

27. juni 2013

Gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder

*Betænkning afgivet af Justitsministeriets
arbejdsgruppe om gennemførelse af direkti-
vet om forbrugerrettigheder*

København 2013

Indholdsfortegnelse

Kapitel 1. Indledning.....	12
1.1. Arbejdsgruppens nedsættelse og kommissorium...	12
1.2. Arbejdsgruppens sammensætning	15
1.3. Arbejdsgruppens arbejde	16
Kapitel 2. Sammenfatning	17
2.1 Indledning	17
2.2. Oversigt over betænkningens indhold	18
2.3. Sammenfatning af arbejdsgruppens overvejelser og forslag	19
Kapitel 3. Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder	28
3.1. Baggrund.....	28
3.2. Direktivets indhold	29
3.2.1. Direktivets kapitel I.....	29
3.2.1.1. Anvendelsesområde og definitioner	29
3.2.1.2. Harmoniseringsgraden	33
3.2.2. Direktivets kapitel II.....	33
3.2.2.1. Generelle oplysningskrav.....	34
3.2.3. Direktivets kapitel III	35
3.2.3.1. Oplysningskrav for aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted.....	35
3.2.3.2. Formelle krav for aftaler indgået uden for fast forretningssted.....	39
3.2.3.3. Formelle krav for aftaler om fjernsalg	40
3.2.3.4. Fortrydelsesret.....	42
3.2.3.5. Manglende oplysninger om fortrydelsesretten.....	42
3.2.3.6. Udøvelse af fortrydelsesretten	43
3.2.3.7. Følgerne af udøvelse af fortrydelsesretten	43
3.2.3.8. Den erhvervsdrivendes forpligtelser i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten	43
3.2.3.9. Forbrugerens forpligtelser i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten.....	44
3.2.3.10. Følgerne af udøvelse af fortrydelsesretten for tilknyttede aftaler	45

3.2.3.11.	Undtagelser fra bestemmelserne om fortrydelsesret....	46
3.2.4.	Direktivets kapitel IV	48
3.2.4.1.	Anvendelsesområde	48
3.2.4.2.	Levering	48
3.2.4.3.	Gebyrer for anvendelse af betalingsmidler	49
3.2.4.4.	Risikoens overgang	49
3.2.4.5.	Kommunikation pr. telefon	49
3.2.4.6.	Yderligere betalinger	50
3.2.5.	Direktivets kapitel V	50
3.2.5.1.	Håndhævelse og sanktioner	50
3.2.5.2.	Ufravigelighed	50
3.2.5.3.	Information	51
3.2.5.4.	Levering uden forbrugerens anmodning	51
3.2.5.5.	Underretning af Kommissionen	51

**Kapitel 4. Hovedtræk af gældende dansk ret inden for de områder,
der berøres af direktivet** 52

4.1.	Forbrugeraftaleloven.....	52
4.1.1.	Indledning.....	52
4.1.1.1.	Forbrugeraftalelovens EU-retlige baggrund	53
4.1.2.	Forbrugeraftalelovens anvendelsesområde mv.	55
4.1.3.	Oplysningspligt ved aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted	57
4.1.3.1.	Aftaler indgået uden for fast forretningssted	57
4.1.3.2.	Fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser	58
4.1.4.	Fortrydelsesret	59
4.1.4.1.	Fortrydelsesfristen og dens beregning	60
4.1.4.2.	Fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten	61
4.1.4.3.	Retsvirkningerne af at bruge fortrydelsesretten	62
4.1.5.	Tilknyttede aftaler	63
4.2.	Købeloven	63
4.2.1.	Indledning.....	63
4.2.2.	Levering og risikoens overgang ved købsaftaler.....	63
4.2.3.	Forbrugerens beføjelser ved sælgers forsinkelse med levering af salgsgenstanden	64
4.2.4.	Forbrugerens ret til erstatning ved sælgers misligholdelse af købsaftalen.....	65

4.3.	Markedsføringsloven	66
4.3.1.	Indledning.....	66
4.3.2.	Handelsmæssige garantier.....	66
4.3.3.	Generelle oplysningskrav	66
4.4.	Øvrige områder	67
4.4.1	Fastsættelse af gebyrer	67

Kapitel 5. De øvrige nordiske landes overvejelser vedrørende implementeringen af forbrugerrettighedsdirektivet 68

Kapitel 6. Nødvendige ændringer af gældende dansk ret 71

6.1.	Direktivets genstand, definitioner, anvendelsesområde og harmoniseringsniveau – direktivets artikel 1-4	71
6.1.1.	Direktivets artikel 1	71
6.1.2.	Direktivets artikel 2.....	71
6.1.3.	Direktivets artikel 3	77
6.1.4.	Direktivets artikel 4.....	83
6.1.5.	Gældende ret	84
6.1.5.1.	Forbrugeraftalelovens §§ 1-4.....	84
6.1.5.2.	Forbrugeraftalelovens § 9	91
6.1.5.3.	Forbrugeraftalelovens § 17	93
6.1.6.	Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 1	94
6.1.7.	Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 2	94
6.1.7.1.	Forbrugeraftalebegrebet.....	95
6.1.7.2.	Definitionen af vare	100
6.1.7.3.	Definitionen af vare som er fremstillet efter forbrugerens specifikationer	101
6.1.7.4.	Definitionen af købsaftale.....	107
6.1.7.5	Definitionen af tjenesteydelsesaftale	108
6.1.7.6.	Definitionen af fjernsalgsaftale.....	109
6.1.7.7.	Definitionen af aftale indgået uden for den erhvervsdrivendes (faste) forretningssted	110
6.1.7.8.	Definitionen af varigt medium.....	116
6.1.7.9.	Definitionen af digitalt indhold.....	118
6.1.7.10.	Definitionen af finansiel tjenesteydelse	119
6.1.7.11.	Definitionen af offentlig auktion	120

6.1.7.12.	Definitionen af handelsmæssig garanti	121
6.1.7.13.	Definitionen af tilknyttet aftale	122
6.1.8.	Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 3	123
6.1.8.1.	Direktivets artikel 3, stk. 1	123
6.1.8.2.	Direktivets artikel 3, stk. 2	124
6.1.8.3.	Direktivets artikel 3, stk. 3	125
6.1.8.3.1.	Artikel 3, stk. 3, litra a og b	125
6.1.8.3.3.	Artikel 3, stk. 3, litra c	127
6.1.8.3.4.	Artikel 3, stk. 3, litra d	131
6.1.8.3.5.	Artikel 3, stk. 3, litra e og f	131
6.1.8.3.6.	Artikel 3, stk. 3, litra g	134
6.1.8.3.7.	Artikel 3, stk. 3, litra h	135
6.1.8.3.8.	Artikel 3, stk. 3, litra i	136
6.1.8.3.9.	Artikel 3, stk. 3, litra j	136
6.1.8.3.10.	Artikel 3, stk. 3, litra k	138
6.1.8.3.11.	Artikel 3, stk. 3, litra l	142
6.1.8.3.12.	Artikel 3, stk. 3, litra m	143
6.1.8.4.	Direktivets artikel 3, stk. 4	144
6.1.8.5.	Direktivets artikel 3, stk. 5	145
6.1.8.6.	Direktivets artikel 3, stk. 6	145
6.1.9.	Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 4	146
6.2.	Oplysningspligt	146
6.2.1.	Oplysningskrav vedrørende andre aftaler end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for fast forretningssted – direktivets artikel 5	146
6.2.1.1.	Direktivbestemmelsen	146
6.2.1.2.	Gældende ret	148
6.2.1.3.	Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 5, stk. 1 og 2 ...	151
6.2.2.	Oplysningskrav vedrørende aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted – direktivets artikel 6-8.	153
6.2.2.1.	Direktivets artikel 6	153
6.2.2.2.	Direktivets artikel 7	157
6.2.2.3.	Direktivets artikel 8	158
6.2.2.4.	Gældende ret	162
6.2.2.4.1.	Oplysningspligtens område	162
6.2.2.4.2.	Aftaler indgået uden for fast forretningssted	163

6.2.2.4.3.	Fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikke finansielle tjenesteydelser	164
6.2.2.4.4.	Fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser	169
6.2.2.4.5.	Fælles regler for fjernsalg	171
6.2.2.4.6.	Bemyndigelse til at udstede administrative forskrifter	171
6.2.2.5.	Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 6	172
6.2.2.5.1.	Direktivets artikel 6, stk. 1	173
6.2.2.5.15.	Direktivets artikel 6, stk. 2	193
6.2.2.5.16.	Direktivets artikel 6, stk. 3	193
6.2.2.5.17.	Direktivets artikel 6, stk. 4	195
6.2.2.5.18.	Direktivets artikel 6, stk. 5	196
6.2.2.5.19.	Direktivets artikel 6, stk. 6	196
6.2.2.5.20.	Direktivets artikel 6, stk. 9	196
6.2.2.6.	Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 7	197
6.2.2.6.1.	Direktivets artikel 7, stk. 1-3	197
6.2.2.6.2.	Direktivets artikel 7, stk. 5	200
6.2.2.7.	Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 8	201
6.2.2.7.1.	Direktivets artikel 8, stk. 1	202
6.2.2.7.2.	Direktivets artikel 8, stk. 2	204
6.2.2.7.3.	Direktivets artikel 8, stk. 3	206
6.2.2.7.4.	Direktivets artikel 8, stk. 4	206
6.2.2.7.5.	Direktivets artikel 8, stk. 5	207
6.2.2.7.6.	Direktivets artikel 8, stk. 7	209
6.2.2.7.7.	Direktivets artikel 8, stk. 8	212
6.2.2.7.8.	Direktivets artikel 8, stk. 9	214
6.2.2.7.9.	Direktivets artikel 8, stk. 10	215
6.3.	Fortrydelsesret, manglende oplysning om fortrydelsesret og undtagelser fra bestemmelserne om fortrydelsesret direktivets artikel 9, 10 og 16	216
6.3.1.	Direktivets artikel 9 - fortrydelsesretten	216
6.3.2.	Direktivets artikel 10 – manglende oplysning om fortrydelsesretten	219
6.3.3.	Direktivets artikel 16 – undtagelser fra bestemmelserne om fortrydelsesret	220
6.3.4.	Gældende ret	222

6.3.4.1.	Fortrydelsesrettens område	222
6.3.4.2.	Fortrydelsesfristen og dens beregning	224
6.3.5.	Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets bestemmelser om fortrydelsesret i forbindelse med aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.....	227
6.3.6.	Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivet artikel 9.....	228
6.3.6.1.	Direktivets artikel 9, stk. 1	228
6.3.6.2.	Direktivets artikel 9, stk. 2.....	229
6.3.7.	Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 10	231
6.3.7.1.	Direktivets artikel 10, stk. 1	232
6.3.7.2.	Direktivets artikel 10, stk. 2.....	234
6.3.8.	Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivet artikel 16.....	235
6.4.	Udøvelse af fortrydelsesretten, følgerne af udøvelse af fortrydelsesretten, den erhvervsdrivendes og forbrugerens forpligtelser i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten samt følgerne af udøvelse af fortrydelsesretten for tilknyttede aftaler – direktivets artikel 11-15	257
6.4.1.	Direktivets artikel 11	257
6.4.2.	Direktivets artikel 12.....	259
6.4.3.	Direktivets artikel 13	259
6.4.4.	Direktivets artikel 14.....	260
6.4.5.	Direktivets artikel 15	263
6.4.6.	Gældende ret	265
6.4.6.1.	Fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten	265
6.4.6.2.	Betingelser for at udøve fortrydelsesretten ved aftaler vedrørende køb af varer	266
6.4.6.3.	Retsvirkningerne af at bruge fortrydelsesretten	267
6.4.6.4.	Bortfald af tilknyttede aftaler.....	269
6.4.7.	Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivet artikel 11.....	270
6.4.8.	Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivet artikel 12.....	277
6.4.9.	Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivet artikel 13.....	277

6.4.10.	Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivet artikel 14.....	283
6.4.11.	Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivet artikel 15	295
6.5. 22	Andre forbrugerrettigheder – direktivets artikel 17- 297	
6.5.1.	Direktivets artikel 17	297
6.5.2.	Direktivets artikel 18	298
6.5.3.	Direktivets artikel 19	300
6.5.4.	Direktivets artikel 20	300
6.5.5.	Direktivets artikel 21	301
6.5.6.	Direktivets artikel 22	301
6.5.7.	Gældende ret	301
6.5.8.	Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets bestemmelser om andre forbrugerrettigheder..	313
6.5.9.	Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 17	314
6.5.10.	Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 18	316
6.5.10.1.	Direktivets artikel 18, stk. 1	316
6.5.10.2.	Direktivets artikel 18, stk. 2	318
6.5.10.3.	Direktivets artikel 18, stk. 3	322
6.5.10.4.	Direktivets artikel 18, stk. 4	323
6.5.11.	Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 19	323
6.5.12.	Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 20	326
6.5.13.	Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 21	334
6.5.14.	Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 22	337
6.6. artikel 27	Levering uden forbrugerens anmodning – direktivets 339	
6.6.1.	Direktivbestemmelsen	339
6.6.2.	Gældende ret	339
6.6.3.	Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 27	340

6.7.	Adgang til at anlægge søgsmål mv. – direktivets artikel 23	340
6.7.1.	Direktivbestemmelsen	340
6.8.	Sanktioner – direktivets artikel 24	342
6.8.1.	Direktivbestemmelsen	342
6.8.2.	Gældende ret	343
6.8.3.	Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 24	345
6.9.	Reglernes ufravigelighed – direktivets artikel 25	348
6.10.	Gennemførelses- og ikrafttrædelsesbestemmelser, indberetningkrav, Kommissionens rapportering og evaluering, samt ophævelse og ændring af andre direktiver – direktivets artikel 26 og 28-30	349

Kapitel 7. Arbejdsgruppens overvejelser om lovgivningsmæssige valg inden for det område, som direktivet regulerer 351

7.1.	Generelle bemærkninger	351
7.2.	Aftaler indgået uden for fast forretningssted, hvor prisen ikke overstiger 50 euro – direktivets artikel 3, stk. 4.....	351
7.3.	Oplysningskrav vedrørende dagligdags transaktioner for andre aftaler end fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted – direktivets artikel 5, stk. 3	353
7.4.	Supplerende oplysningskrav for andre aftaler end fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted – direktivets artikel 5, stk. 4	354
7.5.	Særlige sprogkrav for aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted – direktivets artikel 6, stk. 7	355
7.6.	Supplerende oplysningskrav for aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted – direktivets artikel 6, stk. 8	356
7.7.	Lempeligere regulering af oplysningskrav for aftaler indgået uden for fast forretningssted om reparations- eller vedligeholdelsesarbejder – direktivets artikel 7, stk. 4.....	357
7.8.	Formelle krav om aftaleindgåelse for aftaler om fjernsalg indgået pr. telefon – direktivets artikel 8, stk. 6	358
7.9.	Opretholdelse af national lovgivning for aftaler indgået uden for fast forretningssted om betalingsforbud i en periode efter aftalens indgåelse – direktivets artikel 9, stk. 3.....	359

Kapitel 8. Arbejdsgruppens lovudkast.....	361
8.1. Arbejdsgruppens lovudkast til en ny forbrugerftalelov	361
<i>Bilag I A</i> Standardvejledning om fortrydelsesret ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og ved aftaler om fjernsalg af varer og ikkefinansielle tjenesteydelser	380
<i>Bilag I B</i> Standardvejledning om fortrydelsesret ved aftaler om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser	384
<i>Bilag I C</i> Standardfortrydelsesformular	386
8.2. Arbejdsgruppens lovudkast til ændringer af købeloven	387
Kapitel 9. Arbejdsgruppens bemærkninger til lovudkastets enkelte bestemmelser.....	388
9.1. Arbejdsgruppens bemærkninger til udkastet til en ny forbrugerftalelov	388
9.2. Arbejdsgruppens bemærkninger til udkastet til ændringer af købeloven	475
Bilag til betænkningen	480
Bilag nr. 1. Lov 2004-06-09 nr. 451 om visse forbrugerftaler	481
Bilag nr. 2. Forbrugerrettighedsdirektivet (2011/83/EU).....	500

Kapitel 1

Indledning

1.1. Arbejdsgruppens nedsættelse og kommissorium

I marts 2012 nedsatte Justitsministeriet en arbejdsgruppe, der fik til opgave at overveje, hvordan EU-direktivet om forbrugerrettigheder (2011/83/EU)¹ bør gennemføres i dansk ret.

Arbejdsgruppens kommissorium lyder således:

”1. Ved Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om forbrugerrettigheder (herefter benævnt forbrugerrettighedsdirektivet) er der vedtaget nye fællesskabsretlige regler om forbrugerbeskyttelse i navnlig fjernsalgsaftaler samt aftaler indgået uden for fast forretningssted.

Forbrugerrettighedsdirektivet afløser Rådets direktiv 85/577/EØF af 20. december 1985 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF af 20. maj 1997 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg.

Herudover indeholder forbrugerrettighedsdirektivet en ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF af 25. maj 1999 om visse aspekter af forbruger køb og garantier i forbindelse hermed, hvorefter medlemsstaterne skal underrette EU-Kommissionen, hvis der på nærmere angivne områder indføres regler, hvorved forbrugerbeskyttelsesniveauet i den pågældende medlemsstat højnes.

2. Formålet med det nye direktiv er – ved en harmonisering af visse aspekter af medlemsstaternes regulering af forbrugeraftaler – at fremme den grænseoverskridende handel og opnå et højt forbrugerbeskyttelsesniveau.

Forbrugerrettighedsdirektivet indeholder i kapitel I (artikel 1-4) en række centrale definitioner, en afgrænsning af direktivets anvendelsesområde samt angivelse af harmoniseringsniveau.

¹ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder, om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF samt om ophævelse af Rådets direktiv 85/577/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF.

Direktivets kapitel II (artikel 5) indeholder – som noget nyt i forhold til gældende ret – en række oplysningskrav, der skal opfyldes af den erhvervsdrivende i andre forbrugeraftaler end fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted. Det kan f.eks. være ved indgåelse af en forbrugeraftale i den erhvervsdrivendes butikslokaler.

Direktivets kapitel III (artikel 6-16) indeholder – på samme måde som direktiv 85/577/EØF og direktiv 97/7/EF, som forbrugerrettighedsdirektivet afløser – regler om oplysningskrav og forbrugerens fortrydelsesret i fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted, herunder regler om bl.a. fortrydelsesfristens beregning, fremgangsmåden ved forbrugerens udøvelse af fortrydelsesretten samt den erhvervsdrivendes og forbrugerens forpligtelser i tilknytning hertil.

Direktivets kapitel IV (artikel 17-22) indeholder – som noget nyt i forhold til gældende ret – bl.a. bestemmelser om levering og risikoovergang i forbrugeraftaler om køb af en vare. Kapitlet indeholder endvidere bestemmelser om gebyr for anvendelse af bestemte betalingsmidler.

Direktivets kapitel V (artikel 22-30) indeholder en række generelle bestemmelser om bl.a. håndhævelse og sanktioner, mens direktivets kapitel VI (artikel 31-35) indeholder de afsluttende bestemmelser om bl.a. direktivets ikrafttrædelsestidspunkt.

Direktivet skal være gennemført i national lovgivning inden den 13. december 2013.

3. Forbrugerrettighedsdirektivet er – i modsætning til direktiv 85/577/EØF og direktiv 97/7/EF – som udgangspunkt et totalharmoniseringsdirektiv. Der vil derfor som udgangspunkt ikke inden for det område, som direktivet regulerer, kunne indføres eller opretholdes andre regler end dem, der følger af direktivet. Uden for dette område kan medlemsstaterne derimod frit indføre eller opretholde egne regler eller indføre regler svarende til direktivets.

På enkelte områder giver forbrugerrettighedsdirektivet imidlertid inden for det område, som direktivet regulerer, medlemsstaterne adgang til at opretholde eller indføre regler, der afviger fra direktivets ordning.

Således kan en medlemsstat f.eks. fastsætte regler om, at direktivets bestemmelser ikke skal finde anvendelse på forbrugeraftaler, der indgås uden for fast forretningssted, når værdien af det solgte ikke overstiger (maksimalt) 50 euro. En medlemsstat kan endvidere – for andre forbrugeraftaler end fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted – bestemme, at de

oplysningskrav, der følger af direktivets artikel 5, stk. 1, ikke skal omfatte dagligdags transaktioner, ligesom en medlemsstat for aftaler omfattet af artikel 5 kan opretholde eller indføre oplysningskrav ud over de krav, der følger af direktivets artikel 5, stk. 1. Herudover kan en medlemsstat med hensyn til forbruger-aftaler om reparations- eller vedligeholdelsesarbejder, der indgås uden for fast forretningssted og udføres straks, og hvis værdi ikke overstiger 200 euro, fastsætte regler om mindre omfattende oplysningskrav mv., jf. direktivets artikel 7, stk. 4.

4. Rådets direktiv 85/577/EØF om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg er navnlig gennemført i dansk ret i forbrugeraftaleloven.

Gennemførelsen i dansk ret af det nye forbrugerrettighedsdirektiv nødvendiggør en ændring af bl.a. forbrugeraftalelovens regler på en række punkter. De nye bestemmelser om levering og risikoovergang ved køb af en vare nødvendiggør endvidere en ændring af købelovens regler.

5. Justitsministeriet har besluttet at nedsætte en arbejdsgruppe, der skal overveje, hvordan forbrugerrettighedsdirektivet bør gennemføres i dansk ret.

Arbejdsgruppen skal overveje og redegøre for, hvilke ændringer af dansk ret der er nødvendige for at gennemføre direktivet. Desuden skal arbejdsgruppen overveje og redegøre for, i hvilket omfang (visse af) bestemmelserne i direktivet bør gælde uden for det område, som direktivet regulerer, samt om – og i givet fald i hvilket omfang – der på de specifikke områder inden for direktivets anvendelsesområde, hvor direktivet overlader det til medlemsstaterne, om direktivets ordning skal finde anvendelse, bør indføres regler, som afviger fra direktivets ordning.

Arbejdsgruppen anmodes om at udarbejde et lovudkast med bemærkninger.

Under hensyn til fristen for gennemførelse af direktivet anmodes arbejdsgruppen om at afslutte sit arbejde senest i foråret 2013.

6. Arbejdsgruppen har følgende sammensætning:

Formand

1 medlem fra universiteterne

1 medlem udpeget efter indstilling fra Dommerforeningen

1 medlem udpeget efter indstilling fra Advokatrådet

1 medlem udpeget efter indstilling fra Dansk Erhverv

1 medlem udpeget efter indstilling fra Dansk Industri

1 medlem udpeget efter indstilling fra Forbrugerrådet

1 medlem udpeget efter indstilling fra Håndværksrådet
1 medlem udpeget efter indstilling fra Erhvervs- og Vækstministeriet
1 medlem udpeget efter indstilling fra Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen
1 medlem udpeget af Justitsministeriet

Arbejdsgruppens sekretariatsfunktion varetages af Justitsministeriet.”

1.2. Arbejdsgruppens sammensætning

Arbejdsgruppen havde ved afgivelsen af denne betænkning følgende sammensætning:

Formand:

Forbrugerombudsmand Henrik Saugmandsgaard Øe

Øvrige medlemmer:

Landsdommer Ole Græsbøll Olesen

(indstillet af Den Danske Dommerforening)

Professor Vibe Garf Ulfbeck

(indstillet af Københavns Universitet)

Advokat Wivi H. Larsen

(indstillet af Advokatrådet)

Advokat Lars Quistgaard Bay

(indstillet af Dansk Erhverv)

Konsulent Line Stentoft Andersen

(indstillet af Dansk Industri)

Jurist Tina Dhanda Kalsi

(indstillet af Forbrugerrådet)

Chefkonsulent Jeppe Rosenmejer

(indstillet af Håndværksrådet)

Fuldmægtig Rune Lorenzen

(indstillet af Erhvervs- og Vækstministeriet)

Specialkonsulent Susanne Aamann

(indstillet af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen)

Kontorchef Rikke-Louise Ørum Petersen

(udpeget af Justitsministeriet)

Fuldmægtig Rasmus Linding og senere fuldmægtig Anne-Mette Lyhne Jensen, begge fra Justitsministeriet, har været sekretærer for arbejdsgruppen.

1.3. Arbejdsgruppens arbejde

Arbejdsgruppen har afholdt 15 møder i perioden fra den 27. marts 2012 til den 20. juni 2013 og afslutter sit arbejde med afgivelsen af denne betænkning

Der har endvidere været afholdt en række møder i en teknisk underarbejdsgruppe med deltagelse af formanden samt medlemmerne professor Vibe Garf Ulfbeck og kontorchef Rikke-Louise Ørum Petersen.

Kapitel 2

Sammenfatning

2.1 Indledning

Efter kommissoriet for arbejdsgruppens arbejde har arbejdsgruppen haft til opgave at overveje, hvordan forbrugerrettighedsdirektivet bør gennemføres i dansk ret. Arbejdsgruppen har i den forbindelse haft tre hovedopgaver, idet arbejdsgruppen er blevet anmodet om at overveje og redegøre for, for det første hvilke ændringer af dansk ret der er nødvendige for at gennemføre direktivet, for det andet i hvilket omfang (visse af) bestemmelserne i direktivet bør gælde uden for det område, som direktivet regulerer, samt for det tredje om – og i givet fald i hvilket omfang – der på de specifikke områder inden for direktivets anvendelsesområde, hvor direktivet overlader det til medlemsstaterne, om direktivets ordning skal finde anvendelse, bør indføres regler, som afviger fra direktivets ordning. Arbejdsgruppen er endvidere blevet anmodet om at udarbejde et lovudkast med bemærkninger.

Direktivets formål er – ved en harmonisering af visse aspekter af medlemsstaternes regulering af forbrugeraftaler – at fremme den grænseoverskridende handel og opnå et højt forbrugerbeskyttelsesniveau.

