeløbet) | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

Beregning - tjenestemænd og midlertidigt ansatte

Der er anvendt en sats på 117 000 EUR/ansat til kvantificering af omkostningerne som foreslået i BUDG-retningslinjerne

Beregning - personale, der finansieres over art. XX 01 02

[...]

8.2.6. Andre administrative udgifter, der ikke er medtaget i referencebeløbet

i mio. EUR (3 decimaler)

| | År n (2011) | År n+1 (2012) | År n+2 (2013) | År n+3 (2014) | År n+4 (2015) | År n+5 og ff. (2016 og ff.) | I ALT |
|---|----------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---|--------------|
| XX 01 02 11 01 – Tjenesterejser | | | | | | | |
| XX 01 02 11 02 – Møder og konferencer | | | | | | | |
| XX 01 02 11 03 – Udvalg | 0,060 | 0,060 | 0,060 | 0,060 | 0,060 | 0,060 | 0,360 |
| XX 01 02 11 04 – Undersøgelser og høringer | | | | | | | |
| XX 01 02 11 05 - Informationssystemer | | | | | | | |
| 2 Andre forvaltningsudgifter i alt (XX 01 02 11) | 0,060 | 0,060 | 0,060 | 0,060 | 0,060 | 0,060 | 0,360 |
| 3 Andre udgifter af administrativ karakter (angiv hvilke, herunder budgetpost) | | | | | | | |
| Administrative udgifter i alt, undtagen udgifter til personaleressourcer og dermed forbundne udgifter (IKKE medtaget i referencebeløbet) | 0,060 | 0,060 | 0,060 | 0,060 | 0,060 | 0,060 | 0,360 |

Beregning - *Andre administrative udgifter, der ikke er medtaget i referencebeløbet*

[...]

De nødvendige personalemæssige og administrative ressourcer vil blive dækket via tildelingen til det ansvarlige GD inden for rammerne af de årlige tildelingsprocedurer i lyset af de budgetmæssige begrænsninger.