Forbrugerrettighedsdirektivet indeholder i kapitel I bl.a. en række centrale definitioner. Direktivets kapitel II indeholder – som noget nyt i forhold til gældende ret – en række oplysningskrav, der skal opfyldes af den erhvervsdrivende i andre forbrugeraftaler end fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted. Direktivets kapitel III indeholder regler om oplysningskrav og forbrugerens fortrydelsesret i fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted. Direktivets kapitel IV indeholder – som noget nyt i forhold til gældende ret – bl.a. bestemmelser om levering og risikoens overgang i forbrugeraftaler om køb af en vare. Kapitellet indeholder endvidere bestemmelser om gebyr for anvendelse af bestemte betalingsmidler. Direktivets kapitel V indeholder en række generelle bestemmelser om bl.a. håndhævelse og sanktioner, mens direktivets kapitel VI indeholder de afsluttende bestemmelser om bl.a. direktivets ikrafttrædelsestidspunkt.

Forbrugerrettighedsdirektivet er – i modsætning til direktiv 85/577/EØF og direktiv 97/7/EF som forbrugerrettighedsdirektivet afløser – som udgangspunkt et totalharmoniseringsdirektiv. Der vil derfor som udgangspunkt ikke inden for det område, som direktivet regulerer, kunne indføres eller op-

retholdes andre regler end dem, der følger af direktivet. Uden for dette område kan medlemsstaterne derimod frit indføre eller opretholde egne regler eller indføre regler svarende til direktivets. På enkelte områder giver forbrugerrettighedsdirektivet imidlertid inden for det område, som direktivet regulerer, medlemsstaterne adgang til at opretholde eller indføre regler, der afviger fra direktivets ordning.

2.2. Oversigt over betænkningens indhold

Betænkningen er opdelt i ti kapitler. I kapitel 1 indledes betænkningen med en beskrivelse af arbejdsgruppens arbejde, mens kapitel 2 indeholder en sammenfattende beskrivelse af udvalgets overvejelser og forslag (nærværende kapitel).

Betænkningens kapitel 3 indeholder en generel beskrivelse af forbrugerrettighedsdirektivet, herunder direktivets baggrund og indhold, mens kapitel 4 indeholder en generel beskrivelse af gældende dansk ret inden for de områder, der berøres af direktivet. I kapitlet redegøres for den oprindelige forbrugerftalelov af 1978 og for de forskellige ændringer af loven, der er foretaget efterfølgende. Kapitlet indeholder herudover en sammenfattende gennemgang af de gældende regler i forbrugerftaleloven og af relevante bestemmelser i købeloven og markedsføringsloven.

I kapitel 5 redegøres for visse af de øvrige nordiske landes overvejelser vedrørende implementeringen af direktivet, navnlig på områder, hvor direktivet giver medlemsstaterne adgang til at opretholde eller indføre regler, der afviger fra direktivets ordning.

I kapitel 6 følger herefter betænkningens hovedafsnit, der redegør for arbejdsgruppens overvejelser omkring gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivet i dansk ret, samt herunder arbejdsgruppens overvejelser vedrørende i hvilket omfang (visse af) bestemmelserne i direktivet bør gælde uden for det område, som direktivet regulerer, og endelig arbejdsgruppens overvejelser vedrørende opretholdelse af de gældende bestemmelser i forbrugerftaleloven.

Kapitel 7 indeholder arbejdsgruppens overvejelser om lovgivningsmæssige valg inden for det område, som direktivet regulerer, dvs. de områder, hvor direktivet giver medlemsstaterne adgang til at opretholde eller indføre regler, der afviger fra direktivets ordning.

Endelig indeholder kapitel 8 arbejdsgruppens lovudkast og bemærkningerne hertil.

2.3. Sammenfatning af arbejdsgruppens overvejelser og forslag

Som resultat af arbejdsgruppens overvejelser har arbejdsgruppen udarbejdet lovudkast til en ny forbrugerftalelov samt lovudkast til ændring af enkelte bestemmelser i købeloven. Lovudkastene indebærer overordnet en forøget beskyttelse af forbrugerne, herunder navnlig som følge af indførelse af en ordning, der giver forbrugeren udvidet adgang til at benytte sig af fortrydelsesretten, samt indførelse af regler om oplysningspligt i forbindelse med andre aftaler end aftaler indgået ved fjernsalg eller uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

I det følgende gennemgås lovudkastets væsentligste elementer, herunder på de områder, hvor lovudkastet indebærer ændringer af gældende dansk ret.

Foreslåede bestemmelser til gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivet

For at sikre en korrekt gennemførelse af direktivet og med henblik på at afgrænse lovudkastet til (en ny) forbrugerftalelov så præcist som muligt, indeholder lovudkastet forslag om ændring af eksisterende og indførelse af yderligere definitioner i forbrugerftaleloven, således at direktivets definitioner af begreberne fast forretningssted, varigt medium og offentlig auktion gennemføres i forbrugerftaleloven.

Det bemærkes i den forbindelse, at gennemførelse af direktivets definition af ”fast forretningssted”, som i lovudkastet foreslås gennemført i dansk ret under betegnelsen ”den erhvervsdrivendes forretningssted”, navnlig henset til, at forbrugerrettighedsdirektivets definition heraf også omfatter *bevægelige detailforretningssteder*, indebærer visse indholdsmæssige ændringer i forhold til den gældende definition af ”fast forretningssted” i forbrugerftaleloven, idet bl.a. aftaler indgået på offentligt sted eller på udstilling, messe mv., hvor varen og købesummen ikke udveksles samtidigt med aftalens indgåelse, efter direktivet ikke anses indgået uden for ”fast forretningssted”, hvis den erhvervsdrivende kan siges på sædvanligt grundlag at udøve sin aktivitet fra det pågældende sted (f.eks. en messestand).

For så vidt angår forbrugerftalelovens anvendelsesområde foreslås i lovudkastet, at spil, der indebærer, at der gøres indsats med penge (hasardspil), undtages fra de foreslåede bestemmelser om oplysningspligt og fortrydelsesret, samt at aftaler om personbefordring – bortset fra enkelte bestemmelser – undtages fra forbrugerftalelovens anvendelsesområde. Herudover indebærer lovudkastet, at fysiske auktioner ikke længere undtages fra forbrugerftalelovens anvendelsesområde, idet der i relation til lovudkastets bestemmelser om oplysningspligt dog er mulighed for, at en række af oplysningerne i stedet gives i forhold til auktionarius. Direktivet indeholder ikke nogen pligt til at indføre en fortrydelsesret ved fysiske auktioner, og arbejdsgruppen foreslår heller ikke en sådan indført. Det foreslås derimod, at der ved internetauktioner fortsat skal være fortrydelsesret, hvilket direktivet kræver.

I relation til reglerne om oplysningspligt indeholder lovudkastet bl.a. forslag til bestemmelser om den erhvervsdrivendes oplysningspligt inden indgåelsen af *andre* aftaler end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

Lovudkastets bestemmelser om oplysningspligt indebærer i øvrigt en udvidelse af den erhvervsdrivendes oplysningspligt på en række punkter, herunder navnlig for så vidt angår aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. Der foreslås således indført en række nye oplysningskrav, bl.a. i relation til oplysninger om den erhvervsdrivende, om tidsbestemte aftaler eller abonnementsaftaler, om udgifterne til tilbagelevering af varerne i tilfælde af fortrydelse, samt om forbrugerens pligt til at betale den erhvervsdrivende for rimelige omkostninger i tilfælde, hvor forbrugereren har gjort sin fortrydelsesret gældende efter at have anmodet den erhvervsdrivende om at påbegynde udførelsen af tjenesteydelsen mv. inden fortrydelsesfristens udløb.

De foreslåede regler vedrørende den erhvervsdrivendes oplysningspligt indebærer endvidere, at oplysningerne i videre omfang end efter de gældende regler skal meddeles forbrugereren *før* aftalens indgåelse, ligesom der foreslås nye bestemmelser om formelle krav, herunder om at de oplysninger, som den erhvervsdrivende er forpligtet til at give forbrugereren inden indgåelse af en aftale uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, skal gives forbrugereren på papir eller et andet varigt medium. For så vidt angår aftaler indgået ved fjernsalg indebærer gennemførelsen af direktivet også flere nye bestemmelser, som afhængig af kommunikationsformen med forbru-

geren (bl.a. telefon, internet, hjemmeside) fastsætter, hvordan og hvornår den erhvervsdrivende skal meddele (visse) oplysninger til forbrugeren.

I relation til reglerne om fortrydelsesret foreslås der i lovudkastet en række justeringer af de gældende regler bl.a. i relation til fastlæggelsen af fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt ved aftaler om køb af varer, fastlæggelse af en (generel) absolut frist for, hvor længe fortrydelsesretten kan gøres gældende, samt fastlæggelse af hvornår fristen regnes fra, når den erhvervsdrivende ikke har oplyst forbrugeren om fortrydelsesretten.

Herudover foreslås en række ændringer i relation til, hvilke aftaler der undtages fra fortrydelsesrettens område. Det drejer sig f.eks. om tjenesteydelsesaftaler indgået ved fjernsalg eller uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, hvor fortrydelsesretten kun gælder, indtil aftalen efter forbrugers udtrykkelige ønske er blevet helt opfyldt af den erhvervsdrivende. Endvidere foreslås der en række nye undtagelser fra fortrydelsesrettens område, herunder bl.a. af visse aftaler om varer og tjenesteydelser, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, aftaler vedrørende bestillingskøb, visse aftaler om levering af alkoholholdige drikkevarer, hvor den faktiske værdi afhænger af markedskonjunkturer, samt aftaler om levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret.

For så vidt angår proceduren for udnyttelse af fortrydelsesretten foreslås visse ændringer i forhold til den form, som forbrugers meddelelse om udnyttelse af fortrydelsesretten skal have, idet der under alle omstændigheder vil skulle foreligge en utvetydig erklæring, hvilket bl.a. indebærer, at det i modsætning til gældende ret ikke er tilstrækkeligt, at forbrugeren undlader at modtage eller afhente en vare.

Endvidere foreslås det i relation til spørgsmålet om den erhvervsdrivendes tilbagebetaling af købesummen ved forbrugers udnyttelse af fortrydelsesretten, at tilbagebetaling skal ske uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor den erhvervsdrivende modtager meddelelse om forbrugers beslutning om at udøve fortrydelsesretten, dog med undtagelse af aftaler om salg af varer (medmindre den erhvervsdrivende har tilbudt selv at afhente varerne), hvor den erhvervsdrivende kan tilbageholde beløbet, indtil denne har modtaget varerne, eller forbrugeren har fremlagt dokumentation for at have returneret varerne, alt efter hvilket tidspunkt der er tidligst.

For så vidt angår det sidste indebærer dette i sig selv en ændring i forhold til gældende ret, idet den erhvervsdrivende vil være forpligtet til at foretage tilbagebetaling på baggrund af dokumentation fra forbrugeren for, at varen er returneret, dvs. uanset om den erhvervsdrivende først efterfølgende modtager den pågældende vare.

Herudover foreslås der en række justeringer og ændringer i forhold til de gældende bestemmelser om henholdsvis den erhvervsdrivendes og forbrugers forpligtelser i tilfælde af forbrugers udnyttelse af fortrydelsesretten, herunder om at det i relation til aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted i videre omfang vil påhvile forbrugeren at tilbagegive varen, om fristen for forbrugers tilbagesendelse samt en ny bestemmelse, hvorefter den erhvervsdrivende skal afholde udgifterne i forbindelse med tilbagelevering af varerne, hvis den erhvervsdrivende har undladt at oplyse forbrugeren om, at denne skal afholde disse omkostninger.

Herudover indebærer lovudkastet, at forbrugeren kun hæfter for en eventuel forringelse af varernes værdi, som skyldes en anden håndtering af varerne, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, de fungerer på. Bestemmelsen indebærer således i modsætning til gældende ret, at forbrugeren bevarer fortrydelsesretten også i tilfælde, hvor varen ikke kan tilbageleveres til den erhvervsdrivende i væsentlig samme stand og mængde, hvori den var, da forbrugeren fik den i hænde, idet forbrugeren i sådanne tilfælde ikke mister sin fortrydelsesret, men (i stedet) hæfter for eventuel forringelse af varernes værdi, forudsat bl.a. at den erhvervsdrivende har opfyldt sin forpligtelse til at oplyse forbrugeren om fortrydelsesretten.

I øvrigt foreslås en bestemmelse, hvorefter forbrugeren ved aftaler vedrørende tjenesteydelser mv. indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg under visse nærmere angivne betingelser kan pålægges at betale for leverede dele af den erhvervsdrivendes ydelse, men kun hvis forbrugeren i form af en udtrykkelig anmodning – og i forbindelse med aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, på et varigt medium – har anmodet den erhvervsdrivende om at påbegynde udførelsen af tjenesteydelsen inden fortrydelsesfristen.

Endelig indebærer lovudkastet, at der indføres en ny bestemmelse om, at forbrugeren kun under visse betingelser kan pålægges at betale for leveringen af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, når forbrugere-

ren gør brug af sin fortrydelsesret. Efter lovudkastet forudsætter dette således bl.a., at forbrugeren på forhånd har givet sit udtrykkelige samtykke til, at aftalens opfyldelse er påbegyndt inden fortrydelsesfristens udløb.

For så vidt angår gennemførelsen af direktivets kapitel 4 om andre forbrugerrettigheder end forbrugeroplysning og fortrydelsesret lægger lovudkastet op til visse ændringer af købelovens bestemmelser om levering og risikoens overgang i købelovens kapitel om forbruger køb, herunder at bestemmelserne i videre omfang end hidtil gøres beskyttelsespræceptive. For så vidt angår levering indebærer lovudkastet til ændringer af købeloven, navnlig at der fastsættes en forpligtelse for den erhvervsdrivende til – medmindre parterne har aftalt andet – at levere uden unødigt forsinkelse og senest 30 dage efter aftalens indgåelse. Endvidere indebærer lovudkastet visse ændringer af forbrugers ret til at hæve købet i tilfælde af forsinkelse, herunder en tilføjelse der indebærer, at forbrugeren kan hæve uden afgivelse af påkrav i tilfælde af sælgerens leveringsnægtelse.

I relation til risikoens overgang foreslås der i lovudkastet en tilføjelse i købeloven, hvor det præciseres, at levering anses for sket, når salgsgenstanden er overdraget til en fragtfører, som køberen har indgået aftale med, og som ikke var blandt dem, der blev tilbudt af sælgeren.

I relation til risikoens overgang indeholder lovudkastet endvidere et forslag om ophævelse af den gældende bestemmelse i forbrugeraftalelovens § 20, stk. 2, som indebærer, at den erhvervsdrivende – trods levering – bærer risikoen for vares hændelige beskadigelse eller forringelse i tilfælde, hvor forbrugeren gør brug af sin fortrydelsesret. Efter gældende ret bevarer forbrugeren således sin fortrydelsesret, selvom varen ikke kan tilbageleveres i væsentlig samme stand og mængde, hvis beskadigelsen eller forringelsen skyldes en omstændighed, der ikke kan bebrejdes forbrugeren. Efter lovudkastet vil det som følge af direktivet fremover være forbrugeren, der – uanset udnyttelse af fortrydelsesretten – bærer risikoen for varen, indtil denne er leveret tilbage til den erhvervsdrivende.

Herudover indeholder lovudkastet som noget nyt forslag om henholdsvis en bestemmelse om telefonisk kommunikation – hvorefter forbrugeren ved telefoniske opkald til en erhvervsdrivende, som har en telefontjeneste med henblik på at kunne blive kontaktet i forbindelse med en indgået aftale, ikke er forpligtet til at betale mere end almindelig telefontakst – og en bestemmelse om yderligere betalinger, hvorefter den erhvervsdrivende kun kan kræve betaling for ydelser, der ligger ud over hovedydelsen, hvis forbrugeren inden aftaleindgåelsen har givet sit udtrykkelige samtykke hertil.

Med henblik på at sikre overholdelse af forbrugeraftalelovens bestemmelser, som gennemfører direktivet, indeholder lovudkastet forslag om, at manglende oplysning om eksistensen af en eventuel fortrydelsesret – i lighed med hvad der allerede gælder for overtrædelse af forbuddet mod uanmodede personlige og telefoniske henvendelser og manglende overholdelse af pligten til i en standardformular vedrørende en løbende aftale at give oplysning om opsigelsesvarsel og opsigelsestidspunkt – skal kunne straffes med bøde, uden at det som i dag er nødvendigt, at der er tale om grov eller gentagen overtrædelse.

Herudover indebærer lovudkastet også, at der knyttes visse civile retlige konsekvenser til den erhvervsdrivendes manglende overholdelse af de foreslåede bestemmelser om oplysningspligt.

Efter lovudkastet vil den erhvervsdrivendes manglende overholdelse af de foreslåede bestemmelser om pligt til at give forbrugeren nærmere opregnede oplysninger relateret til fortrydelsesretten – ud over oplysningen om eksistensen af en fortrydelsesret – således indebære, at den periode, hvori fortrydelsesretten kan udøves, forlænges til op til 12 måneder.

Endvidere indebærer lovudkastet, at forbrugeren ikke vil være forpligtet til at betale eventuelle yderligere omkostninger, andre udgifter og udgifter til returnering af varen ved fortrydelse, som den erhvervsdrivende har for sømt sin pligt til at give forbrugeren oplysning om.

Udstrækning af direktivets regler ud over direktivets anvendelsesområde

Uden for direktivets område er medlemsstaterne frit stillet med hensyn til, om de ønsker, at reglerne skal gælde. Dette er udtrykkeligt fastsat i præambelbetragtning 13, hvoraf det fremgår, at der ikke er noget til hinder for, at medlemsstaterne anvender direktivets bestemmelser på områder, der ikke er omfattet af dets anvendelsesområde. Medlemsstaterne kan således opretholde eller indføre national lovgivning, der svarer til bestemmelserne eller visse bestemmelser i direktivet.

Arbejdsgruppens lovudkast lægger i den forbindelse bl.a. op til, at de foreslåede definitioner også finder anvendelse på loven i sin helhed, herunder også uden for det område, som direktivet regulerer, dvs. bl.a. for aftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser.

Lovudkastet indebærer i den forbindelse endvidere, at den danske definition af forbrugere, hvorefter juridiske personer efter omstændighederne i forbindelse med aftaleindgåelsen kan blive betragtet som forbrugere, opretholdes.

Lovudkastet indebærer endvidere, at direktivets bestemmelser også bør finde anvendelse på aftaler om sociale tjenesteydelser og sundhedsydelser, samt fjernsalgsaftaler vedrørende udlejning af fast ejendom (uanset om der er tale om aftaler om leje til boligformål), som også i dag er omfattet af forbrugeraftaleloven – uanset undtagelserne fra direktivets anvendelsesområde for sådanne aftaler – således at den gældende retstilstand videreføres på dette punkt.

For så vidt angår spil indebærer lovudkastet, at spil, hvor der for deltagelse betales en pengeindsats, og som er helt undtaget fra direktivets anvendelsesområde, alene undtages fra reglerne om oplysningspligt og fortrydelsesret, hvorimod forbrugeraftalelovens øvrige regler, herunder regler som gennemfører andre bestemmelser i direktivet, som eksempelvis bestemmelserne om levering af varer eller tjenesteydelser uden forudgående anmodning, (fortsat) vil gælde for aftaler om spil, hvor der for deltagelse betales en pengeindsats.

I tilknytning til direktivets bestemmelser om oplysningspligt indeholder det en bestemmelse om, at bevisbyrden for opfyldelsen af oplysningskravene påhviler den erhvervsdrivende. Lovudkastet foreslår i den forbindelse – da det er arbejdsgruppens opfattelse, at en sådan bevisbyrde-regel er udtryk for et almindeligt princip – at en udtrykkelig bevisbyrde-regel skal gælde hele lovens kapitel 3 vedrørende oplysningspligt, herunder også lovudkastets bestemmelser om aftaler om finansielle tjenesteydelser.

For så vidt angår direktivets artikel 18 og 20 om levering og risikoens overgang fremgår det af artikel 17, at disse bestemmelser finder anvendelse på købsaftaler. Da lovudkastet foreslår disse bestemmelserne gennemført i købelovens kapitel om forbruger køb, vil de foreslåede bestemmelser finde anvendelse på købsaftaler i købelovens forstand, uanset om en aftale samtidigt kan anses som en købsaftale i forbrugerrettighedsdirektivets forstand.

Mens direktivets bestemmelser om risikoens overgang (artikel 20) først og fremmest er relevante i relation til købsaftaler, er bestemmelser om levering og forsinkelse (artikel 18) også relevante i forhold til tjenesteydelses-

aftaler. Lovudkastet indeholder i den forbindelse forslag til en bestemmelse i forbrugeraftaleloven, der skal finde anvendelse på aftaler om ikkefinansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg, og som med de fornødne tilpasninger svarer til den foreslåede bestemmelse i købeloven til gennemførelse af direktivets artikel 18.

For så vidt angår bestemmelserne i direktivets artikel 21 og 22 om telefonisk kommunikation og yderligere betalinger indebærer lovudkastet, at bestemmelserne til gennemførelse heraf finder anvendelse på alle forbruger-aftaler omfattet af forbrugeraftaleloven, uanset om aftalerne falder inden for direktivets anvendelsesområde.

Spørgsmål om udnyttelse af direktivets reguleringsmæssige valgmuligheder

For så vidt angår de områder, hvor forbrugerrettighedsdirektivet overlader medlemsstaterne valgfrihed, indeholder lovudkastet forslag om, at aftaler, hvor varen og købesummen udveksles samtidigt med indgåelse af en aftale uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, hvis købesummen ikke overstiger 350 kroner, undtages fra reglerne om oplysningspligt og fortrydelsesret.

Lovudkastet indeholder endvidere forslag om, at oplysningskravene for *andre* aftaler (end fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted) ikke skal finde anvendelse på aftaler, der omfatter dagligdags transaktioner, som opfyldes umiddelbart på tidspunktet for deres indgåelse.

I relation til de foreslåede bestemmelser om oplysningspligt foreslår arbejdsgruppen med henblik på i videst muligt omfang at opnå ensartede regler, at der – om end i et meget begrænset omfang – fastsættes enkelte yderligere oplysningskrav, end dem der følger af direktivet for så vidt angår *andre* aftaler end fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, således at kravene til den erhvervsdrivendes kontaktoplysninger samt kravene til oplysninger om eftersalgskunde-bistand affattes på samme måde i lovudkastets bestemmelser om oplysningskrav for på den ene side aftaler indgået ved fjernsalg eller uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og på den anden side *andre* aftaler.

For så vidt angår muligheden efter direktivet for at opretholde eller indføre sprogkrav vedrørende de aftalemæssige oplysninger i national lovgivning

indeholder lovudkastet forslag om, at oplysninger, som den erhvervsdrivende efter lovudkastet har pligt til at meddele forbrugeren, skal afgives på dansk, hvis den erhvervsdrivende har markedsført den pågældende vare eller tjenesteydelse på dansk, medmindre forbrugeren giver sit udtrykkelige samtykke til at modtage oplysningerne på et andet sprog.

Lovudkastet indeholder derimod ikke forslag om udnyttelse af de øvrige reguleringsmæssige valgmuligheder, som er indeholdt i direktivet, herunder bl.a. muligheden for at fastsætte lempeligere regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt for så vidt angår aftaler om reparation og vedligeholdelse, der indgås uden for den erhvervsdrivendes forretningssted i forbindelse med, at forbrugeren udtrykkeligt har anmodet den erhvervsdrivende om at udføre det pågældende reparations- eller vedligeholdelsesarbejde. Lovudkastet indeholder heller ikke forslag om at udnytte den reguleringsmæssige valgmulighed i relation til fjernsalgsaftaler, der indgås pr. telefon, til at fastsætte regler om, at den erhvervsdrivende efterfølgende skal bekræfte sit tilbud, og at forbrugeren først er bundet af aftalen, når forbrugeren har underskrevet tilbuddet eller sendt sit skriftlige samtykke.

Forslag til andre ændringer af forbrugeraftaleloven

Ud over forslag i forbindelse med gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivet indeholder lovudkastet også forslag til præcisering af reglerne om uanmodede telefoniske henvendelser og opsigelsesvarsel i forbrugeraftaler.

Kapitel 3

Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU

af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder

3.1. Baggrund

Europa-Parlamentet har i de senere år vedtaget flere beslutninger om eventuel harmonisering af aftaleretten mv. i EU-landene, og ved beslutning af 16. marts 2000 om Europa-Kommissionens arbejdsprogram anmodede Parlamentet Kommissionen om at undersøge, om en mere vidtgående harmonisering på det civilretlige område var blevet nødvendig af hensyn til det indre markeds funktion.

Kommissionen fremlagde den 8. oktober 2008 et forslag til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om forbrugerrettigheder (KOM(2008)614 endelig), der skulle erstatte fire eksisterende forbrugerbeskyttelsesdirektiver (direktivet om aftaler indgået uden for fast forretningssted (85/877/EØF), direktivet om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler (93/13/EF), fjernsalgsdirektivet (97/7/EF) og direktivet om forbruger køb og garantier i forbindelse hermed (99/44/EF)).

Forslaget har været behandlet af en arbejdsgruppe under Rådet, og de skiftende formandskaber har fremlagt en række reviderede versioner af forslaget.

På et rådsmøde den 24. januar 2011 vedtog medlemsstaterne en generel indstilling vedrørende forslaget på grundlag af Rådets reviderede version af forslaget af 10. december 2010.

I april 2011 indledte det ungarske formandskab på vegne af Rådet forhandlinger om forslaget med Kommissionen og Europa-Parlamentet, og i juni 2011 blev der opnået enighed om en kompromistekst.

Rådet oversendte efterfølgende kompromisteksten til Europa-Parlamentet, der på en plenarforsamling den 23. juni 2011 vedtog denne.

Rådet vedtog direktivet den 10. oktober 2011, og den 25. oktober 2011 blev direktivet underskrevet af Rådet og Europa-Parlamentet.

Direktivet blev offentliggjort i Den Europæiske Unions Tidende den 22. november 2011 og skal være gennemført i national ret senest den 13. december 2013. Direktivets bestemmelser finder anvendelse på aftaler indgået efter den 13. juni 2014.

Direktivet er udstedt med hjemmel i Traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde (TEUF), særlig artikel 114 TEUF, og er vedtaget efter den almindelige lovgivningsprocedure, jf. artikel 294 TEUF.

Med det vedtagne direktiv ophæves direktivet om aftaler indgået uden for fast forretningssted (85/577/EØF) og fjernsalgsdirektivet (97/7/EF). Herudover indeholder direktivet ændringer til direktivet om urimelige kontraktvilkår (93/13/EØF) og direktivet om forbruger køb og garantier i forbindelse hermed (1999/44/EF).

3.2. Direktivs indhold

3.2.1. Direktivets kapitel I

3.2.1.1. Anvendelsesområde og definitioner

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

Behovet for tilnærmelse af medlemsstaternes love mv. er nærmere uddybet i præambelbetragtning 4, hvor det fremgår, at harmonisering af visse aspekter af lovgivningen om forbruger aftaler om fjernsalg og forbruger aftaler indgået uden for fast forretningssted er nødvendig for at fremme et reelt indre marked for forbrugerne og sikre den rette balance mellem et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og virksomhedernes konkurrenceevne.

Direktivet indledes i artikel 2 med en række fælles definitioner på centrale begreber i direktivet.

Ved en forbruger skal forstås enhver fysisk person, der i forbindelse med de aftaler, der er omfattet af direktivet, ikke handler som led i sit erhverv, jf. artikel 2, nr. 1. I præambelbetragtning 17 er det uddybende anført, at for så vidt angår aftaler med dobbelt formål, hvor aftalen alene indgås delvis

som led i den pågældende persons erhverv, men hvor det erhvervsmæssige formål er så begrænset, at det ikke er fremherskende i forbindelse med aftalen, der bør den pågældende person ligeledes betragtes som en forbruger.

Ved erhvervsdrivende skal forstås enhver fysisk eller juridisk person, uanset om der er tale om offentligt eller privat ejerskab, der handler – herunder via en anden person, der optræder i dennes navn eller på dennes vegne – som led i sit erhverv i forbindelse med aftaler omfattet af direktivet, jf. artikel 2, nr. 2.

Ved en vare skal forstås enhver løsøregenstand undtagen genstande, der sælges på tvangsauktion eller i øvrigt i henhold til lov. Vand, gas og elektricitet betragtes også som varer, når det udbydes til salg i et afgrænset volumen eller en bestemt mængde, jf. artikel 2, nr. 3.

Ved en vare, som er fremstillet efter forbrugerens specifikationer, skal forstås enhver vare, som ikke er præfabrikeret og hvis færdiggørelse afhænger af forbrugerens individuelle valg eller beslutning, jf. artikel 2, nr. 4.

En købsaftale defineres som enhver aftale mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren om salg af varer i direktivets forstand, samt enhver aftale, der både omfatter varer og tjenesteydelser, jf. artikel 2, nr. 5.

Direktivet indeholder ikke en definition af, hvad der skal forstås ved en tjenesteydelse, men angiver i artikel 2, nr. 6, at der med en tjenesteydelsesaftale forstås enhver aftale, dog ikke en købsaftale, i henhold til hvilken den erhvervsdrivende påtager sig at levere en tjenesteydelse til forbrugeren, og som forbrugeren påtager sig at betale for.

Ved en fjernsalgsaftale skal forstås enhver købs- eller tjenesteydelsesaftale, der indgås mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren i henhold til et organiseret system for fjernsalg eller levering af fjernydelser, hvor der i forbindelse med aftalens indgåelse udelukkende anvendes en eller flere former for fjernkommunikationsteknikker, og hvor den erhvervsdrivende og forbrugeren hverken forud for eller i forbindelse med aftalens indgåelse mødes fysisk, jf. artikel 2, nr. 7.

Efter artikel 2, nr. 8, skal der ved en aftale uden for fast forretningssted forstås enhver aftale mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren, der er indgået:

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

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

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

Direktivets artikel 2 indeholder herudover en række yderligere definitioner. For en nærmere gennemgang heraf henvises til kapitel 6.1.2.

Direktivets artikel 3 fastlægger direktivets anvendelsesområde.

Det følger heraf, at direktivet finder anvendelse på enhver aftale indgået mellem en erhvervsdrivende og en forbruger på de vilkår og i det omfang, der følger af direktivets bestemmelser. Direktivet finder endvidere anvendelse på aftaler om forsyning af vand, gas, elektricitet eller fjernvarme, herunder fra offentlige leverandører, for så vidt forsyningen sker på aftalebasis, jf. artikel 3, stk. 1.

Bestemmelsen fastsætter endvidere, at hvis en af direktivets bestemmelser er i konflikt med en bestemmelse i en anden EU-retsakt vedrørende specifikke sektorer, har bestemmelsen i den pågældende anden EU-retsakt forrang, jf. artikel 3, stk. 2.

Herudover indeholder artikel 3, stk. 3, en opregning af aftaler, der udtrykkeligt undtages fra direktivets anvendelsesområde:

- Aftaler om sociale tjenesteydelser (litra a).
- Aftaler om sundhedsydelser (litra b).

- Aftaler om hasardspil (litra c).
- Aftaler om finansielle tjenesteydelser (litra d).
- Aftaler om stiftelse, erhvervelse eller overdragelse af fast ejendom eller af rettigheder over fast ejendom (litra e).
- Aftaler om opførelse af nye ejendomme, omfattende ombygning af eksisterende ejendomme og leje af ejendomme til boligformål (litra f).
- Aftaler som er omfattet af pakkerejsedirektivet (litra g).
- Aftaler som er omfattet af timesharedirektivet (litra h).
- Aftaler, som i overensstemmelse med medlemsstaternes lovgivning oprettes under medvirken af en offentlig embedsmand, der er forpligtet til at være uafhængig og upartisk, og som skal sikre, at forbrugeren kun indgår aftalen efter moden overvejelse af de retlige aspekter og med kendskab til dens juridiske rækkevidde (litra i).
- Visse aftaler om levering af fødevarer, drikkevarer eller andre varer til husholdningens løbende forbrug (litra j).
- Aftaler om personbefordring, dog med undtagelse af artikel 8, stk. 2 (om fjernsalgsaftaler, der pålægger forbrugeren en betalingsforpligtelse), artikel 19 (om gebyrer for anvendelse af betalingsmidler) og artikel 22 (om yderligere betalinger) (litra k).
- Aftaler, der er indgået ved hjælp af vareautomater eller automatiserede forretningslokaler (litra l).
- Aftaler, der er indgået med teleoperatører ved brug af offentlige telefonbokse eller indgået ved brug af en enkelt telefon-, internet- eller faxforbindelse, som er etableret af en forbruger (litra m).

Herudover giver direktivet medlemsstaterne mulighed for at bestemme, at direktivet ikke skal finde anvendelse på aftaler indgået uden for fast forretningssted, når prisen, som forbrugeren skal betale, ikke overstiger 50

euro, jf. artikel 3, stk. 4. Medlemsstaterne kan vælge at fastsætte en lavere værdi i national lovgivning.

Direktivet berører ikke de nationale aftaleretlige regler, herunder regler om aftalers gyldighed, indgåelse og virkning, jf. artikel 3, stk. 5.

Det følger endvidere af direktivets artikel 3, stk. 6, at direktivet ikke er til hinder for, at den erhvervsdrivende kan tilbyde forbrugeren aftalemæssige ordninger, der stiller forbrugeren bedre end det, som følger af direktivet.

3.2.1.2. Harmoniseringsgraden

Forbrugerrettighedsdirektivet er – i modsætning til direktivet om aftaler indgået uden for fast forretningssted (85/577/EØF) og fjernsalgsdirektivet (97/7/EF) – som udgangspunkt et totalharmoniseringsdirektiv. Medlemsstaterne må derfor ikke opretholde eller indføre bestemmelser, der fraviger dem, der er fastsat i direktivet. Medlemsstaterne kan således som udgangspunkt hverken fastsætte strengere eller lempeligere bestemmelser for at sikre et andet forbrugerbeskyttelsesniveau, jf. artikel 4.

På enkelte områder giver direktivet dog medlemsstaterne mulighed for at foretage et valg mellem flere mulige løsninger angivet i direktivet. Direktivet er således – i modsætning til direktivet om aftaler indgået uden for fast forretningssted (85/577/EØF) og fjernsalgsdirektivet (97/7/EF) – som udgangspunkt et totalharmoniseringsdirektiv.

Totalharmoniseringen gælder kun inden for direktivets anvendelsesområde, dvs. på de områder, som direktivet regulerer. På de områder, som ikke er omfattet af direktivet, kan medlemsstaterne således opretholde eller indføre nationale regler, eller det kan bestemmes, at regler svarende til direktivets også skal finde anvendelse her, jf. præambelens betragtning 13.

3.2.2. Direktivets kapitel II

Direktivets kapitel II indeholder som noget nyt i forhold til gældende ret bestemmelser om en række centrale oplysninger, som den erhvervsdrivende skal give til forbrugeren forud for indgåelse af *andre* forbrugerftaler end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for fast forretningssted.

3.2.2.1. Generelle oplysningskrav

Den erhvervsdrivende er forud for indgåelse af andre forbruger aftaler end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for fast forretningssted som udgangspunkt forpligtet til at give forbrugeren en række oplysninger. De prækontraktuelle oplysninger, som den erhvervsdrivende ifølge direktivets artikel 5, stk. 1, skal give til forbrugeren, medmindre disse oplysninger allerede fremgår af konteksten, er følgende:

- Oplysninger om varernes eller tjenesteydelsernes vigtigste egenskaber i et omfang, der svarer til kommunikationsteknikken og varerne eller tjenesteydelserne (litra a).
- Oplysninger om den erhvervsdrivendes navn f.eks. firmanavn, den fysiske adresse, hvor vedkommende er etableret, og dennes telefonnummer (litra b).
- Oplysninger om den samlede pris for varerne eller tjenesteydelserne inklusive afgifter, eller, hvis varernes eller tjenesteydelsernes art gør, at prisen ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, den måde, hvorpå prisen skal udregnes, samt, hvor det er relevant, alle yderligere omkostninger vedrørende fragt, levering eller porto, eller, hvor disse omkostninger ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, oplysninger om, at der kan forekomme sådanne yderligere omkostninger (litra c).
- Hvor det er relevant, oplysninger om forholdene vedrørende betaling, levering, opfyldelse og politik for klagebehandling (litra d).
- Hvor det er relevant, oplysninger om eksistensen af en lovbestemt garanti for varernes kontraktmæssighed samt oplysninger om eventuel eftersalgsservice og handelsmæssige garantier samt betingelserne for at udnytte disse (litra e).
- Hvor det er relevant, oplysninger om aftalens gyldighedsperiode eller – hvis aftalen er tidsbestemt, eller hvis aftalen forlænges automatisk – betingelserne for at opsige aftalen (litra f).
- Hvor det er relevant, oplysninger om funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger for digitalt indhold (litra g).

- Hvor det er relevant, oplysninger om det digitale indholds interoperabilitet med hardware og software i henhold til, hvad den erhvervsdrivende ved eller med rimelighed burde have vidst (litra h).

Oplysningskravene finder også anvendelse på aftaler om forsyning af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i et afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, på aftaler om forsyning af fjernvarme samt aftaler vedrørende digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, jf. artikel 5, stk. 2.

Direktivet overlader det dog til medlemsstaterne at bestemme, hvorvidt disse oplysningskrav skal finde anvendelse på aftaler, der omfatter dagligdags transaktioner, som opfyldes umiddelbart på tidspunktet for deres indgåelse, jf. artikel 5, stk. 3.

Herudover kan medlemsstaterne vedtage eller bibeholde yderligere krav om oplysninger, der skal gives forud for indgåelsen af aftaler omfattet af bestemmelsen, jf. artikel 5, stk. 4.

3.2.3. Direktivets kapitel III

Direktivets kapitel III indeholder regler om oplysningskrav og forbrugers fortrydelsesret i aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted.

3.2.3.1. Oplysningskrav for aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted

For så vidt angår aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted skal den erhvervsdrivende, inden forbrugeren bindes af aftalen, som udgangspunkt give forbrugeren de oplysninger, der fremgår af artikel 6, stk. 1, litra a-t. De fleste af disse oplysninger svarer til de oplysninger, som den erhvervsdrivende forud for indgåelse af andre aftaler end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for fast forretningssted er forpligtet til at give forbrugeren efter direktivets artikel 5. Den erhvervsdrivende skal dog, udover de oplysninger der følger af artikel 5, give forbrugeren en række yderligere oplysninger såsom den erhvervsdrivendes kontaktoplysninger (som er bredere end oplysningskravet i artikel 5, stk. 1, litra b) samt oplysninger om forbrugers fortrydelsesret.

Ved aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for fast forretningssted skal den erhvervsdrivende således give forbrugeren følgende oplysninger:

- Varenes eller tjenesteydelseernes vigtigste egenskaber i et omfang, der svarer til kommunikationsteknikken og til varerne eller tjenesteydelseerne (litra a).
- Den erhvervsdrivendes identitet, f.eks. firmanavn (litra b).
- Den fysiske adresse, hvor den erhvervsdrivende er etableret, og den erhvervsdrivendes eventuelle telefon- og faxnummer og e-mailadresse, samt – hvor det er relevant – den fysiske adresse og identitet på den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler (litra c).
- Oplysninger om den fysiske adresse på den erhvervsdrivendes faste forretningssted samt, hvor det er relevant, på det faste forretningssted for den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler, hvis den er forskellig fra den adresse, der er opgivet i overensstemmelse med litra c, og hvortil forbrugeren kan indgive eventuelle klager (litra d).
- Oplysninger om prisen inklusive afgifter, samt – hvis produktets art gør, at prisen ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd – den måde, hvorpå prisen udregnes, og, hvis det er relevant, alle yderligere omkostninger vedrørende fragt, levering eller porto, eller, hvis disse omkostninger ikke med rimelighed kan beregnes på forhånd, oplysninger om, at sådanne omkostninger kan forekomme (litra e).
- Oplysninger om omkostningerne ved anvendelse af fjernkommunikationsteknikken til indgåelse af aftalen, hvis omkostningerne beregnes efter en anden sats end grundsatsen (litra f).
- Oplysninger om forholdene vedrørende betaling, levering, opfyldelse, det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende forpligter sig til at levere varerne eller yde tjenesteydelsen, samt, hvor det er relevant, den erhvervsdrivendes politik for klagebehandling (litra g).
- Oplysninger om betingelser, tidsfrist og procedurer for at gøre en eventuel fortrydelsesret gældende, jf. artikel 11, stk. 1, samt oplysninger om standardfortrydelsesformularen, jf. bilag I (B) (litra h).

- En række nærmere angivne oplysninger om udgifterne til returnering af varerne, hvis dette er relevant (litra e).
- Oplysninger om, at forbrugeren, hvis denne gør sin fortrydelsesret gældende – efter i overensstemmelse med artikel 7, stk. 3, eller artikel 8, stk. 8, at have fremsat en anmodning – er ansvarlig for at betale den erhvervsdrivende for rimelige omkostninger i henhold til artikel 14, stk. 3 (litra j).
- Hvis forbrugeren ikke har fortrydelsesret, oplysninger herom, eller, hvor det er relevant, oplysning om under hvilke omstændigheder forbrugeren mister sin fortrydelsesret (litra k).
- Oplysninger om eksistensen af en lovbestemt garanti for varernes kontraktmæssighed (litra l).
- Oplysninger om eftersalgskundebistand og betingelserne for at udnytte denne samt oplysninger om eftersalgsservice og handelsmæssige garantier (litra m).
- Hvor det er relevant oplysninger om, hvorvidt der eksisterer en relevant adfærdskodeks for den erhvervsdrivende, og om, hvor forbrugeren kan gøre sig bekendt med indholdet af en sådan adfærdskodeks (litra n).
- Hvor det er relevant oplysninger om aftalens gyldighedsperiode, eller – hvis aftalen er tidsbestemt eller forlænges automatisk – betingelserne for at bringe aftalen til ophør (litra o).
- Hvor det er relevant oplysninger om minimumsvarigheden af forbrugers forpligtelser efter aftalen (litra p).
- Hvor det er relevant oplysninger om eventuelle forskud eller andre finansielle garantier, som forbrugeren skal betale eller stille efter anmodning fra den erhvervsdrivende, samt betingelserne herfor (litra q).
- Hvor det er relevant oplysninger om funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger for digitalt indhold (litra r).

- Hvor det er relevant oplysninger om det digitale indholds interoperabilitet med hardware og software i henhold til, hvad den erhvervsdrivende ved eller med rimelighed burde have vidst (litra s).
- Hvor det er relevant oplysninger om muligheden for udenretslig klageadgang og tvistløsning, som den erhvervsdrivende er underkastet, samt forudsætningerne for denne adgang (litra t).

Oplysningskravene finder også anvendelse på aftaler om forsyning af vand, gas eller elektricitet, uanset om disse varer sælges i et afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, og på aftaler om forsyning af fjernvarme samt på aftaler om levering af digitalt indhold, uanset om dette leveres på et fysisk medium, jf. artikel 6, stk. 2.

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

Oplysninger, som den erhvervsdrivende skal give efter stk. 1, litra h-j, kan gives ved brug af standardfortrydelsesvejledningen, jf. bilag I(A). Den erhvervsdrivende har således opfyldt oplysningskravene i litra h-j, hvis den erhvervsdrivende har leveret en korrekt udfyldt standardfortrydelsesformular, jf. artikel 6, stk. 4.

De oplysninger, der er omhandlet i stk. 1, udgør en integreret del af aftalen om fjernsalg eller aftalen indgået uden for fast forretningssted og må ikke ændres, medmindre andet udtrykkeligt er aftalt mellem de kontraherende parter, jf. artikel 6, stk. 5. Det er den erhvervsdrivende, der har bevisbyrden for opfyldelsen af de oplysningskrav, der fremgår af direktivets kapitel III, jf. artikel 6, stk. 9.

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

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

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

3.2.3.2. Formelle krav for aftaler indgået uden for fast forretningssted

For så vidt angår aftaler indgået uden for fast forretningssted skal de oplysninger, der følger af direktivets artikel 6, stk. 1, stilles til rådighed for forbrugeren på en klar, letlæselig og forståelig måde og på papir, eller, hvis forbrugeren samtykker heri, på et andet varigt medium, jf. artikel 7, stk. 1.

Den erhvervsdrivende skal endvidere give forbrugeren en kopi af den underskrevne aftale eller bekræftelsen af aftalen på papir eller, hvis forbrugeren samtykker, på et andet varigt medium, jf. artikel 7, stk. 2.

Hvis en forbruger ønsker, at udførelsen af en tjenesteydelse, leveringen af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i et afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, eller levering af fjernvarme skal påbegyndes, inden fortrydelsesfristen udløber, skal den erhvervsdrivende kræve, at forbrugeren fremsætter en sådan udtrykkelig anmodning på et varigt medium, jf. artikel 7, stk. 3.

For så vidt angår aftaler om reparation og vedligeholdelse, der indgås uden for den erhvervsdrivendes faste forretningssted i forbindelse med, at forbrugeren udtrykkeligt har anmodet den erhvervsdrivende om at udføre det pågældende reparations- eller vedligeholdelsesarbejde, kan medlemsstaterne for reparations- eller vedligeholdelsesarbejder, der udføres straks, og hvor forbrugers betaling ikke overstiger 200 euro, i et vist omfang vælge at fastsætte lempeligere regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt inden aftaleindgåelsen, jf. artikel 7, stk. 4.

Medlemsstaterne må ikke stille andre formelle krav i forbindelse med opfyldelsen af de oplysningskrav, der følger af direktivets artikel 6, jf. artikel 7, stk. 5.

3.2.3.3. Formelle krav for aftaler om fjernsalg

For så vidt angår fjernsalgsaftaler skal den erhvervsdrivende give eller stille de oplysninger, der følger af artikel 6, stk. 1, til rådighed for forbrugeren på en klar og forståelig måde under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte kommunikationsteknik, jf. direktivets artikel 8, stk. 1, 1. pkt. Hvis oplysningerne gives på et varigt medium, skal de være letlæselige, jf. direktivets artikel 8, stk. 1, 2. pkt.

Herudover skal den erhvervsdrivende – når en fjernsalgsaftale indgås via et elektronisk medium, og forbrugeren pålægges at betale – klart og på en fremtrædende måde – gøre forbrugeren opmærksom på en række af de oplysninger, der følger af artikel 6, umiddelbart inden forbrugeren afgiver sin bestilling, jf. artikel 8, stk. 2. Af bestemmelsen følger det endvidere, at den erhvervsdrivende skal sikre, at forbrugeren, når denne afgiver sin bestilling, udtrykkeligt bekræfter, at bestillingens afgivelse medfører en betalingsforpligtelse. Hvis bestillingens afgivelse sker ved et tastetryk (f.eks. aktivering af et bestillingsfelt på en hjemmeside på internettet), skal feltet være markeret med ordene ”ordre med betalingsforpligtelse” eller på en tilsvarende entydig måde. Hvis dette krav ikke er opfyldt, er forbrugeren ikke bundet af aftalen.

Endvidere skal forbrugeren, når denne afgiver en bestilling på den erhvervsdrivendes hjemmeside på internettet, senest i begyndelsen af bestillingsprocessen på en klar og letlæselig måde oplyses om eventuelle leveringsrestriktioner, og hvilke betalingsmidler der accepteres, jf. artikel 8, stk. 3.

Direktivet fastsætter endvidere, hvilke oplysninger den erhvervsdrivende skal give til forbrugeren forud for indgåelsen af en aftale, der indgås under anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, hvor der kun er begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne, jf. artikel 8, stk. 4. I disse tilfælde skal den erhvervsdrivende mindst give forbrugeren oplysningerne omhandlet i artikel 6, stk. 1, litra a, b, e, h og o, dvs. oplysninger om varernes eller tjenesteydelseernes vigtigste egenskaber, den erhvervsdrivendes identitet, den samlede pris, fortrydelsesretten, aftalens varighed og for tidsubegrænsede aftaler bestemmelserne for opsigelse af aftalen. Øvrige oplysninger omhandlet i artikel 6, stk. 1, skal formidles til forbrugeren i overensstemmelse med artikel 8, stk. 1.

I de tilfælde, hvor den erhvervsdrivende telefonisk har kontaktet forbrugeren med henblik på indgåelse af en aftale om fjernsalg skal den erhvervsdrivende ved samtalebegyndelse opgive sit navn og oplyse om samtaleens kommercielle sigte, jf. direktivets artikel 8, stk. 5.

Indgås aftalen telefonisk kan medlemsstaterne vælge at fastsætte regler om, at den erhvervsdrivende efterfølgende skal bekræfte sit tilbud, og at forbrugeren først er bundet af aftalen, når forbrugeren har underskrevet tilbuddet eller sendt sit skriftlige samtykke, jf. artikel 8, stk. 6.

For alle fjernsalgsaftaler skal den erhvervsdrivende over for forbrugeren på et varigt medium bekræfte aftalen inden for rimelig tid efter aftalens indgåelse og senest ved leveringen, når der er tale om varer, eller før leveringen begynder, når der er tale om tjenesteydelser, jf. direktivets artikel 8, stk. 7, 1. pkt. Forbrugeren skal på et varigt medium modtage en bekræftelse på alle de oplysninger, der er nævnt i artikel 6, stk. 1, medmindre oplysningerne allerede forud for aftaleindgåelsen er givet til forbrugeren på et sådant medium, jf. direktivets artikel 8, stk. 7, litra a.

Hvis levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret, jf. artikel 16, litra m, skal den erhvervsdrivendes bekræftelse ligeledes indeholde oplysning herom, jf. artikel 8, stk. 7, litra b.

Hvis en forbruger ønsker, at udførelsen af tjenesteydelser, leveringen af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i et afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, eller levering af fjernvarme skal påbegyndes, inden fortrydelsesfristen udløber, jf. artikel 9, stk. 2, skal den erhvervsdrivende kræve, at forbrugeren fremsætter en udtrykkelig anmodning herom, jf. direktivets artikel 8, stk. 8. Fremsættes en sådan udtrykkelig anmodning ikke, kan forbrugeren ikke pålægges at betale den erhvervsdrivende for det, der måtte blive leveret indtil det tidspunkt, hvor forbrugeren gør brug af fortrydelsesretten, jf. artikel 14, stk. 3, 1. pkt.

Bestemmelserne vedrørende formelle krav for aftaler om fjernsalg i direktivets artikel 8 berører ikke reglerne om e-kontrakter og e-ordrer i artikel 9 og 11 i direktivet om elektronisk handel (direktiv 2000/31/EF)

Medlemsstaterne må ikke stille yderligere formelle krav i forbindelse med direktivets krav til oplysninger forud for indgåelse af aftaler, jf. artikel 8,

stk. 10. Bestemmelsen er identisk med direktivets artikel 7, stk. 5, vedrørende formelle krav for aftaler indgået uden for fast forretningssted.

3.2.3.4. Fortrydelsesret

Medlemsstaterne skal sikre, at forbrugeren ved fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted gives en frist på 14 dage til at fortryde aftalen uden angivelse af nogen grund og uden at pådrage sig omkostninger ud over dem, der er fastsat i artikel 13, stk. 2 (ekstra leveringsomkostninger på grund af forbrugeren valg af en anden leveringsform end den mindst bekostelige standardlevering, som den erhvervsdrivende har tilbudt), og artikel 14 (direkte udgifter forbundet med tilbagelevering, en eventuel forringelse af varens værdi, som skyldes anden håndtering, end det der er nødvendigt for at fastslå varernes art, egenskaber og den måde de fungerer på, samt forholdsmæssig betaling af allerede leverede varer og tjenesteydelser, hvor forbrugeren har anmodet om levering eller udførelse inden fortrydelsesfristens udløb), jf. artikel 9, stk. 1. Det fremgår af præambelens betragtning 41, at fristen bør regnes i kalenderdage.

Spørgsmålet om, hvornår 14-dages fristen løber fra, er nærmere omtalt i direktivets artikel 9, stk. 2. For tjenesteydelsesaftaler løber fortrydelsesfristen fra den dag, hvor aftalen indgås. For aftaler om varekøb løber fortrydelsesfristen fra den dag, hvor forbrugeren får varerne i sin fysiske besiddelse. Der er dog fastsat særlige bestemmelser om visse nærmere angivne aftaler, f.eks. køb af varer, der består af flere dele, og aftaler om levering af vand, gas og elektricitet, jf. artikel 9, stk. 2, litra b, i-iii, og litra b.

Medlemsstaterne må ikke forbyde parterne at opfylde deres forpligtelser i henhold til aftalen, inden fortrydelsesfristen er udløbet. Den enkelte medlemsstat kan for så vidt angår aftaler indgået uden for fast forretningssted opretholde eksisterende national lovgivning, der forbyder den erhvervsdrivende at indkræve betaling fra forbrugeren i fortrydelsesperioden, jf. artikel 9, stk. 3.

3.2.3.5. Manglende oplysninger om fortrydelsesretten

Hvis den erhvervsdrivende ikke har oplyst forbrugeren om fortrydelsesretten i overensstemmelse med direktivets artikel 6, stk. 1, litra h, kan forbrugeren gøre fortrydelsesretten gældende indtil 12 måneder efter udløbet af den oprindelige fortrydelsesfrist, dog senest 14 dage efter det tidspunkt,

hvor forbrugeren efterfølgende måtte modtage oplysningerne om fortrydelsesretten, jf. direktivets artikel 10.

3.2.3.6. Udøvelse af fortrydelsesretten

Direktivet regulerer endvidere de nærmere betingelser for udøvelse af fortrydelsesretten, jf. artikel 11. Således skal forbrugeren inden fortrydelsesfristens udløb give meddelelse herom til den erhvervsdrivende. Forbrugeren kan benytte sig af den standardfortrydelsesformular, der fremgår af direktivets bilag I (B) eller en anden utvetydig erklæring om, at fortrydelsesretten udnyttes, jf. artikel 11, stk. 1. Fristen er overholdt, hvis meddelelsen er afsendt af forbrugeren inden fortrydelsesfristens udløb, jf. artikel 11, stk. 2.

Den erhvervsdrivende kan – foruden mulighederne for anvendelse af standardfortrydelsesformularen i bilag I (B) eller en anden utvetydig erklæring om, at fortrydelsesretten udnyttes – give forbrugeren adgang til elektronisk at udfylde og indsende enten standardfortrydelsesformularen eller en anden utvetydig erklæring på den erhvervsdrivendes hjemmeside. I så fald skal den erhvervsdrivende omgående på et varigt medium bekræfte modtagelsen af meddelelsen om, at fortrydelsesretten udnyttes, jf. artikel 11, stk. 3.

Det er forbrugeren, som har bevisbyrden for, at fortrydelsesretten er udøvet i overensstemmelse med artikel 11, jf. stk. 4.

3.2.3.7. Følgerne af udøvelse af fortrydelsesretten

Parternes forpligtelser med hensyn til aftalens opfyldelse bringes til ophør, hvis forbrugeren benytter sin fortrydelsesret. I tilfælde, hvor forbrugeren har afgivet tilbud ved fjernsalg eller uden for fast forretningssted, ophører også forpligtelsen til at indgå denne aftale, jf. direktivets artikel 12.

3.2.3.8. Den erhvervsdrivendes forpligtelser i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten

Den erhvervsdrivende er, hvor forbrugeren udnytter fortrydelsesretten, forpligtet til at refundere ethvert beløb, som denne har modtaget fra forbrugeren. Beløbet skal tilbagebetales uden unødigt ophold og senest 14 dage efter den dato, hvor den erhvervsdrivende har modtaget meddelelsen fra forbrugeren om, at fortrydelsesretten gøres gældende. Ved tilbagebeta-

lingen skal den erhvervsdrivende anvende samme betalingsmåde, som forbrugeren har anvendt, medmindre forbrugeren har meddelt udtrykkeligt samtykke til anvendelse af en anden betalingsmåde, og forudsat, at forbrugeren ikke pålægges omkostninger herved, jf. artikel 13, stk. 1.

Den erhvervsdrivende skal dog ikke tilbagebetale beløb, der dækker meromkostninger ved levering, hvis forbrugeren udtrykkeligt har valgt en anden og dyrere leveringsmåde end den billigste standardlevering tilbudt af den erhvervsdrivende, jf. artikel 13, stk. 2.

Er der tale om en aftale vedrørende salg af en vare, er den erhvervsdrivende – medmindre denne har tilbudt at afhente varerne selv – berettiget til at tilbageholde det modtagne beløb indtil det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende har modtaget de returnerede varer fra forbrugeren, eller indtil den erhvervsdrivende fra forbrugeren har modtaget dokumentation for, at varerne er returneret, jf. artikel 13, stk. 3.

3.2.3.9. Forbrugers forpligtelser i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten

Forbrugeren skal returnere varen til den erhvervsdrivende, når fortrydelsesretten gøres gældende, jf. artikel 14, stk. 1. Medmindre den erhvervsdrivende har tilbudt selv at afhente varen, skal dette ske senest 14 dage efter den dato, hvor forbrugeren har givet den erhvervsdrivende besked om, at aftalen fortrydes. Returnering af varen anses for rettidig, hvis forbrugeren sender varen, inden fristen er udløbet. Forbrugeren skal kun betale for de udgifter, der er forbundet med den direkte tilbagelevering af varen til den erhvervsdrivende. Dette gælder dog ikke, hvis den erhvervsdrivende har indvilliget i at afholde udgifterne, eller hvis den erhvervsdrivende har undladt at oplyse forbrugeren om, at forbrugeren skal betale udgifterne forbundet med returnering.

Ved brug af fortrydelsesretten hæfter forbrugeren kun for varens eventuelle værdiforringelse, hvis varen har været håndteret på en anden måde, end hvad der var nødvendigt for at få kendskab til varens art, egenskaber og den måde, varen fungerer på, jf. artikel 14, stk. 2. Hvis den erhvervsdrivende i strid med artikel 6, stk. 1, litra h, har undladt at give forbrugeren oplysninger om fortrydelsesretten, betingelserne, tidsfristen og procedurerne herfor, hæfter forbrugeren under alle omstændigheder ikke for en eventuel forringelse af varerne.

En forbruger, der udnytter sin fortrydelsesret efter at have anmodet om at få tjenesteydelsen mv. leveret inden fortrydelsesfristens udløb, jf. artikel 7, stk. 3, eller artikel 8, stk. 8, skal betale et beløb til den erhvervsdrivende, der står i rimeligt forhold til det leverede. Beløbet må ikke overstige, hvad der er proportionalt med de ydelser, der allerede er leveret, jf. artikel 14, stk. 3.

Herudover gælder en række særlige bestemmelser, hvorefter forbrugeren ikke hæfter for de udgifter, den erhvervsdrivende allerede har afholdt, hvis tjenesteydelsen mv. er helt eller delvis leveret, inden fortrydelsesfristens udløb, jf. artikel 14, stk. 4. Det drejer sig f.eks. om tilfælde, hvor den erhvervsdrivende har forsømt sin oplysningspligt efter artikel 6, stk. 1, litra h eller j, eller hvor forbrugeren ikke i overensstemmelse med artikel 7, stk. 3, eller artikel 8, stk. 8, har anmodet om, at tjenesteydelsen udføres inden fortrydelsesfristens udløb.

Udover pligten til at returnere varen, hæftelsen for en eventuel værdiforringelse af en vare og pligten til at betale et beløb, der står i rimeligt omfang til en helt eller delvis leveret tjenesteydelse mv., jf. artikel 14, stk. 1-4, pådrager forbrugeren sig intet ansvar ved at gøre brug af fortrydelsesretten, jf. artikel 14, stk. 5. Dog skal forbrugeren betale (meromkostninger ved levering, hvis forbrugeren udtrykkeligt har valgt en anden og dyrere leveringsmåde end den billigste standardlevering tilbudt af den erhvervsdrivende).

3.2.3.10. Følgerne af udøvelse af fortrydelsesretten for tilknyttede aftaler

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

Hvis forbrugeren fortryder en fjernsalgsaftale eller en aftale indgået uden for fast forretningssted efter regler i direktivets artikel 9-14, ophører enhver tilknyttet aftale automatisk, uden at dette indebærer udgifter for forbrugeren, jf. artikel 15, stk. 1. Dette gælder dog ikke, hvor andet er fastsat i direktivets artikel 13, stk. 2, og artikel 14 om henholdsvis den erhvervsdrivendes og forbrugers forpligtelser i tilfælde af udøvelse af fortrydelses-

retten, Dog vil det i tilfælde af, at forbrugerkreditdirektivet (direktiv 2008/48/EF) finder anvendelse, være afgørende, hvad der følger af artikel 15 om tilknyttede kreditaftaler i forbrugerkreditdirektivet.

Medlemsstaterne skal efter direktivet selv fastsætte de nærmere bestemmelser om sådanne tilknyttede aftalers ophør, jf. artikel 15, stk. 2.

3.2.3.11. Undtagelser fra bestemmelserne om fortrydelsesret

Selv om der foreligger en fjernsalgsaftale eller en aftale indgået uden for fast forretningssted, er der visse tilfælde, hvor bestemmelserne om fortrydelsesret ikke finder anvendelse.

Efter direktivets artikel 16 skal medlemsstaterne således sikre, at forbrugeren ikke har mulighed for at fortryde en aftale om fjernsalg eller aftale indgået uden for fast forretningssted i følgende tilfælde:

- Tjenesteydelsesaftaler, efter at tjenesteydelsen er blevet fuldt udført, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugeren forudgående udtrykkelige samtykke og med anerkendelse af, at vedkommende vil miste sin fortrydelsesret, når aftalen er fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende (litra a).
- Levering af varer eller tjenesteydelser, hvor prisen er afhængig af udsving på kapitalmarkedet, som den erhvervsdrivende er uden indflydelse på, og som kan optræde inden fortrydelsesfristens udløb (litra b).
- Levering af varer, som er fremstillet efter forbrugeren specifikationer, eller har fået et tydeligt personligt præg (litra c).
- Levering af varer, som må antages at blive forringet eller forældet hurtigt (litra d). Det bemærkes i den forbindelse, at direktivet ikke finder anvendelse på visse aftaler om levering af fødevarer, drikkevarer eller andre varer til husholdningens løbende forbrug, jf. artikel 3, stk. 3, litra j.
- Levering af forseglede varer, som af sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssige årsager ikke er egnede til at blive returneret, og hvor forseglingen er blevet brudt efter leveringen (litra e).

- Levering af varer, som efter levering i henhold til deres art bliver uløseligt blandet sammen med andre varer (litra f).
- Levering af alkoholholdige drikkevarer, hvor prisen blev fastsat ved købsaftalens indgåelse, og levering først kan finde sted efter 30 dage, og hvor den faktiske værdi afhænger af markedskonjunkturer, som den erhvervsdrivende ikke har indflydelse på (litra g).
- Aftaler, hvor forbrugeren udtrykkeligt har anmodet den erhvervsdrivende om at besøge forbrugeren med henblik på at foretage hastende reparations- eller vedligeholdelsesarbejde. Hvis den erhvervsdrivende i forbindelse med et sådant besøg leverer tjenesteydelser ud over dem, forbrugeren specifikt har anmodet om, eller andre varer end de reservedele, der er nødvendige til at udføre vedligeholdelsen eller reparationen, skal fortrydelsesretten dog finde anvendelse på nævnte yderligere tjenesteydelser eller varer (litra h).
- Levering af plomberede lyd- eller billedoptagelser eller computer-software, som forbrugeren har brudt plomberingen på (litra l).
- Levering af aviser, tidsskrifter eller magasiner med undtagelse af abonnementsaftaler for levering af sådanne publikationer (litra j).
- Aftaler, der indgås på en offentlig auktion (litra k). Ved en offentlig auktion forstås efter direktivet en salgsmetode, hvor den erhvervsdrivende tilbyder varer eller tjenesteydelser til forbrugere, som selv er eller har mulighed for at være til stede under auktionen, gennem en gennemsigtig konkurrencebaseret budprocedure, som styres af en auktionsholder, og hvor den tilbudsgiver, hvis bud antages, er forpligtet til at købe varerne eller tjenesteydelserne, jf. artikel 2, nr. 13.
- Levering af tjenesteydelser i form af logi undtagen til beboelsesformål, transport af varer, biludlejning, forplejning eller tjenesteydelser i forbindelse med fritidstilbud, når aftalen vedrører levering på en forud fastlagt dato eller i et nærmere bestemt tidsrum (litra l).
- Levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående ud-

trykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret (litra m).

3.2.4. Direktivets kapitel IV

Direktivets kapitel IV indeholder – som noget nyt i forhold til de gældende forbrugerbeskyttelsesdirektiver – bl.a. bestemmelser om levering og risikoens overgang i forbrugeraftaler om køb af en vare. Kapitlet indeholder endvidere bestemmelser om gebyrer for anvendelse af et givet betalingsmiddel i § 19.

3.2.4.1. Anvendelsesområde

Direktivets bestemmelser om levering (artikel 18) og risikoens overgang (artikel 20) finder anvendelse på alle købsaftaler, herunder også købsaftaler indgået på den erhvervsdrivendes faste forretningssted. Dog finder bestemmelserne ikke anvendelse på aftaler om forsyning af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i et afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, samt på fjernvarme eller levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, jf. artikel 17, stk. 1.

Direktivets artikel 19 (om gebyrer for anvendelse af betalingsmidler), 21 (om kommunikation pr. telefon) og 22 (om ekstrabetalinger) finder anvendelse henholdsvis på købsaftaler, tjenesteydelsesaftaler og på aftaler om levering af vand, gas, elektricitet, fjernvarme eller digitalt indhold (uanset om dette sælges i et afgrænset volumen, i en bestemt mængde eller på et fysisk medium), jf. artikel 17, stk. 2.

3.2.4.2. Levering

Medmindre parterne har aftalt andet, er den erhvervsdrivende forpligtet til at lade den fysiske besiddelse af eller kontrol over varerne overgå til forbrugeren uden unødigt forsinkelse, og ikke senere end 30 dage efter aftalens indgåelse, jf. artikel 18, stk. 1.

Hvis den erhvervsdrivende ikke opfylder sin forpligtelse til at levere varerne på det tidspunkt, der er aftalt med forbrugeren, eller inden for fristen i stk. 1, skal forbrugeren kræve, at den erhvervsdrivende leverer inden for et yderligere tidsrum, der er tilpasset omstændighederne. Hvis den er-

hvervsdrivende ikke leverer varerne inden for dette yderligere tidsrum, er forbrugeren berettiget til at hæve aftalen, jf. artikel 18, stk. 2, 1. pkt.

Forbrugeren har imidlertid ret til (straks) at hæve købsaftalen uden fastsættelse af et yderligere tidsrum, hvis den erhvervsdrivende ikke leverer varerne på det tidspunkt, der er aftalt med forbrugeren, eller inden for fristen i stk. 1, hvis den erhvervsdrivende har nægtet at levere varerne, eller hvor levering inden for den aftalte leveringsperiode under hensyntagen til alle omstændighederne er afgørende for aftalens indgåelse, eller hvor forbrugeren inden indgåelse af aftalen oplyser den erhvervsdrivende om, at levering inden eller på en nærmere angivet dato er afgørende, jf. artikel 18, stk. 2, 2. pkt.

Hvis forbrugeren hæver aftalen skal den erhvervsdrivende uden unødigt forsinkelse tilbagebetale alle beløb, der er betalt i henhold til aftalen, jf. direktivets artikel 18, stk. 3.

Det følger endvidere af direktivets artikel 18, stk. 4, at forbrugeren, ud over at hæve aftalen, jf. stk. 2, kan benytte andre retsmidler i den nationale lovgivning.

3.2.4.3. Gebyrer for anvendelse af betalingsmidler

Medlemsstaterne skal forbyde erhvervsdrivende at opkræve gebyrer af forbrugeren i forbindelse med anvendelse af betalingsmidler, der overstiger de udgifter, som afholdes af den erhvervsdrivende ved anvendelsen af disse betalingsmidler, jf. artikel 19.

3.2.4.4. Risikoens overgang

Hvor en vare sendes til forbrugeren, overgår risikoen for tab eller beskadigelse af varen til forbrugeren på det tidspunkt, hvor forbrugeren eller en tredjemand angivet af forbrugeren, herunder en befragter, hvis denne er antaget af forbrugeren, får varerne i fysisk besiddelse, jf. artikel 20.

3.2.4.5. Kommunikation pr. telefon

Hvis den erhvervsdrivende har en telefontjeneste med henblik på at kunne blive kontaktet pr. telefon i forbindelse med den indgæede aftale, skal medlemsstaterne sikre, at forbrugeren, når denne kontakter den erhvervsdrivende,

vende, ikke er forpligtet til at betale mere end basistelefontaksten, jf. direktivets artikel 21. Bestemmelsen berører dog ikke teletjenesteudbydere ret til at opkræve gebyr for sådanne opkald.

3.2.4.6. Yderligere betalinger

Inden forbrugeren er bundet af en aftale eller et tilbud, skal den erhvervsdrivende anmode om forbrugers udtrykkelige samtykke til eventuelle ekstra betalinger ud over betalingen for den erhvervsdrivendes vigtigste kontraktlige forpligtelse. Hvis den erhvervsdrivende ikke har opnået forbrugers udtrykkelige samtykke hertil, men formoder samtykke ved brug af standardløsninger, som forbrugeren skal forkaste for at undgå yderligere betalinger, er forbrugeren berettiget til at få betalingen refunderet, jf. artikel 22.

3.2.5. Direktivets kapitel V

Direktivets kapitel V indeholder en række generelle bestemmelser om bl.a. håndhævelse og sanktioner.

3.2.5.1. Håndhævelse og sanktioner

Medlemsstaterne skal sikre, at der findes tilstrækkelige og effektive midler til at kontrollere, at direktivets bestemmelser overholdes, jf. artikel 23, stk. 1. Sådanne midler omfatter bestemmelser om, at offentlige organer eller disses repræsentanter, forbrugerorganisationer eller erhvervsorganisationer, der har en legitim interesse heri, efter national ret kan indbringe en sag for domstolene eller eventuelle kompetente administrative myndigheder med henblik på at sikre, at de nationale regler, der gennemfører direktivet, overholdes, jf. artikel 23, stk. 2.

Medlemsstaterne er endvidere forpligtet til nationalt at fastsætte sanktioner for overtrædelse af de nationale regler, der gennemfører direktivet. Sanktionerne skal være effektive, stå i et rimeligt forhold til overtrædelsen og have afskrækkende virkning, jf. artikel 24, stk. 1. Medlemsstaterne skal senest den 13. december 2013 give Kommissionen meddelelse om disse bestemmelser. Senere ændringer af betydning herfor skal endvidere meddeles Kommissionen, jf. artikel 24, stk. 2.

3.2.5.2. Ufravigelighed

Direktivets regler er beskyttelsespræceptive. Forbrugerne kan således ikke give afkald på de rettigheder, der tilkommer dem i medfør af direktivet, og aftalevilkår, der er i strid hermed, er ikke bindende for forbrugeren, jf. artikel 25.

3.2.5.3. Information

Medlemsstaterne skal træffe passende foranstaltninger for at informere forbrugerne om de nationale bestemmelser, der gennemfører direktivet, jf. artikel 26. Bestemmelsen pålægger endvidere medlemsstaterne at tilskynde de erhvervsdrivende til at oplyse forbrugerne om deres adfærdskodekser, hvor det er relevant.

3.2.5.4. Levering uden forbrugers anmodning

Forbrugeren er fritaget for enhver modydelse i tilfælde af levering af varer mv. eller udførelse af tjenesteydelse uden forudgående anmodning, jf. artikel 5, stk. 5, og pkt. 29 i bilag I i direktiv 2005/29/EF om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugerne på det indre marked. Forbrugers manglende reaktion i forhold til en sådan levering eller udførelse kan ikke sidestilles med et samtykke fra forbrugeren, jf. direktivets artikel 27.

3.2.5.5. Underretning af Kommissionen

Direktivet giver medlemsstaterne en række lovgivningsmæssige valg, f.eks. muligheden for at beslutte, at direktivets bestemmelser ikke skal finde anvendelse på forbrugeraftaler, der indgås uden for fast forretningssted, når værdien af det solgte ikke overstiger (maksimalt) 50 euro, jf. artikel 3, stk. 4, jf. kapitel 6.

Medlemsstaterne har efter artikel 29 pligt til at underrette Kommissionen, såfremt de benytter sig af de valgmuligheder, der følger af direktivet.

Kapitel 4

Hovedtræk af gældende dansk ret inden for de områder, der berøres af direktivet

4.1. Forbrugeraftaleloven

4.1.1. Indledning

Den gældende forbrugerftalelov blev vedtaget i 2004 med lov nr. 451 af 9. juni 2004 om visse forbrugerftaler. Forbrugerftaleloven er efterfølgende ændret ved:

- Lov nr. 385 af 25. maj 2009 om betalingstjenester, jf. lovforslag L 119.
- Lov nr. 492 af 12. juni 2009 om ændring af lov om visse forbrugerftaler (Bindingsperiode og opsigelsesvarsel i løbende forbrugerkontrakter), jf. lovforslag L 97.
- Lov nr. 1553 af 21. december 2010 om ændring af lov om betalingstjenester, lov om finansiel virksomhed, lov om forebyggende foranstaltninger mod hvidvask af udbytte og finansiering af terrorisme og lov om visse forbrugerftaler (Gennemførelse af e-penge-direktivet m.v.), jf. lovforslag L 20.
- Lov nr. 102 af 15. februar 2011 om forbrugerftaler om brugsret til logi på timesharebasis, længerevarende ferieprodukter m.v., jf. lovforslag L 85.

Forbrugerftaleloven indeholder på samme måde som den tidligere forbrugerftalelov² regler om beskyttelse af forbrugeren i tilfælde, hvor en forbrugerftale indgås uden forbrugeren forudgående henvendelse til den erhvervsdrivende på dennes forretningssted.

² Lovbekendtgørelse nr. 886 af 23. december 1987 som senest ændret ved lov nr. 442 af 31. maj 2000

Revisionen af forbrugerftaleloven i 2004, der bygger på et forslag fremsat af Justitsministeriets udvalg om revision af forbrugerftaleloven (betænkning 1440/2004), skete navnlig med henblik på at gennemføre Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/65/EF af 23. september 2002 om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne mv. (det finansielle fjernsalgsdirektiv). Desuden blev der foretaget en modernisering og forenkling af den tidligere forbrugerftalelov.

Forbrugerftaleloven indeholder indledningsvist nogle generelle regler, der nærmere afgrænser lovens anvendelsesområde (kapitel 1). Herefter fastsætter loven regler om uanmodede henvendelser mv. (kapitel 2), og regler om henholdsvis oplysningspligt og fortrydelsesret ved fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted (kapitel 3 og 4). Loven indeholder desuden regler om bortfald af tilknyttede aftaler ved forbrugerens udøvelse af fortrydelsesretten (kapitel 5), om den erhvervsdrivendes opfyldelse af visse fjernsalgsaftaler (kapitel 6) og om forbrugerens ret til at opsigte visse aftaler om løbende tjenesteydelser (kapitel 7). Endelig indeholder loven regler om visse lovvalgsaftaler i forhold til fjernsalg (kapitel 8), og forskellige andre bestemmelser, herunder regler om præceptivitet og om straf for overtrædelse af visse af lovens regler (kapitel 9).

I det følgende redegøres der kort for forbrugerftalelovens EU-retlige baggrund.

4.1.1.1. Forbrugerftalelovens EU-retlige baggrund

Forbrugerftalelovens regler har i vidt omfang deres baggrund i gennemførelsen af en række forskellige EU-direktiver, herunder navnlig det såkaldte dørslagsdirektiv, jf. Rådets direktiv 85/577/EØF af 20. december 1985 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted, og det generelle fjernsalgsdirektiv, jf. Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF af 20. maj 1997 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg. Herudover er direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser (2002/65/EF) som anført ovenfor implementeret i forbindelse med lovrevisionen i 2004.

Den oprindelige forbrugerftalelov af 1978, jf. lov nr. 139 af 29. marts 1978 om visse forbrugerftaler, blev ændret ved lov nr. 862 af 23. december 1987 med henblik på gennemførelse af dørslagsdirektivet (85/577/EØF). Direktivet er et minimumsdirektiv, således at medlemsstaterne kan indføre eller opretholde bestemmelser, der giver forbrugeren en

bedre beskyttelse. Ændringen medførte bl.a. en udvidelse af fortrydelsesretten i forhold til aftaler om tjenesteydelser, således at fortrydelsesretten kom til generelt at omfatte tilfælde, hvor der indgås aftale om en tjenesteydelse uden for den erhvervsdrivendes faste forretningssted, og ikke blot – som efter 1978-loven – aftaler om visse løbende tjenesteydelser. Ændringen medførte endvidere en udvidelse af begrebet postordresalg og af fortrydelsesretten knyttet hertil, idet også tilbud og indgåelse af aftaler foretaget ved brug af elektroniske medier samt i forbindelse med lovlige uanmodede telefoniske henvendelser blev omfattet. Samtidig blev begrebet postordresalg ændret til fjernsalg.

Ved en ændring af forbrugeraftaleloven i 1993, jf. lov nr. 262 af 6. maj 1993 om ændring af lov om visse forbrugeraftaler og lov om forsikringsaftaler, blev 1987-lovens regler om fortrydelsesret ved dørsalg og fjernsalg af forsikringsaftaler erstattet med et særligt kapitel i loven – kapitel 4 a – der indførte en generel fortrydelsesret ved indgåelse af forsikringsaftaler. Samtidig blev der indsat særlige regler i forsikringsaftaleloven om fortrydelsesret ved tegning af livsforsikring. Reglerne blev indsat som led i implementeringen af Rådets direktiv 90/619/EØF af 8. november 1990 om livsforsikringsvirksomhed mv.

Endvidere blev der med lov nr. 1098 af 21. december 1994 om ændring af aftaleloven, forbrugeraftaleloven og visse andre love foretaget en ændring af forbrugeraftalelovens forbrugerdefinition. Ændringen skete som led i gennemførelsen af Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler.

Med henblik på at gennemføre fjernsalgsdirektivet (97/7/EF), der på samme måde som dørsalgsdirektivet (85/577/EØF) er et minimumsdirektiv, blev der ved lov nr. 442 af 31. maj 2000 indsat en række nye og ændrede regler om fjernsalg af varer og tjenesteydelser. Lovændringen indebar en udvidelse af anvendelsesområdet for forbrugeraftalelovens regler om fjernsalg, bl.a. således at også fjernsalg af tjenesteydelser blev omfattet. Endvidere blev der indført nye regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt og opfyldelse af aftalen, og fortrydelsesfristen blev udvidet fra 7 til 14 dage.

Endelig blev der med lovændringen af 1. oktober 2004 foretaget en implementering af direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser (2002/65/EF) i forbrugeraftaleloven. Der blev i den forbindelse bl.a. indført en pligt for den erhvervsdrivende til ved fjernsalg af finansielle tjene-

steydelser at give forbrugeren en række oplysninger i forbindelse med aftalen. Endvidere blev der indført en ret for forbrugeren til i en periode på 14 dage at fortryde en sådan aftale.

For en nærmere redegørelse af forbrugeraftalelovens baggrund, herunder lovens EU-retlige baggrund, kan der bl.a. henvises til afsnit II i betænkning 1440/2004.

4.1.2. Forbrugeraftalelovens anvendelsesområde mv.

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

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

Som forbrugeraftaler anses i øvrigt under samme betingelser som nævnt i stk. 1 aftaler om varer eller tjenesteydelser fra ikke-erhvervsdrivende, hvis aftalen er indgået eller formidlet for sælgeren eller tjenesteyderen af en erhvervsdrivende, samt på den erhvervsdrivendes henvendelser med henblik på indgåelse af sådanne aftaler, jf. forbrugeraftalelovens § 3, stk. 3.

Efter praksis kan en juridisk person, eksempelvis en sportsforening mv., efter omstændighederne i forbindelse med aftaleindgåelsen blive betragtet som en forbruger. Efter den danske forbrugerdefinition er det således ikke et krav, at der er tale om en fysisk person, når blot køberen hovedsagelig handler uden for sit erhverv i relation til den pågældende aftale.

Med formuleringen, at forbrugeren ”hovedsagelig” skal handle uden for sit erhverv, følger det, at der efter gældende dansk ret kan være tale om en forbruger i tilfælde, hvor den pågældende i visse andre sammenhænge må anses for erhvervsdrivende, idet det afgørende i forhold til sådanne aftaler er, til hvilket formål salgsgenstanden hovedsagelig skal tjene køberen.

Tilsvarende angivelser af, hvornår der er tale om en forbrugeraftale, findes f.eks. i aftalelovens § 38 a, stk. 2 og 3, og købelovens § 4 a, stk. 1 og 2.

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

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

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

Et fjernsalg er efter forbrugeraftalelovens § 4 en aftale om varer, tjenesteydelser eller løbende levering af varer eller tjenesteydelser, når aftalen:

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

4.1.3. Oplysningspligt ved aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted

Bestemmelserne i forbrugerftalelovens kapitel 3 om oplysningspligt finder anvendelse ved fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted, jf. § 9, stk. 1.

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

Opfylder den erhvervsdrivende ikke sin pligt til at give visse oplysninger før aftalens indgåelse, vil det have aftaleretlige konsekvenser. Eksempelvis vil et gebyr, der ikke er oplyst over for forbrugeren, ikke betragtes som aftalt mellem parterne. Tilsidesættelse af oplysningspligten kan endvidere have betydning for, om den pågældende vare eller tjenesteydelse betragtes som mangelfuld, jf. bl.a. købelovens § 76, stk. 1, nr. 3. Herudover følger det af forbrugerftalelovens § 18, stk. 2, at fortrydelsesfristen udskydes, hvis forbrugeren ikke har modtaget de oplysninger, som det efter lovens kapitel 3 påhviler den erhvervsdrivende at give på varigt medium, jf. pkt. 4.1.4.1 nedenfor.

4.1.3.1. Aftaler indgået uden for fast forretningssted

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

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

For så vidt angår køb af varer, der ikke er bestillingskøb, og visse løbende abonnementer skal ovennævnte oplysninger først gives ved overgivelsen af

varen eller ved første levering til forbrugeren, jf. forbrugeraftalelovens § 10, stk. 2.

4.1.3.2. Fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser

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

Efter forbrugeraftalelovens § 11, stk. 1, skal der, inden der indgås en fjernsalgsaftale om en vare eller en ikkefinansiell tjenesteydelse, bl.a. gives forbrugeren oplysning om 1) den erhvervsdrivendes navn, erhvervsmæssige hovedaktivitet og adresse, 2) varens eller tjenesteydelsens karakter og væsentligste egenskaber, 3) den samlede pris for varen eller tjenesteydelsen, inklusive moms og andre udgifter, 4) vilkår om betaling, levering eller anden opfyldelse af aftalen samt om en eventuel uopsigelighedsperiode, 5) eventuel fortrydelsesret efter loven, 6) eventuelle specifikke ekstraomkostninger som forbrugeren skal betale for at bruge den pågældende kommunikationsteknik, og 7) hvor længe oplysningerne gælder, herunder hvor længe varen eller tjenesteydelsen udbydes til den anførte pris.

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

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

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

Hvis der indgås en fjernsalgsaftale om en vare eller en ikkefinansiell tjenesteydelse, skal de i § 11, stk. 1, nr. 1-5, nævnte oplysninger meddeles for-

brugeren på papir eller et andet varigt medium, som forbrugeren har adgang til, medmindre forbrugeren allerede har modtaget oplysningerne på denne måde, jf. forbrugeraftalelovens § 12, stk. 1. Herudover skal forbrugeren ligeledes på et varigt medium have oplysning om betingelserne for brug af foreliggende garantitilsagn og reparations- og vedligeholdelsesservice samt eventuel fortrydelsesret efter loven, herunder om fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt og varighed samt betingelserne for og fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten, jf. forbrugeraftalelovens § 12, stk. 2.

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

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

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

4.1.4. Fortrydelsesret

Bestemmelserne i forbrugeraftalelovens kapitel 4 om fortrydelsesret finder anvendelse ved fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted, jf. § 17, stk. 1.

Der gælder dog visse undtagelser fra fortrydelsesrettens område, jf. § 17, stk. 2. Det drejer sig om følgende:

- Aftaler omfattet af lovens § 9, stk. 2. Dvs. aftaler om indkvartering, transport, forplejning og rekreative fritidsaktiviteter mv., hvis det fremgår af aftalen, hvilken dag eller inden for hvilken periode den

pågældende tjenesteydelse skal udføres, eller hvis aftalen ikke er indgået uden for fast forretningssted i forbindelse med den erhvervsdrivendes henvendelse på forbrugerens bopæl, arbejdsplads mv. eller i forbindelse med en udflugt mv. arrangeret af den erhvervsdrivende, jf. § 17, stk. 2, nr. 1.

- Aftaler om tjenesteydelser omfattet af lov om realkreditlån og realkreditobligationer, jf. § 17, stk. 2, nr. 2.
- Aftaler om værdipapirer mv., hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som leverandøren ikke har nogen indflydelse på, jf. § 17, stk. 2, nr. 3.
- Aftaler om spil og lotteri, jf. § 17, stk. 2, nr. 4.

For aftaler om værdipapirer mv. og aftaler om spil og lotteri som nævnt i § 17, stk. 2, nr. 3 og 4, gælder bestemmelserne om fortrydelsesret dog, hvis aftalen er indgået uden for fast forretningssted under omstændigheder nævnt i § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b, dvs. i forbindelse med den erhvervsdrivendes henvendelse på forbrugerens bopæl mv. eller i forbindelse med udflugter mv. arrangeret af den erhvervsdrivende, jf. § 17, stk. 3.

4.1.4.1. Fortrydelsesfristen og dens beregning

Ved aftaler om fjernsalg og ved aftaler indgået uden for fast forretningssted har forbrugeren som udgangspunkt en frist på 14 kalenderdage til at fortryde aftalen, jf. § 18, stk. 1.

Fristen regnes fra det seneste af følgende tidspunkter: 1) den dag, hvor aftalen indgås, hvis aftalen vedrører en tjenesteydelse eller en vare, hvis varen skal tilpasses forbrugerens individuelle behov, og i andre tilfælde den dag, hvor forbrugeren har fået det købte i hænde, eller 2) den dag, hvor forbrugeren har modtaget oplysninger om fortrydelsesretten, jf. § 18, stk. 2. Ved fjernsalg af varer udløber fristen dog senest 3 måneder efter den dag, hvor forbrugeren har modtaget varen, og ved ikkefinansielle tjenesteydelser, senest 3 måneder efter aftalens indgåelse, jf. forbrugeraftalelovens § 18, stk. 3.

Forbrugeraftalelovens § 18, stk. 4-6, regulerer spørgsmålet om fortrydelsesrettens ophør før tid.

Det følger bl.a. heraf, at fortrydelsesretten – for så vidt angår fjernsalgsaftaler om ikkefinansielle tjenesteydelser og bestillingskøb – ophører, når udførelsen mv. påbegyndes med forbrugerens samtykke, jf. § 18, stk. 4.

Ved aftaler indgået uden for fast forretningssted er der i visse nærmere bestemte tilfælde adgang til at aftale en kortere fortrydelsesfrist, jf. forbrugeraftalelovens § 18, stk. 6. Det drejer sig om aftaler vedrørende tjenesteydelser eller bestillingskøb, hvor aftalen er indgået under et anmodet hjemmebesøg, men hvor aftalen angår noget, der er forskelligt fra det, som forbrugeren har bedt den erhvervsdrivende om at komme for, og hvor forbrugeren, da denne anmodede om besøget, vidste eller burde vide, at den pågældende tjenesteydelse eller vare faldt inden for den erhvervsdrivendes virksomhedsområde.

Hvis den sidste dag for udøvelse af fortrydelsesretten falder på en helligdag, en lørdag, grundlovsdag, den 24. december eller den 31. december, udløber fristen den følgende hverdag, jf. § 18, stk. 7.

4.1.4.2. Fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten

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

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

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

Hvis forbrugeren endnu ikke har modtaget varen, kan fortrydelsesretten endvidere benyttes ved, at forbrugeren undlader at modtage eller indløse en forsendelse fra den erhvervsdrivende, jf. forbrugerftalelovens § 19, stk. 3.

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

For en nærmere beskrivelse af gældende ret i relation til risikoen for varer, der i forbindelse med forbrugeren udnyttelse af fortrydelsesretten tilbageendes til den erhvervsdrivende, henvises til afsnit 6.5.7.3 nedenfor.

4.1.4.3. Retsvirkningerne af at bruge fortrydelsesretten

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

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

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

I andre tilfælde, dvs. ved salg uden for fast forretningssted, ved fjernsalg af ikkefinansielle tjenesteydelser og ved fjernsalg af varer, hvor den erhvervsdrivende har påtaget sig at afhente varen hos forbrugeren, skal den erhvervsdrivendes tilbagebetaling ske snarest muligt og senest 30 dage efter, at forbrugeren underretning om tilbagetrædelsen er kommet frem til

den erhvervsdrivende. Hvis aftalen vedrører en vare, og den erhvervsdrivende ikke afhenter denne inden 3 måneder efter, at den pågældende fra køberen har modtaget underretning om dennes tilbagetræden fra aftalen, tilfalder varen køberen vederlagsfrit, jf. § 21, stk. 4.

4.1.5. Tilknyttede aftaler

En tilknyttet kreditaftale, som forbrugeren har indgået med den erhvervsdrivende, eller som på grundlag af en aftale mellem tredjemand og den erhvervsdrivende dækker den aftalte betaling helt eller delvis, bortfalder, hvis forbrugeren træder tilbage fra en aftale i medfør af forbrugeraftalovens bestemmelser om fortrydelsesret, jf. § 23, stk. 1. Tilsvarende gør sig gældende, hvis forbrugeren eksempelvis i medfør af § 28 påberåber sig, at aftalen er ugyldig.

4.2. Købeloven

4.2.1. Indledning

Købeloven³ indeholder regler om sælgerens og køberens forpligtelser ved køb samt retsvirkningerne af misligholdelse af disse forpligtelser. Købeloven indeholder således bl.a. regler om, hvor og hvornår sælgeren skal levere salgsgenstanden. Købeloven indeholder herudover bl.a. regler om risikoens overgang samt særlige regler om forbrugerkøb. Købelovens regler om forbrugerkøb gennemfører dele af forbrugerkøbsdirektivet (99/44/EF) i dansk ret.

4.2.2. Levering og risikoens overgang ved købsaftaler

I forbrugerkøb anses leveringsstedet som udgangspunkt for at være sælgers forretningssted, jf. købelovens § 9. Hvis salgsgenstanden skal sendes, anses levering for sket, når salgsgenstanden kommer i forbrugers besiddelse, jf. købelovens § 73.

Sælger bærer som udgangspunkt risikoen for salgsgenstandens hændelige undergang eller forringelse indtil det tidspunkt, hvor levering har fundet sted, jf. købelovens § 17, stk. 1.

³ Lovbekendtgørelse nr. 237 af 28. marts 2003 som ændret ved lov nr. 523 af 6. juni 2007 om ændring af forskellige lovbestemmelser om forældelse af fordringer m.v. (Ændringer som følge af en ny lov om forældelse af fordringer, ophævelse af købelovens reklamationsfrister ved visse køb m.v.) og lov nr. 718 af 25. juni 2010 om ændring af konkursloven og forskellige andre love (Rekonstruktion m.v.).

Hvis salgsgenstanden ikke kan overgives til forbrugeren på det aftalte tidspunkt på grund af forbrugers forhold, foreligger der såkaldt fordringshavermora. Risikoen overgår i så fald til forbrugeren på det aftalte leveringstidspunkt, selv om varen endnu ikke er kommet i forbrugers fysiske besiddelse. Er der tale om en genusaftale (dvs. en aftale, hvor salgsgenstanden ikke er individuelt bestemt), overføres risikoen dog kun til forbrugeren, hvis sælger har udskilt bestemte genstande til opfyldelse af forpligtelsen over for forbrugeren, jf. købelovens § 37.

Risikoen for varen kan dog i visse tilfælde forblive hos sælger, selv om levering har fundet sted. Således bevarer forbrugeren retten til at hæve købet – forudsat at forbrugeren i øvrigt er berettiget hertil som følge af mangler ved salgsgenstanden – selv om salgsgenstanden i tiden efter, at der er sket levering, er gået til grunde eller blevet forandret på grund af hændelige begivenheder eller på grund af genstandens egen beskaffenhed eller foranstaltninger, som var nødvendige for at undersøge genstanden, eller som er truffet inden den mangel, der medfører ophævelse af købet, er opdaget eller burde være opdaget, jf. købelovens § 58.

4.2.3. Forbrugers beføjelser ved sælgers forsinkelse med levering af salgsgenstanden

Har parterne ikke aftalt tidspunktet for salgsgenstandens levering, og fremgår det ikke af omstændighederne, at levering skal ske snarest muligt, er sælger efter købelovens § 12 forpligtet til at levere salgsgenstanden ved forbrugers påkrav.

Hvis sælgeren ikke leverer salgsgenstanden i rette tid, og dette ikke skyldes forhold, som forbrugeren bærer risikoen for, foreligger der forsinkelse, og forbrugeren har valget mellem at forlange salgsgenstanden leveret og hæve købet, jf. købelovens § 21, stk. 1.

Forbrugeren kan som udgangspunkt kun hæve købet, hvis forsinkelsen er væsentlig for vedkommende, og sælgeren måtte forudsætte dette, jf. købelovens § 74, stk. 1. Forbrugeren kan dog altid hæve købet, hvis sælgeren efter leveringsfristens udløb ikke leverer, selv om vedkommende har modtaget et påkrav fra forbrugeren om at levere salgsgenstanden inden udløbet af en rimelig frist, som forbrugeren har fastsat, eller – hvis der ikke er fastsat en sådan frist – inden rimelig tid, jf. købelovens § 74, stk. 2.

Forbrugeren har endvidere mulighed for at hæve købet, selv om forsinkelsen ikke er væsentlig, hvis sælgeren i købsaftalen har taget et forbehold om udskudt levering, og hvor sælgeren ikke efter påkrav leverer varen inden udløbet af en rimelig frist, som forbrugeren har fastsat eller – hvis der ikke er fastsat en frist – inden rimelig tid, jf. købelovens § 75.

Bestemmelsen indebærer – i modsætning til påkravsreglen i § 74, stk. 2, der forudsætter, at leveringstidspunktet er passeret – at der i tilfælde, hvor leveringstiden i henhold til aftalen er udskudt, alligevel kan rettes et påkrav om levering, og at manglende efterlevelse heraf betyder, at forbrugeren kan hæve.

For aftaler om fjernsalg af varer og ikkefinansielle tjenesteydelser er der i forbrugerftalelovens § 24 fastsat særlige regler om forsinkelse. Medmindre andet er aftalt, skal sælger i sådanne aftaler levere salgsgenstanden (dvs. have opfyldt alle sine forpligtelser efter købsaftalen) senest 30 dage efter, at forbrugeren afgav sin bestilling eller sit tilbud.

Hvis den erhvervsdrivende misligholder aftalen på grund af forsinkelse, som skyldes, at den aftalte vare som helhed ikke kan leveres, kan forbrugeren hæve aftalen, uanset om forsinkelsen er af væsentlig betydning for forbrugeren, jf. forbrugerftalelovens § 24, stk. 2.

Efter forbrugerftalelovens § 24, stk. 3, skal den erhvervsdrivende – hvis forbrugeren i medfør af stk. 2 hæver aftalen – tilbagebetale eventuelle beløb snarest og senest 30 dage efter, at den erhvervsdrivende har modtaget forbrugers meddelelse om ophævelsen.

4.2.4. Forbrugers ret til erstatning ved sælgers misligholdelse af købsaftalen

Hvis sælger ikke leverer salgsgenstanden til tiden, er forbrugeren efter omstændighederne berettiget til erstatning for det tab, forbrugeren pådrages som følge af forsinkelsen. Forbrugers erstatningskrav er navnlig betinget af, at der foreligger det fornødne ansvarsgrundlag i forhold til sælger. Ansvarsgrundlaget afhænger af, om der foreligger et specieskøb eller et genuskøb. Angår købet en individuelt bestemt genstand (specieskøb), kan forbrugeren kræve erstatning i anledning af forsinkelsen, medmindre det oplyses, at forsinkelsen ikke kan tilregnes sælgeren, jf. købelovens § 23. Ved købsaftaler om artsbestemte genstande (genuskøb) er sælger derimod erstatningsansvarlig på et næsten objektivi grundlag, jf. købelovens § 24.

Dvs. at sælger er erstatningsansvarlig, medmindre vedkommende har taget forbehold, eller aftalen ikke kan opfyldes på grund af ekstraordinære omstændigheder, som sælgeren ikke burde have taget i betragtning ved køkets afslutning.

4.3. Markedsføringsloven

4.3.1. Indledning

Markedsføringsloven⁴ indeholder i kapitel 1 regler om god markedsføringskik og lovens anvendelsesområde. I kapitel 2 findes der generelle regler om markedsadfærd og i kapitel 3 regler om forbrugerbeskyttelse. Loven indeholder herudover bl.a. regler om retsmidler og værneting (kapitel 5), Forbrugerombudsmandens virksomhed (kapitel 6) og om Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens virksomhed (kapitel 6 a). Herudover er der i kapitel 8 regler om retsforfølgning, forbud, påbud og erstatning.

4.3.2. Handelsmæssige garantier

Erklæringer om garanti eller lignende må efter markedsføringsloven kun anvendes over for en forbruger, hvis erklæringen giver modtageren en væsentlig bedre retsstilling end den, vedkommende har efter lovgivningen, jf. markedsføringslovens § 12, stk. 1. Ydes der garanti, skal den erhvervsdrivende på klar og tydelig måde informere forbrugeren om garantiens indhold og give de oplysninger, der er nødvendige for at gøre garantien gældende. Endvidere skal den erhvervsdrivende på en klar og tydelig måde oplyse, at forbrugerens ufravigelige rettigheder efter lovgivningen ikke berøres af garantien. Efter anmodning skal den erhvervsdrivende udlevere garantien skriftligt. Skriftlige garantier skal være affattet på dansk, jf. markedsføringslovens § 12, stk. 2.

4.3.3. Generelle oplysningskrav

Der er i gældende dansk ret ikke *generelle* regler om, at den erhvervsdrivende skal give forbrugeren bestemte oplysninger forud for en aftales indgåelse.

Markedsføringslovens § 13 fastsætter dog visse krav om afgivelse af prisoplysninger bl.a. i forbindelse med dels erhvervmæssigt udbud af varer

⁴ Lovbekendtgørelse nr. 58 af 20. januar 2012 om markedsføring.

(løsøre), dog ikke ved auktionssalg, dels tjenesteydelser til forbrugere der er udbudt fra fast forretningssted. Herudover er den erhvervsdrivende også forpligtet til at afgive visse prisoplysninger i forbindelse med forbrugeres kreditkøb, jf. markedsføringslovens § 14.

Oplysninger afgivet forud for en aftales indgåelse tillægges betydning i forhold til vurderingen af, hvad der kan anses som aftalt mellem parterne, og kan herunder have betydning for, hvorvidt der foreligger en mangel ved f.eks. salgsgenstanden, jf. bl.a. købelovens § 76.

4.4. Øvrige områder

4.4.1 Fastsættelse af gebyrer

Kapitel 7 i lov om betalingstjenester og elektroniske penge indeholder bestemmelser om gebyr mv.

Ved fastsættelsen af gebyr mv. i forbindelse med gennemførelse af betalingstransaktioner med et betalingsinstrument må der således ikke anvendes urimelige priser og avancer. Ved urimelige priser og avancer forstås priser og avancer, der er højere, end hvad der ville være tilfældet under virksom konkurrence, jf. betalingstjenestelovens § 79.

Såfremt betalingsmodtager opkræver gebyr hos betaler for anvendelse af et betalingsinstrument, må gebyrets størrelse ikke overstige betalingsmodtagers gebyr for betalingstransaktionen i forhold til betalingsmodtagers udbydere, jf. betalingstjenestelovens § 80, stk. 5.

Kapitel 5

De øvrige nordiske landes overvejelser vedrørende implementeringen af forbrugerrettighedsdirektivet

Udover Danmark, Sverige og Finland som er medlemmer af EU, er også Norge og Island i kraft af EØS-aftalen forpligtet til at gennemføre forbrugerrettighedsdirektivet i national ret.

Sideløbende med arbejdsgruppens arbejde er gennemførelsen af direktivet blevet drøftet af en række embedsmænd fra de nordiske lande. Målet med drøftelserne har navnlig været at nå frem til en fælles forståelse af direktivets krav til national ret. Fra dansk side har deltaget repræsentanter fra Justitsministeriet, som løbende har orienteret arbejdsgruppen om drøftelserne i nordisk regi.

Mens arbejdsgruppen lægger op til at gennemføre direktivet gennem vedtagelse af en ny (affattet) forbrugerftalelov samt gennem enkelte ændringer i købeloven, navnlig i købelovens kapitel om forbruger køb, forventes direktivet i Sverige gennemført ved ændringer i navnlig den svenske fjern- og dørsalgsløvs samt mindre ændringer i en række andre love. I Finland forventes direktivet i al væsentlighed gennemført gennem en ændring af den finske forbrugerbeskyttelseslov. I Norge forventes direktivet at blive implementeret gennem en nyaffattelse af den norske lov om fortrydelsesret ("angrerechtsloven") samt ændringer i en række love, herunder bl.a. indførelse af et nyt kapitel om oplysningspligt i den norske aftalelov og ændring af den norske forbruger købelov.

For så vidt angår de emner, der har været drøftet i den nordiske arbejdsgruppe, har der i vidt omfang været enighed om forståelsen af direktivets bestemmelser.

På de områder, hvor direktivet giver medlemsstaterne visse reguleringsmæssige valgmuligheder, forventes de nordiske lande i vidt omfang at gøre brug af de samme reguleringsmæssige valgmuligheder, om end der også på enkelte punkter forventes at blive stillet forslag, der er forskellige fra arbejdsgruppens forslag.

For så vidt angår den reguleringsmæssige valgmulighed i artikel 3, stk. 4, hvorefter medlemsstaterne for så vidt angår aftaler indgået uden for fast forretningssted kan vælge ikke at anvende direktivets bestemmelser, hvis prisen, som forbrugeren skal betale, ikke overstiger 50 euro, forventes såvel Finland – hvor der allerede gælder en sådan regel – som Sverige at gøre brug af muligheden. Det forventes dog, at beløbet vil variere fra det af flertallet i arbejdsgruppen foreslåede (350 danske kroner). Norge forventes efter det oplyste ikke at gøre brug af muligheden.

For så vidt angår bestemmelsen i artikel 5, stk. 3, der giver medlemsstaterne mulighed for at fravige direktivets oplysningskrav for *andre* aftaler end fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted for så vidt angår aftaler om dagligdags transaktioner, der opfyldes umiddelbart på tidspunktet for deres indgåelse, forventes såvel Finland, Sverige og Norge – i lighed med arbejdsgruppens indstilling – at udnytte undtagelsesmuligheden.

I relation til muligheden i direktivets artikel 5, stk. 4, for nationalt at fastsætte supplerende oplysningskrav for *andre* aftaler end fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted forventes Finland og Sverige ikke at fastsætte andre oplysningskrav end dem der følger af direktivet, idet eksisterende oplysningskrav – f.eks. i anden særlovgivning – dog vil blive opretholdt. I Norge har været overvejet, at gøre brug af bestemmelsen med henblik på – i lighed med arbejdsgruppens indstilling – at fastsætte (nogle få) yderligere oplysningskrav for i videst muligt omfang at opnå ens oplysningskrav, men det er efter det oplyste endnu uafklaret, hvorvidt det vil ske.

For så vidt angår direktivets artikel 6, stk. 7, hvorefter medlemsstaterne kan opretholde eller indføre sprogkrav vedrørende de aftalemæssige oplysninger i deres nationale lovgivning, forventes Finland og Sverige, hvor der ligesom i Danmark ikke eksisterer sådanne sprogkrav – i modsætning til arbejdsgruppens indstilling – ikke at gøre brug af muligheden, mens Norge forventes at opretholde et eksisterende sprogkrav i relation til garantier.

For så vidt angår direktivets artikel 7, stk. 4, hvorefter medlemsstaterne – for så vidt angår aftaler om reparations- og vedligeholdelsesarbejder indgået under nærmere bestemte omstændigheder og hvor den sum, der skal betales, ikke overstiger 200 euro – kan vælge at fastsætte lempeligere reg-

ler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt, end hvad der ellers følger af direktivet, forventes hverken Finland eller Sverige efter det oplyste at gøre brug af bestemmelsen, hvilket svarer til arbejdsgruppens indstilling. I Norge overvejes det at gøre brug af bestemmelsen og i den forbindelse at fastsætte en grænse på 1.500 norske kroner, idet spørgsmålet dog endnu ikke er afgjort.

For så vidt angår direktivets artikel 8, stk. 6, hvorefter medlemsstaterne i relation til fjernsalgsaftaler indgået pr. telefon kan fastsætte regler om den erhvervsdrivendes bekræftelse af tilbuddet og om underskrifts og skriftlighed som betingelser for, at forbrugeren er bundet af aftalen, bemærkes, at Finland og Sverige – i lighed med arbejdsgruppens indstilling – på nuværende tidspunkt ikke forventes at gøre brug af muligheden. I Norge – som allerede har sådanne formkrav – går overvejelserne af samme grund ikke i retning af at indføre formkrav, men har nærmere drejet sig om mulighederne for at opretholde de gældende norske regler.

Der henvises i øvrigt til betænkningens kapitel 7 for en nærmere gennemgang af de reguleringsmæssige valg, herunder den forventede udnyttelse heraf i de øvrige nordiske lande.

Kapitel 6

Nødvendige ændringer af gældende dansk ret

6.1. Direktivets genstand, definitioner, anvendelsesområde og harmoniseringsniveau – direktivets artikel 1-4

6.1.1. Direktivets artikel 1

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

Af præambelbetragtning 4 fremgår:

”I overensstemmelse med artikel 26, stk. 2, i TEUF skal det indre marked udgøre et område uden indre grænser med fri bevægelighed for varer og tjenesteydelser samt etableringsfrihed. For at kunne fremme et reelt indre marked for forbrugerne og sikre den rette balance mellem et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og virksomhedernes konkurrenceevne samtidig med, at nærhedsprincippet overholdes, er det imidlertid nødvendigt at harmonisere visse aspekter af lovgivningen om forbrugeraftaler om fjernsalg og forbrugerftaler indgået uden for fast forretningssted.”

6.1.2. Direktivets artikel 2

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

En forbruger er i artikel 2, nr. 1, defineret som:

”enhver fysisk person, der i forbindelse med de af dette direktiv omfattede aftaler ikke handler som led i sit erhverv”.

I præambelbetragtning 17 anføres det endvidere om forbrugerbegrebet:

”Definitionen af forbruger bør dække fysiske personer, der ikke handler som led i deres erhverv. I tilfælde af aftaler med dobbelt formål, hvor aftalen indgås dels som led i og dels ikke som led i den pågældende persons erhverv, og det erhvervs-mæssige formål er så begrænset, at det ikke er fremherskende i forbindelse med aftalen, bør den pågældende person imidlertid ligeledes betragtes som en forbruger.”

En erhvervsdrivende er i artikel 2, nr. 2, defineret som:

”enhver fysisk person eller enhver juridisk person, uanset om der er tale om offentligt eller privat ejerskab, der handler, herunder via en anden person, der optræder i dennes navn eller på dennes vegne, som led i sit erhverv i forbindelse med de af dette direktiv omfattede aftaler”.

En vare er i artikel 2, nr. 3, defineret som:

”enhver løsøregenstand undtagen genstande, som sælges på tvangsauktion eller i øvrigt i henhold til lov; vand, gas og elektricitet betragtes som varer i henhold til dette direktiv, når det udbydes til salg i et afgrænset volumen eller en bestemt mængde”.

En vare, som er fremstillet efter forbrugerens specifikationer, er i artikel 2, nr. 4, defineret som:

”enhver vare, som ikke er præfabrikeret, og hvis færdiggørelse afhænger af forbrugerens individuelle valg eller beslutning”.

En købsaftale er i artikel 2, nr. 5, defineret som:

”enhver aftale, i henhold til hvilken den erhvervsdrivende overdrager eller påtager sig at overdrage ejerskabet til varer til forbrugeren, og forbrugeren betaler eller påtager sig at betale prisen herfor, herunder enhver aftale, der omfatter både varer og tjenesteydelse”.

En tjenesteydelsesaftale er i artikel 2, nr. 6, defineret som:

”enhver aftale, dog ikke en købsaftale, i henhold til hvilken den erhvervsdrivende leverer eller påtager sig at levere en tjenesteydelse til forbrugeren, og forbrugeren betaler eller påtager sig at betale prisen herfor”.

En aftale om fjernsalg er i artikel 2, nr. 7, defineret som:

”enhver aftale, der indgås mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren i henhold til et organiseret system for fjernsalg eller levering af fjernydelser uden den erhvervsdrivendes og forbrugersens samtidige fysiske tilstedeværelse, og hvor der til og med tidspunktet for aftalens indgåelse udelukkende anvendes en eller flere former for fjernkommunikationsteknikker”.

I præambelbetragtning 20 anføres det vedrørende fjernsalgsbegrebet:

”Definitionen af aftaler om fjernsalg bør omfatte alle tilfælde, hvor en aftale indgås mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren i henhold til et organiseret system for fjernsalg eller levering af fjernydelser, udelukkende ved brug af en eller flere fjernkommunikationsteknikker (f.eks. postordre, internet, telefon eller fax) til og med det tidspunkt, hvor aftalen indgås. Denne definition bør også dække situationer, hvor forbrugeren alene besøger det faste forretningssted med henblik på at indsamle information om varerne eller tjenesteydelserne, og aftalen efterfølgende forhandles og indgås via fjernkommunikation. I modsætning hertil bør en aftale, der forhandles på den erhvervsdrivendes faste forretningssted og indgås endeligt ved hjælp af fjernkommunikation, ikke betragtes som en aftale om fjernsalg. Tilsvarende bør en aftale, der indledes ved hjælp af fjernkommunikation, men indgås endeligt på den erhvervsdrivendes faste forretningssted, heller ikke betragtes som en aftale om fjernsalg. Ligeledes bør begrebet aftale om fjernsalg ikke omfatte reservationer foretaget af en forbruger ved hjælp af en fjernkommunikationsteknik med henblik på levering af en tjenesteydelse fra en erhvervsdrivende, som f.eks. i det tilfælde, hvor en forbruger ringer for at bestille tid hos en frisør. Begrebet et organiseret system for fjernsalg eller levering af fjernydelser bør omfatte systemer, der tilbydes af en tredjemand, der ikke er den erhvervsdrivende, men som anvendes af den erhvervsdrivende, f.eks. en onlineplatform. Det bør imidlertid ikke omfatte tilfælde, hvor websider udelukkende tilbyder information om den erhvervsdrivende, vedkommendes varer og/eller tjenesteydelser og kontaktoplysninger.”

En aftale indgået uden for fast forretningssted er i artikel 2, nr. 8, defineret som:

”enhver aftale mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren

a) indgået med den erhvervsdrivendes og forbrugersens samtidige fysiske tilstedeværelse på et sted, der ikke er den erhvervsdrivendes faste forretningssted

b) som forbrugeren har afgivet tilbud på under de samme omstændigheder, som nævnt under litra a)

c) indgået på den erhvervsdrivendes faste forretningssted eller ved brug af en fjernkommunikationsteknik, umiddelbart efter at forbrugeren er blevet kontaktet personligt og individuelt af den erhvervsdrivende på et sted, som ikke er den erhvervsdrivendes faste forretningssted, med samtidig fysisk tilstedeværelse af den erhvervsdrivende og forbrugeren eller

d) indgået under en udflugt arrangeret af den erhvervsdrivende med det formål at præsentere og sælge varer eller tjenesteydelser til forbrugeren”.

I præambelbetragtning 21 er det anført om aftaler indgået uden for fast forretningssted, at:

”Aftaler indgået uden for fast forretningssted bør defineres som aftaler indgået med den erhvervsdrivendes og forbrugers samtidige fysiske tilstedeværelse på et sted, der ikke er den erhvervsdrivendes faste forretningssted, f.eks. i forbrugers hjem eller på forbrugers arbejdsplads. I en kontekst uden for fast forretningssted kan forbrugeren komme under potentielt psykisk pres eller blive udsat for et overraskelsesmoment, uanset om forbrugeren har anmodet om den erhvervsdrivendes besøg eller ej. Definitionen af en aftale indgået uden for fast forretningssted bør også omfatte de situationer, hvor forbrugeren kontaktes personligt og individuelt i en kontekst uden for fast forretningssted, men hvor aftalen indgås umiddelbart efter på den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved hjælp af en fjernkommunikationsteknik. Definitionen af en aftale indgået uden for fast forretningssted bør ikke dække situationer, hvor den erhvervsdrivende først kommer til forbrugers hjem udelukkende med henblik på at tage mål eller afgive en vurdering uden forpligtelse for forbrugeren, og hvor aftalen så først indgås på et senere tidspunkt på den erhvervsdrivendes faste forretningssted eller ved hjælp af fjernkommunikationsteknikker på grundlag af den erhvervsdrivendes vurdering. I de tilfælde, anses aftalen ikke for indgået umiddelbart efter, at den erhvervsdrivende har henvendt sig til forbrugeren, hvis forbrugeren har haft tid til at overveje den erhvervsdrivendes vurdering inden indgåelse af aftalen. Køb foretaget under en udflugt arrangeret af den erhvervsdrivende, hvor de erhvervede produkter markedsføres og tilbydes til salg, bør betragtes som aftaler indgået uden for fast forretningssted.”

Fast forretningssted er i artikel 2, nr. 9, defineret som:

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

I præambelbetragtning 22 anføres det om fast forretningssted, at:

”Et fast forretningssted bør omfatte alle forretningssteder, uanset form (f.eks. forretninger, boder eller varevogne), der fungerer som den erhvervsdrivendes faste eller sædvanlige forretningssted. Markedsboder og messestande bør behandles som faste forretningssteder, hvis de opfylder denne betingelse. Detailforretningssteder, hvor den erhvervsdrivende driver forretning på sæsonbasis, f.eks. i turistsæsonen på et vintersportssted eller badested, bør betragtes som faste forretningssteder, eftersom den erhvervsdrivende på disse steder udøver sin virksomhed på sædvanligt grundlag. Steder, der er offentligt tilgængelige, som f.eks. gader, indkøbscentre, strande, sportsfaciliteter og offentlige transportmidler, som den erhvervsdrivende undtagelsesvis anvender til sine forretningsaktiviteter, samt private hjem og arbejdspladser, bør ikke betragtes som faste forretningssteder. De faste forretningssteder for en person, der optræder i den erhvervsdrivendes navn eller på dennes vegne som defineret i dette direktiv, bør betragtes som faste forretningssteder i dette direktivs forstand.”

Varigt medium er i artikel 2, nr. 10, defineret som:

”ethvert middel, som sætter forbrugeren eller den erhvervsdrivende i stand til at lagre oplysninger rettet personligt til vedkommende med mulighed for fremtidig anvendelse i en periode afpasset efter oplysningernes formål, og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger”.

I præambelbetragtning 23 anføres om varige medier, at:

”Varige medier bør sætte forbrugeren i stand til at lagre oplysninger så længe, som det er nødvendigt for forbrugeren at beskytte sine interesser som følge af vedkommendes forhold til den erhvervsdrivende. Sådanne medier bør navnlig omfatte papir, USB-nøgler, cd-rom'er, dvd'er, memory cards eller harddiske på computere samt e-mail.”

Digitalt indhold er i artikel 2, nr. 11, defineret som:

”data, der er produceret og leveret i digital form”.

Om digitalt indhold fremgår det af præambelbetragtning 19, at:

”Digitalt indhold betyder data, der er produceret og leveret i digital form, såsom computerprogrammer, applikationer, spil, musik, videoer eller tekster, uanset om der opnås adgang hertil via downloading eller streaming, fra et fysisk medium eller på nogen anden måde. Aftaler vedrørende levering af digitalt indhold bør være omfattet af dette direktiv. Hvis digitalt indhold leveres via et fysisk medium såsom en cd eller en dvd, bør det betragtes som varer i henhold til dette direktiv. Ligesom for aftaler om levering af vand, gas eller elektricitet, som ikke udbydes til salg i et begrænset volumen eller i en bestemt mængde, eller af fjernvarme bør aftaler med digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, i relation til dette direktiv hverken klassificeres som købsaftaler eller tjenesteydelsesaftaler. I forbindelse med sådanne aftaler bør forbrugeren have en fortrydelsesret, medmindre forbrugeren har givet sit samtykke til, at leveringen i medfør af aftalen påbegyndes inden fortrydelsesfristen udløber, og har anerkendt, at vedkommende dermed vil miste sin fortrydelsesret. Ud over de generelle oplysningskrav bør den erhvervsdrivende informere forbrugeren om det digitale indholds funktionalitet og relevante interoperabilitet. Begrebet funktionalitet bør referere til de måder, hvorpå digitalt indhold kan anvendes, f.eks. til sporing af forbrugeres adfærdsmønstre; begrebet bør ligeledes referere til, hvorvidt der findes eller ikke findes nogen form for tekniske begrænsninger, f.eks. via forvaltning af digitale rettigheder eller regionskodning. Det er hensigten, at begrebet relevant interoperabilitet skal beskrive informationen vedrørende det standard hardware- og software-miljø, som det digitale indhold er kompatibelt med, f.eks. styresystemet, den nødvendige version og visse hardware features. Kommissionen bør undersøge, om der er behov for yderligere harmonisering af bestemmelser med hensyn til digitalt indhold, og om nødvendigt fremlægge et lovgivningsmæssigt forslag til behandling af dette spørgsmål.”

En finansiel tjenesteydelse er i artikel 2, nr. 12, defineret som:

”enhver tjenesteydelse, der vedrører bankvirksomhed, långivning, forsikringer, individuelle pensionsordninger, investeringer eller betalinger”.

En offentlig auktion er i artikel 2, nr. 13, defineret som:

”en salgsmetode, hvor den erhvervsdrivende tilbyder varer eller tjenesteydelser til forbrugere, som selv er eller har mulighed for at være til stede under auktionen, gennem en gennemsigtig konkurrencebaseret budprocedure, som styres af en auk-

tionsholder, og hvor den tilbudsgiver, hvis bud antages, er forpligtet til at købe varerne eller tjenesteydelserne”.

I præambelbetragtning 24 er det om offentlige auktioner anført, at:

”En offentlig auktion indebærer, at erhvervsdrivende og forbrugere personligt er til stede eller får mulighed for personligt at være til stede under auktionen. Varerne eller tjenesteydelserne tilbydes af den erhvervsdrivende til forbrugerne gennem en budprocedure, som ved udbud af varer eller tjenesteydelser i nogle medlemsstater kræver tilladelse. Den tilbudsgiver, hvis bud antages, er forpligtet til at købe varerne eller tjenesteydelserne. Anvendelsen af onlineplatforme til auktionsformål, som er til rådighed for forbrugerne og de erhvervsdrivende, bør ikke betragtes som offentlige auktioner i dette direktivs forstand.”

En handelsmæssig garanti er i artikel 2, nr. 14, defineret som:

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

En tilknyttet aftale er i artikel 2, nr. 15, defineret som:

”en aftale i henhold til hvilken forbrugeren erhverver varer eller tjenesteydelser, som er omfattet af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted, og hvor disse varer eller tjenesteydelser leveres af den erhvervsdrivende eller af tredjemand på grundlag af et arrangement mellem nævnte tredjemand og den erhvervsdrivende”.

6.1.3. Direktivets artikel 3

Forbrugerrettighedsdirektivets artikel 3, stk. 1, 1. pkt., fastslår, at direktivet finder anvendelse på enhver aftale indgået mellem en erhvervsdrivende og en forbruger på de vilkår og i det omfang, der følger af direktivets bestemmelser.

I præambelbetragtning 8 er anført:

”De lovgivningsmæssige aspekter, der harmoniseres, bør kun vedrøre aftaler indgået mellem erhvervsdrivende og forbrugere. Dette direktiv bør derfor ikke berøre national lovgivning om aftaler vedrørende beskæftigelse, aftaler vedrørende arverettigheder, aftaler vedrørende familieret og aftaler vedrørende virksomheders stiftelse og organisation eller partnerskabsaftaler.”

Direktivet finder endvidere anvendelse på forbrugerftaler om forsyning af vand, gas, elektricitet eller fjernvarme, herunder fra offentlige leverandører, for så vidt forsyningen sker på aftalebasis, jf. artikel 3, stk. 1, 2. pkt.

I præambelbetragtning 25 anføres det om fjernvarme, at:

”Aftaler vedrørende fjernvarme bør omfattes af dette direktiv, ligesom det er tilfældet med aftaler om levering af vand, gas eller elektricitet. Fjernvarme refererer til varmforsyning, f.eks. i form af damp eller opvarmet vand, fra en central produktionskilde gennem et transmissions- og distributionssystem til flere bygninger med henblik på opvarmning.”

Hvis en af direktivets bestemmelser er i konflikt med en bestemmelse i en anden EU-retsakt vedrørende specifikke sektorer, har bestemmelsen i den pågældende anden EU-retsakt ifølge artikel 3, stk. 2, forrang.

Af præambelbetragtning 11 fremgår:

”Dette direktiv bør ikke berøre EU-bestemmelser vedrørende specifikke sektorer, som f.eks. humanmedicinske lægemidler, medicinsk udstyr, beskyttelse af privatlivets fred inden for elektronisk kommunikation, patientrettigheder i forbindelse med grænseoverskridende sundhedsydelser, fødevarermærkning og det indre marked for elektricitet og naturgas.”

Direktivet indeholder i artikel 3, stk. 3, en opregning af en række forskellige former for aftaler, som er undtaget fra direktivets anvendelsesområde.

Således undtages aftaler om sociale tjenesteydelser, herunder socialt boligbyggeri, børnepasning og støtte til familier og enkeltpersoner, som har permanent eller midlertidigt behov herfor, herunder langtidspleje, jf. artikel 3, stk. 3, litra a.

I præambelbetragtning 29 anføres det om sociale tjenesteydelser, at:

”Sociale tjenesteydelser har grundlæggende karakteristiske træk, der afspejles i sektorspecifik lovgivning, dels på EU-plan og dels på nationalt plan. Sociale tjenesteydelser omfatter på den ene side såvel tjenesteydelser for særligt dårligt stillede personer eller personer med lav indkomst som tjenesteydelser for personer og familier, der har brug for hjælp til at klare rutinemæssige, dagligdags opgaver, og på den anden side tjenesteydelser til alle de mennesker, der har særligt brug for hjælp, støtte, beskyttelse eller opmuntring på et bestemt tidspunkt i livet. Sociale tjenesteydelser omfatter bl.a. tjenesteydelser for børn og unge, hjælpetjenesteydelser for familier, enlige forældre og ældre, samt tjenesteydelser for migranter. Sociale tjenesteydelser dækker såvel korttids- som langtidsplejeydelser, f.eks. tjenesteydelser, der leveres af hjemmeplejetjenester eller i beskyttede boligkomplekser og i plejehjem eller andre ældreinstitutioner. Sociale tjenesteydelser omfatter ikke kun dem, der leveres af staten på nationalt, regionalt eller lokalt plan af tjenesteydere med opdrag fra staten eller af statsanerkendte velgørende organisationer, men også dem, der leveres af private virksomheder. Bestemmelserne i dette direktiv er ikke hensigtsmæssige i relation til sociale tjenesteydelser, som derfor ikke bør være omfattet af direktivets anvendelsesområde.”

Undtaget er ligeledes aftaler om sundhedsydelser som defineret i artikel 3, litra a, i direktivet om patientrettigheder i forbindelse med grænseoverskridende sundhedsydelser (2011/24/EU), uanset om de ydes via sundhedsfaciliteter eller ej, jf. artikel 3, stk. 3, litra b.

I præambelbetragtning 30 anføres det om sundhedsydelser, at:

”Sundhedsydelser kræver særlig regulering på grund af deres tekniske kompleksitet, deres betydning som tjenesteydelser af almen interesse samt omfattende offentlige finansiering. Sundhedsydelser er defineret i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/24/EU af 9. marts 2011 om patientrettigheder i forbindelse med grænseoverskridende sundhedsydelser som ”sundhedsydelser, der leveres af sundhedsprofessionelle til patienter for at vurdere, bevare eller genetablere deres sundhedstilstand, herunder ordinering, udlevering og levering af lægemidler og medicinsk udstyr”. Sundhedsprofessionelle defineres i dette direktiv som en læge, en sygeplejerske med ansvar for den almene sundheds- og sygepleje, en tandlæge, en jordemoder eller en farmaceut, som defineret i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/36/EF af 7. september 2005 om anerkendelse af erhvervmæssige kvalifikationer, eller en anden, der udøver en form for erhvervmæssig virksomhed i sundhedssektoren, der er begrænset til et lovreguleret erhverv, jf. artikel 3, stk. 1, litra a), i direktiv 2005/36/EF, eller en person, der betragtes som sundhedsprofessionel i henhold til lov-

givningen i behandlingsmedlemsstaten. Bestemmelserne i dette direktiv er ikke hensigtsmæssige i forbindelse med sundhedsydelser, som derfor ikke bør være omfattet af direktivets anvendelsesområde.”

Undtaget er også aftaler om hasardspil, som indebærer, at der gøres indsats med penge i spil, som indeholder et element af tilfældighed, herunder lotterier, kasinospil og væddemål, jf. artikel 3, stk. 3, litra c.

I præambelbetragtning 31 anføres det om hasardspil, at:

”Hasardspil bør ikke være omfattet af dette direktivs anvendelsesområde. Hasardspil er de aktiviteter, som indebærer, at der gøres indsats med penge i spil, som indeholder et element af tilfældighed, herunder lotterier, kasinospil og væddemål. Medlemsstaterne bør have mulighed for at indføre andre og strengere forbrugerbeskyttelsesforanstaltninger i relation til sådanne aktiviteter.”

Undtaget er ligeledes aftaler om finansielle tjenesteydelser, jf. artikel 3, stk. 3, litra d.

I præambelbetragtning 32 anføres det om bl.a. finansielle tjenesteydelser, at:

”Gældende EU-lovgivning bl.a. vedrørende finansielle tjenesteydelser til forbrugerne, pakkerejser og timeshare indeholder talrige bestemmelser om forbrugerbeskyttelse. Af denne grund bør dette direktiv ikke finde anvendelse på aftaler på disse områder. Med hensyn til finansielle tjenesteydelser bør medlemsstaterne tilskyndes til at hente inspiration fra eksisterende EU-lovgivning på dette område, når der lovgives på områder, som ikke er reguleret på EU-plan, på en sådan måde, at der er sikret lige vilkår for alle forbrugere og alle aftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser.”

Aftaler om stiftelse, erhvervelse eller overdragelse af fast ejendom eller af rettigheder over fast ejendom undtages efter artikel 3, stk. 3, litra e.

I præambelbetragtning 26 anføres det om fast ejendom, at:

”Aftaler vedrørende overdragelse af fast ejendom eller af rettigheder over fast ejendom eller stiftelse eller erhvervelse af sådan fast ejendom eller sådanne rettigheder, aftaler om opførelse af nye ejendomme, om omfattende ombygning af eksisterende ejendomme samt aftaler om leje af ejendomme til boligformål er allerede underlagt en række specifikke krav i natio-

nal lovgivning. Disse aftaler omfatter f.eks. projektsalg af fast ejendom og leje med køberet. Dette direktivs bestemmelser er ikke hensigtsmæssige i relation til disse aftaler, som derfor bør udelukkes fra dets anvendelsesområde. En omfattende ombygning er en ombygning, der kan sammenlignes med opførelsen af en ny ejendom, f.eks. når kun facaden på en gammel bygning bevares. Aftaler om tjenesteydelser, især vedrørende opførelse af tilbygninger til ejendomme (f.eks. en garage eller en veranda) og reparation og renovering af ejendomme, der ikke udgør en omfattende ombygning, bør være omfattet af anvendelsesområdet for dette direktiv i lighed med aftaler i forbindelse med ejendomsmæglervirksomhed og aftaler vedrørende leje af ejendomme til andre formål end boligformål.”

Aftaler om opførelse af nye ejendomme, omfattende ombygning af eksisterende ejendomme og leje af ejendomme til boligformål undtages efter artikel 3, stk. 3, litra f. Der henvises herom til præambelbetragtning 26 ovenfor.

Aftaler som er omfattet af pakkerejsedirektivet (90/314/EØF), herunder pakkeferier og pakketure, undtages efter artikel 3, stk. 3, litra g. Der henvises herom til præambelbetragtning 32 ovenfor.

Aftaler som er omfattet af timesharedirektivet (2008/122/EF) undtages tilsvarende efter artikel 3, stk. 3, litra g. Der henvises herom til præambelbetragtning 32 ovenfor.

Herudover undtages aftaler som i overensstemmelse med medlemsstaternes lovgivninger oprettes under medvirken af en offentlig embedsmand, der er juridisk forpligtet til at være uafhængig og upartisk, og som ved omfattende juridisk oplysning skal sikre, at forbrugeren kun indgår aftalen efter moden overvejelse af de retlige aspekter og med kendskab til dens juridiske rækkevidde, jf. artikel 3, stk. 3, litra i. Bestemmelsen vedrører notarordninger, som ikke findes i dansk ret.

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

Aftaler om personbefordring er, med undtagelse af artikel 8, stk. 2, og artikel 19 og 22, undtaget i medfør af artikel 3, stk. 3, litra k.

I præambelbetragtning 27 anføres det om transportydelser, at:

”Transportydelser omfatter passagertransport og godstransport. Passagertransport bør ikke være omfattet af anvendelsesområdet for dette direktiv, da den allerede er underlagt anden EU-lovgivning eller, for så vidt angår offentlige transportmidler og taxaer, er underlagt nationale regler. Imidlertid bør de bestemmelser i dette direktiv, der beskytter forbrugere mod for store gebyrer for anvendelse af betalingsmidler eller mod skjulte omkostninger, også gælde for aftaler om passagertransport. I forbindelse med godstransport og biludlejning, som er tjenesteydelser, bør forbrugerne være omfattet af beskyttelsen i henhold til dette direktiv, dog med undtagelse af fortrydelsesretten.”

Undtaget er desuden aftaler indgået ved hjælp af vareautomater eller automatiserede forretningslokaler, jf. artikel 3, stk. 3, litra l.

Endelig er aftaler indgået med teleoperatører ved brug af offentlige telefonbokse eller indgået ved brug af en enkelt telefon-, internet- eller faxforbindelse etableret af en forbruger undtaget efter artikel 3, stk. 3, litra m.

Ud over de i artikel 3, stk. 3, opregnede aftaleformer, som er undtaget fra direktivets anvendelsesområde, giver direktivet mulighed for, at medlemsstaterne kan bestemme, at direktivet ikke skal finde anvendelse på aftaler indgået uden for fast forretningssted, når prisen, som forbrugeren skal betale, ikke overstiger 50 euro, jf. artikel 3, stk. 4. Medlemsstaterne kan også vælge at fastsætte en lavere værdi end 50 euro i national ret,

Af præambelbetragtning 28 fremgår i tilknytning hertil:

”For at undgå en administrativ byrde for de erhvervsdrivende kan medlemsstaterne beslutte ikke at anvende dette direktiv i tilfælde, hvor varer eller tjenesteydelser til en lav værdi sælges uden for fast forretningssted. Beløbsgrænsen bør fastsættes så tilstrækkeligt lavt, at kun køb af ringe betydning udelukkes. Medlemsstaterne bør kunne fastsætte denne værdi i deres nationale lovgivning, forudsat at den ikke overstiger 50 EUR. Hvis to eller flere aftaler med beslægtet indhold indgås samtidig af forbrugeren, bør den samlede udgift tages i betragtning ved anvendelsen af denne grænse.”

Det følger herudover af artikel 3, stk. 5, at direktivet ikke berører nationale aftaleretlige regler, herunder regler om aftalers gyldighed, indgåelse og virkning.

I præambelbetragtning 14 anføres:

”Dette direktiv bør ikke berøre de aftaleretlige bestemmelser i national ret for så vidt angår aftaleretlige aspekter, der ikke er reguleret af dette direktiv. Dette direktiv bør derfor ikke berøre national ret, der f.eks. regulerer aftalers indgåelse eller gyldighed (såsom i tilfælde af manglende samtykke). Dette direktiv bør heller ikke berøre national ret vedrørende de generelle aftaleretlige retsmidler, reglerne om offentlig økonomisk orden, f.eks. regler om urimeligt høje priser eller ågerpriser, eller reglerne om uetiske retshandler.”

Endelig følger det af artikel 3, stk. 6, at direktivet ikke er til hinder for, at den erhvervsdrivende kan tilbyde forbrugeren aftalemæssige ordninger, som er mere vidtgående – og dermed stiller forbrugeren bedre – end den beskyttelse, der følger af direktivet.

6.1.4. Direktivets artikel 4

Medlemsstaterne må ikke opretholde eller indføre bestemmelser i national ret, der fraviger dem, der er fastsat i direktivet. Medlemsstaterne kan således som udgangspunkt hverken fastsætte strengere eller lempeligere bestemmelser for at sikre et andet forbrugerbeskyttelsesniveau, ligesom sådanne eksisterende bestemmelser i national lovgivning ikke kan opretholdes. På enkelte områder giver direktivet dog medlemsstaterne mulighed for at foretage et valg mellem flere mulige løsninger angivet i direktivet.

Om baggrunden for harmoniseringsniveauet fremgår bl.a. af præambelbetragtning 7:

”Fuld harmonisering af visse nøgleaspekter af lovgivningen bør give både forbrugerne og de erhvervsdrivende væsentligt større retssikkerhed. Forbrugerne og de erhvervsdrivende bør for begge parters vedkommende kunne henholde sig til en enkelt reguleringsmæssig ramme baseret på klart definerede juridiske begreber, som regulerer visse aspekter af aftaler mellem virksomheder og forbrugere i hele Unionen. Med en sådan harmonisering bør de hindringer, der skyldes de opsplittede bestemmelser, blive fjernet og gennemførelsen af det indre marked på dette område afsluttet. Disse hindringer kan kun fjernes ved at indføre ensartede bestemmelser på EU-niveau. Endvidere bør forbrugerne nyde godt af et højt fælles beskyttelsesniveau i hele Unionen.”

Denne fulde harmonisering – også kaldet totalharmoniseringen – gælder kun inden for direktivets anvendelsesområde. Dette indebærer, at der på de områder, som ikke er omfattet af direktivet, kan fastsættes andre regler, el-

ler det kan bestemmes, at regler svarende til direktivets også skal finde anvendelse her.

Af præambelbetragtning 13 fremgår det herom:

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

6.1.5. Gældende ret

6.1.5.1. Forbrugeraftaleloven §§ 1-4

6.1.5.1.1. Forbrugeraftaleloven finder anvendelse på forbrugerftaler og på den erhvervsdrivendes henvendelser med henblik på indgåelse af sådanne aftaler, jf. forbrugerftalelovens § 1.

Lovens forbrugerftalebegreb er nærmere defineret i forbrugerftalelovens § 3. Ved en forbrugerftale forstås en aftale, som en erhvervsdrivende indgår som led i sit erhverv, når den anden part (forbrugeren) hovedsagelig handler uden for sit erhverv, jf. forbrugerftalelovens § 3, stk. 1.

Som erhvervsdrivende anses enhver fysisk eller juridisk person, der driver privat virksomhed. Det er ifølge den juridiske litteratur ikke et ubetinget krav, at virksomheden drives med henblik på økonomisk gevinst for ejeren eller andre. F.eks. vil også foreninger, hvis formål alene er velgørende, almennyttigt, politisk eller religiøst, efter omstændighederne kunne anses som erhvervsdrivende, i det omfang foreningen udøver aktiviteter med et

erhvervsmæssigt præg. Om den pågældende aktivitet kan sidestilles med sædvanlige erhvervsmæssige aktiviteter beror på en konkret vurdering, hvorved bl.a. transaktionshyppighed og kontinuitet kan tillægges betydning.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Forbrugerftaleloven gælder endvidere ikke for aftaler om brug af offentligt tilgængelig telefon eller andet telekommunikationsmiddel (f.eks. en computer), når aftalen med udbyderen af telekommunikation indgås ved benyttelsen af kommunikationsmidlet, jf. § 2, stk. 1, nr. 3. Bestemmelsen indebærer bl.a., at en aftale om brug af en telefonboks på gaden, der indgås med det pågældende teleselskab i og med, at forbrugeren benytter telefonen, ikke kan fortrydes. Bestemmelsen, der viderefører § 10 c, stk. 1, nr. 6

(som affattet ved lov nr. 442 af 31. maj 2000), i den tidligere forbrugerftalelov, har baggrund i artikel 3, stk. 1, 3. pind, i det generelle fjernsalgsdirektiv.

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

Baggrunden for sidstnævnte begrænsning af undtagelsen i nr. 4 – der svarer til den tidligere forbrugerftalelovs § 5, stk. 5 (som affattet ved lov nr. 262 af 6. maj 1993) – er, at dørsalgsdirektivet finder anvendelse på alle aftaler indgået under de ovenfor nævnte omstændigheder, jf. dørsalgsdirektivets artikel 1, stk. 1, uden mulighed for at fravige direktivets regler, herunder i relation til auktionssalg.

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

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

Selv om en aftale er indgået på en af de anførte måder, kan den alligevel være undtaget fra henholdsvis kapitel 3 om oplysningspligt eller kapitel 4 om fortrydelsesret, jf. § 9, stk. 2, nr. 1-5, og § 17, stk. 2, nr. 1-4, at. Der henvises herom til afsnit 6.1.5.2 og 6.1.5.3 nedenfor.

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

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

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

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

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

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

Den blotte oplysning af telefonnummer, e-mailadresse mv. i forbindelse med annoncering af en bestemt eller bestemte varer eller tjenesteydelser vil efter omstændighederne kunne være tilstrækkeligt til, at der foreligger

et system for fjernsalg, hvis det fremgår, at oplysningen er medtaget for eventuelt at fremkalde en telefonisk, elektronisk eller skriftlig bestilling af den eller de annoncerede ydelser. Hvorvidt dette er tilfældet, beror på en konkret vurdering. I en konkret sag om telefonisk bestilling af 6 stole hos en møbelhandler på baggrund af en avisannonce fandt Forbrugerklagenævnet (2004-650/7-479), at den erhvervsdrivende ikke havde tilrettelagt et system for fjernsalg. Forbrugerklagenævnet lagde vægt på, at den erhvervsdrivende ikke via sin hjemmeside – hvortil der var henvist i avisannoncen – havde opfordret til at indgå aftaler ved fjernkommunikation, og at den indrykkede avisannonce ikke henviste til en ordretelefon, men alene forretningens hovedtelefonnummer. Herefter kunne det ikke lægges til grund, at formålet med at oplyse hovedtelefonnummeret havde været at fremkalde telefoniske bestillinger.

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

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

Litra a, omfatter de egentlige dørsalg, dvs. tilfælde, hvor den erhvervsdrivende retter henvendelse til en forbruger på dennes bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang. Steder, hvortil der ikke er almindelig adgang, er – ud over forbrugers bopæl og arbejdsplads – f.eks. forbrugers sommerhus, foreninger, klubber og uddannelsesinsti-

tutioner. Bestemmelsen gennemfører dørsalgsdirektivets artikel 1, stk. 1, 2. pind, sammenholdt med stk. 2, men er dog affattet bredere end direktivets afgrænsning af dørsalg, som ikke omfatter ”andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang”.

Litra b, omfatter – ud over salgsfremmende foranstaltninger under udflugter, som er nævnt udtrykkeligt i dørsalgsdirektivet – også salgsfremmende foranstaltninger under sammenkomster, forestillinger mv. arrangeret af den erhvervsdrivende. Bestemmelsen gennemfører og udbygger således dørsalgsdirektivets artikel 1, stk. 1, 1. pind, sammenholdt med stk. 2, der alene taler om udflugter, men ikke om sammenkomster og forestillinger mv. Som eksempler på situationer omfattet af litra b kan nævnes salg, der finder sted i forbindelse med udflugter som f.eks. busudflugter, biograf- eller teaterforestillinger, selskabelige sammenkomster arrangeret uden for den erhvervsdrivendes faste forretningssted, restaurantbesøg og lignende, og som ikke angår ydelser, som sædvanligvis konsumeres eller forbruges i forbindelse med det arrangement, som der er tale om, jf. Forbrugeraftaleloven med kommentarer af Benedikte Holberg m.fl. (2007), s. 80.

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

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

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

6.1.5.1.6. Forbrugeraftalelovens kapitel 6, om den erhvervsdrivendes opfyldelse af aftaler indgået ved fjernsalg vedrørende varer og ikkefinansielle

tjenesteydelser, og kapitel 8, om visse lovvalgsaftaler, gælder alene for aftaler indgået ved fjernsalg, jf. § 2, stk. 3.

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

6.1.5.2. Forbrugeraftalelovens § 9

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

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

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

Undtaget fra forbrugeraftalelovens regler om oplysningspligt er også aftaler om indkvartering, transport, forplejning, herunder servering og catering, og rekreative fritidsaktiviteter, herunder underholdnings-, idræts- og lignende kulturbegivenheder, jf. § 9, stk. 2, nr. 2. Undtagelsen gælder dog med den begrænsning, at det skal fremgå af aftalen, hvilken dag eller inden for hvilken bestemt periode den pågældende tjenesteydelse skal udføres, og undtagelsen finder ikke anvendelse, hvor aftalen er indgået uden for fast forretningssted under omstændigheder som nævnt i § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b, dvs. i tilfælde, hvor aftalen er indgået, eller forbrugeren har fremsat tilbud i forbindelse med den erhvervsdrivendes besøg hos forbru-

geren eller under en udflugt mv. arrangeret af den erhvervsdrivende. Denne sidste begrænsning vedrørende aftaler indgået uden for fast forretningssted blev tilføjet i forbindelse med udarbejdelsen af den gældende forbrugeraftalelov og skyldes, at dørsalgsdirektivet ikke indeholder en tilsvarende undtagelsesbestemmelse, hvorfor oplysningspligten bør gælde i situationer omfattet af dette direktiv. Bestemmelsen er i øvrigt en videreførelse af den tidligere forbrugeraftalelovs § 10 d, nr. 2 og nr. 3, og gennemfører det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 3, stk. 2, 2. pind., jf. Folketingstidende 2003-4, tillæg A, s. 7564.

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

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

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

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

6.1.5.3. Forbrugeraftalelovens § 17

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

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

Fortrydelsesretten gælder således efter § 17, stk. 2, nr. 1, ikke for aftaler vedrørende de typer af varer og tjenesteydelser, som tillige er undtaget fra oplysningspligten, jf. § 9, stk. 2, jf. nærmere herom ovenfor pkt. 6.1.5.2.

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

Undtagelsen gælder, uanset om aftalen er indgået ved fjernsalg eller indgået uden for fast forretningssted som nævnt i § 2, stk. 2, nr. 2, og indebærer, at en aftale om køb af realkreditobligationer, der er indgået på en af de nævnte måder, ikke kan fortrydes.

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

Undtaget fra fortrydelsesretten er som nævnt også aftaler om værdipapirer eller finansielle tjenesteydelser, hvis værdipapirets eller tjenesteydelsens pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som leverandøren ikke har

nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden, jf. § 17, stk. 2, nr. 3. Undtagelsen omfatter ifølge forarbejderne, jf. Folketings-tidende 2003-04, tillæg A, s. 7602, bl.a. aftaler om køb og salg af aktier og obligationer samt andre værdipapirer, der giver ret til at erhverve aktier og obligationer, herunder f.eks. tegningsrettigheder og aktiebeviser. Bestem-melsen gennemfører artikel 6, stk. 2, litra a, i det finansielle fjernsalgsdi- rektiv.

Herudover gælder fortrydelsesretten ikke for spil og lotteri, jf. forbrugeraf- talelovens § 17, stk. 2, nr. 4. Undtagelsen omfatter køb af lodsedler, tip- ning, køb af lottokuponer mv. Bestemmelsen viderefører den tidligere for- brugerftalelovs § 10 e, stk. 1, nr. 1, og gennemfører det generelle fjern- salgsdirektivs artikel 6, stk. 3, 6. pind.

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

6.1.6. Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførel- sen af direktivets artikel 1

Efter arbejdsgruppens opfattelse nødvendiggør formålsbestemmelsen ikke indførelse af særlige lovregler. I det følgende vil derfor kun bestemmelser- ne i direktivets artikel 2-4 blive nærmere gennemgået.

6.1.7. Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførel- sen af direktivets artikel 2

Direktivet indeholder i artikel 2 en række definitioner på centrale begreber i direktivet.

Definitionerne er af væsentlig betydning, idet de nærmere afgrænser direk- tivets anvendelsesområde. Direktivets regler finder således kun anvendelse

i det omfang, en aftale ligger inden for det af definitionerne afgrænsede område.

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

Begreberne vare, vare, som er fremstillet efter forbrugerens specifikationer, købsaftale, tjenesteydelsesaftale, fast forretningssted, varigt medium, digitalt indhold, offentlig auktion, handelsmæssig garanti og tilknyttet aftale er ikke defineret i forbrugerftaleloven. Med henblik på at afgrænse lovens anvendelsesområde så præcist som muligt, stiller arbejdsgruppen forslag om, at direktivets definitioner af begreberne fast forretningssted, varigt medium og offentlig auktion gennemføres i forbrugerftaleloven, mens det foreslås, at indholdet af begreberne, vare, vare, som er fremstillet efter forbrugerens specifikationer, købsaftale, tjenesteydelsesaftale, digitalt indhold, handelsmæssig garanti og tilknyttet aftale alene beskrives i bemærkningerne til loven.

Det har ved vurderingen af, om yderligere definitioner bør indsættes i forbrugerftaleloven, generelt været overvejet, hvorvidt begrebet i forvejen indirekte er defineret i forbrugerftaleloven, eller hvorvidt der ikke kan siges at gøre sig en almindelig sproglig forståelse af begrebet gældende. I tilfælde heraf har arbejdsgruppen fundet, at en udtrykkelig definition bør indsættes i selve loven for at skabe klarhed om begrebets udstrækning.

I det følgende gennemgås de enkelte begreber nærmere, og det overvejes, i hvilket omfang der er behov for at indføre særlige lovregler eller ændre eksisterende regler til gennemførelsen af direktivets definitioner.

6.1.7.1. Forbrugerftalebegrebet

6.1.7.1.1. I forbindelse med gennemførelsen af direktivet om urimelige aftalevilkår i 1994 blev definitionen af forbrugerftaler i forbrugerftaleloven og den øvrige civilretlige lovgivning ændret, jf. lov nr. 1098 af 21. december 1994.

Hverken forbrugerftaleloven eller den øvrige civilretlige forbrugerlovgivning indeholder udtrykkelige definitioner af begreberne erhvervsdrivende

og forbruger. I stedet indeholder lovgivningen en definition af forbrugeraftale (eller lignende), hvor begreberne erhvervsdrivende og forbruger forudsætningsvis fremgår, jf. eksempelvis forbrugerftalelovens § 3, stk. 1, timesharelovens § 2, stk. 1, og købelovens § 4 a, stk. 1.

6.1.7.1.2. Ad forbrugerdefinitionen

Efter direktivets artikel 2, nr. 1, skal der ved en forbruger alene forstås en fysisk person, der i forbindelse med aftaler omfattet af direktivet handler uden for sit erhverv. Direktivets forbrugerbegreb omfatter dermed ikke alle tilfælde omfattet af den danske definition, hvor juridiske personer efter omstændighederne i forbindelse med aftaleindgåelsen kan blive betragtet som forbrugere.

Uden for direktivets område er medlemsstaterne frit stillet med hensyn til, om de ønsker, at reglerne skal gælde. Dette er udtrykkeligt fastsat i præambelbetragtning 13, hvoraf det fremgår, at medlemsstaterne har mulighed for at fastsætte eller opretholde nationale regler for så vidt angår områder, der ikke er omfattet af direktivet. Det fremgår af samme præambelbetragtning, at medlemsstaterne f.eks. kan beslutte at udvide anvendelsen af reglerne i direktivet til fysiske eller juridiske personer, der ikke er forbrugere i direktivets forstand.

Direktivet er således ikke til hinder for at lade direktivets regler gælde også i tilfælde, hvor forbrugeren er en juridisk person.

I forhold til aftaler med blandede formål, dvs. situationer, hvor forbrugeren indgår aftale om køb af en genstand, der hovedsagelig, men ikke udelukkende, skal anvendes til private formål, synes direktivets forbrugerdefinition ikke umiddelbart at give mulighed for, at sådanne aftaler kan opnå beskyttelse efter direktivet. Som anført ovenfor i afsnit 6.1.2 fremgår det imidlertid af præambelbetragtning 17, at personer, der indgår aftaler med dobbelt formål, dvs. dels som led, dels ikke som led i den pågældende persons erhverv, men hvor det erhvervsmæssige formål er så begrænset, at det ikke er fremherskende i forbindelse med aftalen, ligeledes bør betragtes som forbrugere.

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

Arbejdsgruppen bemærker imidlertid, at forbrugeraftaleloven afgrænser aftaler med blandede formål til følgende situationer: ”*når den anden part (forbrugeren) hovedsagelig handler uden for sit erhverv*”, mens direktivet afgrænser begrebet som ”*og det erhvervsmæssige formål er så begrænset, at det ikke er fremherskende i forbindelse med aftalen*”.

Arbejdsgruppen finder – uanset den forskel der i forhold til afgrænsningen af blandede aftaler består mellem ordlyden i direktivet og forbrugeraftaleloven – at afgrænsningerne indholdsmæssigt dækker de samme situationer, hvorfor den gældende danske forbrugerdefinition kan opretholdes i relation til forbrugeraftaler, således at der overalt i dansk ret (fortsat) gælder samme definition. Arbejdsgruppen bemærker hertil, at medlemsstaterne efter præambelbetragtning 13 i øvrigt har mulighed for at anvende direktivets bestemmelser uden for dets område, hvorfor der således ikke er noget til hinder for, at aftaler med blandede formål efter omstændighederne vil kunne opnå beskyttelse i videre omfang efter forbrugeraftalelovens regler end efter direktivets.

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

6.1.7.1.3. Ad erhvervsdrivendedefinitionen

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

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

Direktivets definition af erhvervsdrivende omfatter også personer, der handler på vegne af den erhvervsdrivende. Arbejdsgruppen bemærker her-

til, at der heller ikke hermed synes at være tale om nogen realitetsforskel i forhold til forbrugeraftaleloven, hvorefter mellemmand også er omfattet af definitionen af erhvervsdrivende, selv om det ikke fremgår udtrykkeligt af lovens ordlyd. Indgås en aftale således eksempelvis af en fuldmægtig for den erhvervsdrivende, er det fuldmagtsgiveren (dvs. den erhvervsdrivende), der er aftalepart.

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

6.1.7.1.4. Ad bevisbyrdereglen

Forbrugeraftaleloven og den øvrige civilretlige forbrugerbeskyttelseslovgivning indeholder i tilknytning til forbrugerftalebegrebet en bevisbyrde-regel, hvorefter den erhvervsdrivende har bevisbyrden for, at en aftale, den pågældende har indgået, ikke er en forbrugerftale, jf. forbrugerftalelovens § 3, stk. 2.

Af forarbejderne til bestemmelsen fremgår, at det i de relativt få tilfælde, hvor der kan være tvivl, under hensyntagen til lovens formål blev fundet rimeligt at lægge bevisbyrden på den erhvervsdrivende, således at denne må bevise, at der ikke foreligger en forbrugerftale, såfremt han vil påberåbe sig dette.

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

Det er arbejdsgruppens opfattelse, at det – i det omfang det er foreneligt med direktivet – vil være mest hensigtsmæssigt at opretholde bevisbyrde-reglen i forbrugerftalelovens § 3, stk. 2.

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

Efter artikel 3, stk. 5, berører direktivet ikke den nationale lovgivnings almindelige aftaleret såsom bestemmelser om aftalers gyldighed, indgåelse og virkning. Det følger endvidere af præambelbetragtning 14, at direktivet ikke berører aftaleretlige bestemmelser i national ret for så vidt angår aftaleretlige aspekter, der ikke er reguleret. Det fremgår herudover af præambelbetragtning 13, at medlemsstaterne har mulighed for at fastsætte eller opretholde nationale regler for så vidt angår områder, der ikke er omfattet af direktivet.

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

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

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

6.1.7.1.5. Ad formidlingsreglen

Forbruger aftaleloven og den øvrige civilretlige forbruger lovgivning indeholder endvidere i tilknytning til forbruger aftalebegrebet en formidlingsregel, der udvider lovens område, således at den også finder anvendelse på aftaler indgået mellem private, hvis aftalen er indgået eller formidlet af en erhvervsdrivende, jf. forbruger aftalelovens § 3, stk. 3.

Direktivet indeholder ikke en tilsvarende bestemmelse.

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

Sammenfattende foreslår arbejdsgruppen herefter, at det gældende forbrugeraftalebegreb opretholdes, uden indsættelse af en særskilt definition af begrebet forbruger, ligesom den gældende § 3 i sin helhed bør opretholdes. Der henvises herved til lovudkastets § 2 med tilhørende bemærkninger.

6.1.7.2. Definitionen af vare

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

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

Af forarbejderne til §§ 10-10 b i lov nr. 442 af 31. maj 2000 fremgår, at udtrykket vare ligesom andre steder i lovgivningen er anvendt i betydningen løsøre, jf. Folketingstidende 1999-2000, tillæg A, s. 5953. Under hensyntagen til forarbejderne til 1978-loven må det imidlertid antages, at udtrykket vare normalt skal forstås i betydningen fysisk løsøregenstand.

Uden for begrebet falder således fast ejendom og levering af elektricitet, gas og varme mv., men aftaler om løbende forsyning heraf vil efter forbrugeraftaleloven blive anset for aftaler vedrørende løbende levering af tjenesteydelser jf. Forbrugeraftaleloven med kommentarer, s. 65.

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

Arbejdsgruppen har overvejet, om begrebet vare skal defineres særskilt i forbrugeraftaleloven, eller om det er tilstrækkeligt at beskrive indholdet heraf nærmere i bemærkningerne til loven.

Mere generelt finder arbejdsgruppen, at indførelse af en definition i loven – også i forhold til varedefinitionen – kan medføre en begrænsning i den fleksibilitet, der i dag gør sig gældende i forhold til varebegrebet. Endvidere kan det forekomme u hensigtsmæssigt, at et begreb, der også anvendes inden for andre regelsæt normeres i en lovtekst.

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

Til støtte for at indføre en særskilt definition af varebegrebet kunne det anføres, at begrebet efter direktivet udvides til også at omfatte vand, gas og elektricitet, der sælges i en afgrænset mængde. En særskilt definition af varebegrebet ville således medvirke til at skabe klarhed over reglernes anvendelsesområde.

På ovennævnte baggrund indstiller arbejdsgruppen imidlertid, at der ikke indføres en definition af vare i en lovbestemmelse, men at indholdet heraf alene beskrives i bemærkningerne til loven.

6.1.7.3. Definitionen af vare som er fremstillet efter forbrugerens specifikationer

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

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

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

”Der bør være visse undtagelser fra bestemmelserne om fortrydelsesret for såvel aftaler om fjernsalg som aftaler indgået

uden for fast forretningssted. Fortrydelsesret vil kunne være uhensigtsmæssigt f.eks. på grund af bestemte varers eller tjenesteydelsers karakter. [...] Fortrydelsesretten bør hverken finde anvendelse for varer, der er fremstillet efter forbrugerens specifikationer, eller som har fået et tydeligt personligt præg, såsom gardiner syet efter mål, [...]”.

6.1.7.3.2. Forbrugeraftaleloven indeholder ikke nogen egentlig definition svarende til direktivets.

Forbrugeraftaleloven indeholder dog regler om varer, som skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugerens individuelle behov, jf. § 10, stk. 2, og § 18, stk. 2, 4 og 6. Begrebet bestillingskøb defineres således forudsætningsvis i de anførte bestemmelser.

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

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

I overensstemmelse med det tiltænkte snævre anvendelsesområde, er der i praksis relativt høje krav til, hvornår et køb kan anses for at være et bestillingskøb, og dermed at forbrugeren mister fortrydelsesretten.

Arbejdsgruppen er ikke bekendt med trykt retspraksis, der tager stilling til spørgsmålet, men der kan fra Forbrugerklagenævnets praksis nævnes en sag, FKN 2005, afsnit 5.3.11, hvor Forbrugerklagenævnet fandt, at det forhold, at en forbruger ved bestillingen af en computer kunne vælge mellem forskelligt tilbehør, og at computeren blev leveret med dette tilbehør, ikke kunne bevirke, at der forelå et bestillings- eller tilvirkningskøb i forbruger-

aftalelovens forstand. Forbrugerklagenævnet anførte, at aftalen savnede de afgørende karakteristika, idet der ikke var tale om fremstilling eller tilpasning af en vare til et særligt formål og efter bestemte mål, som var særlige for forbrugeren, således at varen ikke uden videre kunne sælges til anden side.

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

6.1.7.3.3. Bestemmelsen i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16, litra c, hvorefter bestillingskøb undtages fra fortrydelsesretten, er ikke en nyskabelse i EU-retlig sammenhæng, idet en tilsvarende undtagelse følger af fjernsalgsdirektivet. Af fjernsalgsdirektivet fremgår således, at forbrugeren – medmindre parterne har aftalt andet – ikke kan gøre den i direktivet fastsatte fortrydelsesret gældende i forbindelse med (fjernsalgs)aftaler om bl.a. *”levering af varer, som er fremstillet efter forbrugerens specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg...”*, jf. artikel 6, stk. 3, 3. pind. Fjernsalgsdirektivet indeholder dog ikke som forbrugerrettighedsdirektivet nogen egentlig definition af begrebet vare fremstillet efter forbrugerens specifikationer.

Fjernsalgsdirektivet blev gennemført i dansk ret ved lov nr. 442 af 31. maj 2000, hvor bl.a. følgende bestemmelse blev indsat i den daværende forbrugerftalelov:

§ 12. Ved fjernsalg kan forbrugeren træde tilbage fra aftalen i overensstemmelse med §§ 12 a og 12 b (fortrydelsesret).

Stk. 2. Ved fjernsalg af tjenesteydelser samt ved fjernsalg af varer, der skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugerens individuelle behov, gælder den i stk. 1 nævnte fortrydelsesret kun, indtil udførelsen, fremstillingen eller tilpasningen begynder, når forbrugeren forinden har givet samtykke til, at den erhvervsdrivende kunne begynde udførelsen m.v. inden fortrydelsesfristens udløb. Denne begrænsning i fortrydelsesretten gælder dog ikke, hvis den pågældende aftale vedrører løbende levering og er indgået under eller i forbindelse med den er-

hvervsdrivendes telefoniske henvendelse til forbrugeren uden dennes forudgående anmodning.

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

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

6.1.7.3.4. Henset til, at fjernsalgsdirektivet i modsætning til forbrugerretlighedsdirektivet er et minimumsharmoniseringsdirektiv, har arbejdsgruppen overvejet, om direktivets afgrænsning af bestillingskøb har et videre anvendelsesområde end den tilsvarende afgrænsning af begrebet i forbrugerftaleloven, og dermed giver anledning til ændringer af afgrænsningen af begrebet i forhold til gældende dansk ret.

Et flertal af arbejdsgruppens medlemmer bestående af formanden, Ole Græsbo Olesen, Vibe Garf Ulfbeck, Wivi H. Larsen, Tina Dhanda Kalsi, Rune Lorenzen, Susanne Aamann og Rikke-Louise Ørum Petersen finder, at der – uanset den forskel, der er på ordlyden af direktivets definition og den gældende definition af bestillingskøb i forbrugerftaleloven – ikke synes at være noget, der taler for, at de to definitioner har et materielt forskelligt indhold, idet det således efter begge definitioner er afgørende, om der er tale om en fremstilling, der er baseret på forbrugers individuelle valg (specifikationer).

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

alene være tale om et bestillingskøb, hvis der er tale om en fremstilling eller tilpasning, som ikke baserer sig på standardvalg.

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

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

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

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

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

Endvidere finder flertallet af arbejdsgruppen, at der i modsætning til de egentlige bestillingskøb ikke vil gøre sig værdspildsbetragtninger gælden-

de i de tilfælde, hvor der er tale om, at standardvarer først sættes i produktion efter indgivelse af bestillingen.

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

Et mindretal af arbejdsgruppen, bestående af Line Stentoft Andersen, Lars Quistgaard Bay og Jeppe Rosenmejer finder i modsætning hertil, at direktivets definition af bestillingskøb afviger fra den gældende definition i forbrugerftaleloven og ikke mindst den gældende praksis for afgrænsning heraf.

Mindretallet er enige med flertallet i, at varer, der har fået et personligt præg, også vil være omfattet af den gældende definition på bestillingskøb (og dermed er undtaget fra fortrydelsesretten). Disse medlemmer lægger dog navnlig vægt på, at direktivets definition af bestillingskøb også omfatter varer, der er fremstillet efter forbrugerens *specifikationer*, dvs. enhver vare, som ikke er præfabrikeret, og hvis færdiggørelse afhænger af forbrugerens individuelle valg eller beslutning, jf. artikel 2, nr. 4. Dette indebærer, at direktivets definition går videre end den gældende danske definition af bestillingskøb, der forudsætter, at der er sket en fremstilling eller tilpasning baseret på forbrugerens *individuelle behov*.

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

Mindretallet finder således, at afgrænsningen af bestillingskøb skal fastlægges bredere end efter gældende ret – med den konsekvens, at flere varer undtages fra fortrydelsesretten jf. direktivets artikel 16, litra c. Mange produkter fremstilles efter forbrugerens specifikationer, der f.eks. fastlægges på grundlag af en eller flere valgmuligheder, som tilbydes af den er-

hvervsdrivende, hvilket f.eks. er sædvanligt ved bestilling af designermøbler eller biler. Betingelserne i direktivet er, at fremstillingen skal være sket efter forbrugerens specifikationer. Der er heri ikke indlagt en begrænsning på, om disse specifikationer skal være opstillet af forbrugeren selv, eller være udvalgt af forbrugeren blandt muligheder, sælgeren har tilbudt.

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

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

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

På ovennævnte baggrund finder mindretallet, at ovennævnte forudsætninger for afgrænsningen af varer, der er fremstillet efter forbrugerens specifikationer, tydeligt bør angives i bemærkningerne til lovudkastets § 18, stk. 2, nr. 3, som undtager sådanne varer fra fortrydelsesretten. Det bør i den forbindelse præciseres, hvilke begrænsninger, der vil gøre sig gældende i forhold til erhvervsdrivende, som uberettiget forsøger at omgå fortrydelsesretten, uden at der reelt er tale om fremstilling efter forbrugerens specifikke bestilling.

6.1.7.4. Definitionen af købsaftale

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

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

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

Arbejdsgruppen bemærker hertil, at direktivets afgrænsning af købsaftale ikke synes at indebære nogen ændringer af gældende ret.

Arbejdsgruppen finder på den baggrund, at der ikke vil være noget behov for at definere begrebet købsaftale i en lovbestemmelse, men at det vil være tilstrækkeligt at beskrive indholdet i bemærkningerne til loven.

6.1.7.5 Definitionen af tjenesteydelsesaftale

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

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

Forbrugeraftaleloven indeholder ikke nogen definition af, hvad der skal forstås ved en tjenesteydelse, men begrebet anvendes i den nævnte brede betydning, og omfatter bl.a. lejaftaler (brugsrettigheder), såkaldt værksle-

je (dvs. aftaler, hvor den erhvervsdrivende har påtaget sig at frembringe et arbejdsresultat) og andre arbejdsaftaler (bortset fra ansættelsesforhold), herunder serviceydelser, undervisning og ydelser fra liberale erhverv, forvaring og transportaftaler, jf. Folketingstidende 1999-2000, tillæg A, s. 5953. Begrebet er heller ikke defineret i dørsalgdirektivet eller de to fjernsalgsdirektiver.

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

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

6.1.7.6. Definitionen af fjernsalgsaftale

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

Direktivets definition af fjernsalgsaftaler svarer indholdsmæssigt til definitionen af fjernsalg og fjernkommunikation i det generelle fjernsalgsdirektiv og direktivet om finansielle tjenesteydelser.

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

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

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

Arbejdsgruppen har overvejet, om regler svarende til direktivets også skal finde anvendelse på aftaler, der ikke indgås som led i et organiseret system for fjernsalg. Efter arbejdsgruppens opfattelse er der imidlertid næppe noget behov herfor, idet der efter praksis ikke skal meget til, før der er tale om et organiseret system for fjernsalg. Der henvises herom til afsnit 6.1.5.1.4 ovenfor.

For at sikre en korrekt implementering er det arbejdsgruppens opfattelse, at direktivets definition af fjernsalgsaftale – således som det også er tilfældet med definitionen i den gældende § 4 – bør gennemføres i forbrugeraftaleloven. Der er hermed ikke tiltænkt nogen ændringer i forhold til gældende ret.

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

Der henvises herom til lovudkastets § 3, nr. 1, med tilhørende bemærkninger.

6.1.7.7. Definitionen af aftale indgået uden for den erhvervsdrivendes (faste) forretningssted

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

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

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

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

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

Efter forbrugerftalelovens § 2, stk. 2, nr. 2, litra a, er fortrydelsesretten imidlertid begrænset i de tilfælde, hvor forbrugeren selv har anmodet om den erhvervsdrivendes besøg, medmindre besøget er aftalt under et møde som nævnt i litra b eller c, jf. § 2, stk. 2, nr. 2, litra d. Herudover begrænser forbrugerftaleloven fortrydelsesretten i de tilfælde, hvor en aftale er indgået på et offentligt sted, udstilling eller messe mv., og hvor der foreligger

køb, hvor varen og købesummen udveksles samtidig med aftalens indgåelse, jf. forbrugeraftalelovens § 2, stk. 2, nr. 2, litra c.

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

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

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

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

Uanset denne forskel synes der efter arbejdsgruppens opfattelse umiddelbart at være indholdsmæssigt sammenfald mellem på den ene side direktivets artikel 2, nr. 8, litra a, om aftaler indgået på et sted, der ikke er den erhvervsdrivendes faste forretningssted, og på den anden side forbrugeraftalelovens § 2, stk. 2, nr. 2, litra a, og litra c, om aftaler indgået på forbrugersens bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang, samt aftaler indgået på offentligt sted eller på udstilling, messe mv.

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

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

Arbejdsgruppen bemærker hertil, at den gældende forbrugeraftalelovs definition af aftale indgået uden for fast forretningssted tilsvarende omfatter såvel aftaler som tilbud fremsat af forbrugeren under nærmere bestemte omstændigheder, jf. forbrugeraftalelovens § 2, stk. 2, nr. 2.

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

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

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

Arbejdsgruppen bemærker dog hertil, at EU-domstolen har fastslået, at dørsalgsdirektivets udflugtsbegreb omfatter mere end udflugter i snæver forstand. Således udtalte Domstolen i dom af 22. april 1999, Travel Vac

SL mod Manuel José Antelm Sanchis (sag C-423/97), at en aftale, som indgås i en situation, hvor en erhvervsdrivende har inviteret en forbruger til personligt at begive sig til et bestemt sted, som ligger i en vis afstand fra det sted, hvor forbrugeren bor, og som er et andet sted end det, hvor den pågældende erhvervsdrivende normalt udøver virksomhed, og ikke klart er et udsalgssted, med henblik på nærmere at præsentere sine produkter og tjenesteydelser, skal anses for at være indgået under en udflugt arrangeret af den erhvervsdrivende uden for fast forretningssted.

Arbejdsgruppen bemærker endvidere, at de tilfælde, der er omfattet af forbrugeraftalelovens § 2, stk. 2, nr. 2, litra b, men som måtte falde uden for direktivets artikel 2, nr. 8, litra d, herunder eksempelvis sammenkomster og forestillinger, efter omstændighederne vil være omfattet af direktivets artikel 2, nr. 8, litra a, idet der ofte formodes at være tale om aftaler indgået med den erhvervsdrivendes og forbrugers samtidige fysiske tilstedeværelse på et sted, der ikke er den erhvervsdrivendes forretningssted. Som det fremgår ovenfor omfatter sidstnævnte bestemmelse dog ikke tilfælde, hvor aftalen indgås på den erhvervsdrivendes faste forretningssted, herunder bevægelige detailforretningssteder, hvor den erhvervsdrivende udøver sin aktivitet på sædvanligt grundlag, jf. artikel 2, nr. 9, litra b.

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

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

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

forståelse kan forekomme at være uforeneligt med betegnelsen fast forretningssted.

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

Der henvises herom til lovudkastets § 3, nr. 2 og 3, med tilhørende bemærkninger.

Særligt i forhold til fortrydelsesretten bemærker arbejdsgruppen, at forbrugeraftaleloven undtager visse aftaler indgået uden for fast forretningssted fra fortrydelsesretten, når forbrugeren har anmodet om den erhvervsdrivendes besøg, jf. den gældende § 2, stk. 2, nr. 2, litra a. Direktivet indeholder en næsten tilsvarende undtagelse i artikel 16, litra h. Der henvises herom til afsnit 6.3.8.10 nedenfor.

Forbrugerftaleloven undtager herudover visse aftaler indgået uden for fast forretningssted fra fortrydelsesretten, når varen og købesummen udveksles samtidig med aftalens indgåelse, jf. den gældende § 2, stk. 2, nr. 2, litra c.

En tilsvarende bestemmelse findes ikke i direktivet, hvorfor forbrugeren fremover som udgangspunkt vil kunne fortryde aftaler om køb indgået på offentligt sted, hvor varen og købesummen udveksles samtidig med aftalens indgåelse. Der henvises herom til afsnit 7.2, hvoraf det fremgår, at flertallet i arbejdsgruppen indstiller, at man udnytter muligheden i direktivets artikel 3, stk. 4, til at undtage aftaler indgået uden for fast forretningssted, for hvilke købsprisen ikke overstiger 50 euro eller et i medlemsstaten fastsat lavere beløb, fra reglerne i direktivet, dog således, at undtagelsen alene gælder i det omfang varen og købesummen udveksles samtidigt med aftalens indgåelse.

Arbejdsgruppen bemærker herudover, at det efter direktivet vil være muligt at fortryde aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, uanset om forbrugeren har anmodet om den erhvervsdrivendes besøg, jf. artikel 2, nr. 8, litra a, med undtagelse af de i artikel 16, litra h, nævnte tilfælde, hvor forbrugeren har anmodet om den erhvervsdrivendes besøg med henblik på at foretage hastende reparations- eller vedligeholdelsesarbejde. Af samme grund finder arbejdsgruppen ikke, at det er muligt at op-

retholde bestemmelsen i forbrugeraftalelovens § 2, stk. 2, nr. 2, litra d, der udvider området for fortrydelsesretten (efter litra a) til også at gælde, hvor forbrugeren selv har anmodet om den erhvervsdrivendes besøg, hvis besøget er aftalt under et møde som nævnt i litra b eller c. Der henvises herom til afsnit 6.3.8.10 nedenfor.

6.1.7.8. Definitionen af varigt medium

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

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

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

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

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

I forbindelse med gennemførelsen af det finansielle fjernsalgsdirektiv blev det anført, at i takt med den teknologiske udvikling vil flere tekniske ind-

retninger kunne opfylde betingelserne for at blive anset for et varigt medium – dvs. betingelserne om mulighed for lagring og reproduktion i en rimelig periode. Arbejdsgruppen finder, at dette synspunkt fortsat gør sig gældende.

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

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

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

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

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

”alternative” medium gør det muligt for forbrugeren at lagre de oplysninger, der er blevet sendt til ham personligt, således at der ikke sker ændringer i deres indhold. Kun hvis dette er tilfældet samtidigt med, at mediet er tilgængeligt i et passende tidsrum, og forbrugeren har mulighed for at kopiere oplysningerne uændrede, kan et medium anses for at være varigt i direktivets forstand.

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

Idet der er tale om et meget centralt begreb, dels i forhold til den erhvervsdrivendes oplysningsforpligtelser, og dels i forhold til fortrydelsesretten, og da begrebet ikke er så fast indarbejdet i dansk ret, at der er en entydig forståelse heraf, er det arbejdsgruppens opfattelse, at der – selvom den gældende forbrugeraftalelov ikke indeholder en sådan definition – bør indføres en ny regel, der definerer begrebet. Der henvises herom til lovudkastets § 3, nr. 5, med tilhørende bemærkninger.

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

6.1.7.9. Definitionen af digitalt indhold

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

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

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

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

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

6.1.7.10. Definitionen af finansiel tjenesteydelse

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

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

Uanset den forskellige måde hvorpå de to bestemmelser er opbygget, består der efter arbejdsgruppens opfattelse ikke nogen indholdsmæssig forskel mellem henholdsvis definitionen af finansiel tjenesteydelse angivet i direktivet og den tilsvarende definitionen angivet i forbrugeraftaleloven.

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

Arbejdsgruppen foreslår på denne baggrund, at der ikke foretages ændringer af forbrugeraftalelovens gældende definition af finansiel tjenesteydel-

se. Arbejdsgruppen foreslår dog, at bestemmelsen indsættes i tilknytning til de øvrige definitioner, der foreslås gennemført.

Der henvises herom til lovudkastets § 3, nr. 4, med tilhørende bemærkninger.

6.1.7.11. Definitionen af offentlig auktion

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

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

Omfattet af undtagelsen fra forbrugeraftaleloven er traditionelle auktioner, dvs. auktionssalg der er tilrettelagt således, at en væsentlig del af de bydende normalt er til stede på auktionsstedet, jf. Folketingstidende 2003-04, tillæg A, s. 7584.

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

Det bemærkes, at der med direktivet ikke længere vil være mulighed for at opretholde undtagelsesbestemmelsen i forbrugeraftalelovens § 2, stk. 1, nr. 4, idet direktivet omfatter såvel offentlige auktioner som auktioner, der indgås elektronisk, f.eks. via internettet. Der henvises herom til afsnit 6.2.2.5.16 nedenfor.

Arbejdsgruppen har overvejet, om der bør indføres en regel i forbrugeraftaleloven, der udtrykkeligt definerer begrebet offentlig auktion, eller om det er tilstrækkeligt at begrebet nærmere beskrives i bemærkningerne til loven.

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

Der henvises herom til lovudkastets § 3, nr. 6, med tilhørende bemærkninger.

6.1.7.12. Definitionen af handelsmæssig garanti

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

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

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

Bestemmelsen suppleres af markedsføringsloven, hvorefter den erhvervsdrivende – hvis der ydes garanti – på en klar og tydelig måde skal informere forbrugeren om indholdet af garantien og give de oplysninger, der er nødvendige for at gøre denne gældende, jf. markedsføringslovens § 12,

stk. 2, 1. pkt. Endvidere skal den erhvervsdrivende på en klar og tydelig måde oplyse, at forbrugerens ufravigelige rettigheder efter lovgivningen ikke berøres af garantien. Efter anmodning skal den erhvervsdrivende udlevere garantien skriftligt, jf. markedsføringslovens § 12, stk. 2, 2. og 3. pkt.

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

Arbejdsgruppen har overvejet, om der bør indføres en regel, der udtrykkeligt definerer begrebet handelsmæssig garanti, eller om det er tilstrækkeligt at beskrive indholdet nærmere i bemærkningerne til loven.

Det er dog arbejdsgruppens opfattelse, at en beskrivelse af indholdet af begrebet i bemærkningerne til de relevante bestemmelser, hvor begrebet anvendes (eksempelvis lovudkastet § 8, stk. 1, nr. 14), vil være en tilstrækkelig gennemførelse.

6.1.7.13. Definitionen af tilknyttet aftale

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

Forbrugeraftaleloven indeholder ikke en tilsvarende definition af begrebet tilknyttet aftale, men lovens § 23 fastsætter regler om bortfald af tilknyttede kreditaftaler og tilknyttede fjernsalgsaftaler om tjenesteydelser.

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

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

6.1.8. Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 3

6.1.8.1. Direktivets artikel 3, stk. 1

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

Forbrugeraftaleloven finder anvendelse på forbrugeraftaler og på erhvervsdrivendes henvendelser med henblik på indgåelse af sådanne aftaler, jf. forbrugeraftalelovens § 1. Lovens forbrugeraftalebegreb er nærmere defineret i § 3, stk. 1, jf. ovenfor afsnit 6.1.5.1.1.

Som anført ovenfor, jf. afsnit 6.1.7.1.1, indeholder forbrugeraftaleloven ikke nogen udtrykkelig definition af begreberne forbruger og erhvervsdrivende. I stedet indeholder forbrugeraftaleloven en definition af forbrugeraftale, hvor begreberne forbruger og erhvervsdrivende forudsætningsvis fremgår, jf. forbrugeraftalelovens § 3, stk. 1.

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

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

ved fjernsalg eller uden for fast forretningssted – som ikke følger af den oprindelige rammeaftale.

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

Det er således arbejdsgruppens opfattelse, at bestemmelsen i artikel 3, stk. 1, 2. pkt., svarer til, hvad der i forvejen gælder i dansk ret vedrørende løbende levering af vand, gas, elektricitet og fjernvarme, uanset at aftaler herom i dansk ret betragtes som aftaler vedrørende tjenesteydelser. Med direktivet præciseres det dog, at vand, gas og elektricitet betragtes som varer, når det udbydes til salg i et afgrænset volumen eller en bestemt mængde, jf. artikel 2, nr. 3.

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

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

6.1.8.2. Direktivets artikel 3, stk. 2

Forbrugerrettighedsdirektivet gælder for alle forbrugeraftaler, dog med undtagelse af de i artikel 3, stk. 3, nævnte aftaler, jf. nærmere herom nedenfor i afsnit 6.1.8.3.

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

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

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

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

Om det tilfælde, hvor der er modstrid imellem en bestemmelse i direktivet og servicedirektivet (2006/123/EF) eller direktivet om elektronisk handel (2000/31/EF) henvises der til afsnit 6.2.2.1.

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

6.1.8.3. Direktivets artikel 3, stk. 3

6.1.8.3.1. Artikel 3, stk. 3, litra a og b

Aftaler om sociale tjenesteydelser, herunder socialt boligbyggeri, børnepasning og støtte til familier og enkeltpersoner, er undtaget fra direktivets anvendelsesområde, jf. artikel 3, stk. 3, litra a. Om den nærmere afgrænsning af sociale tjenesteydelser henvises der til præambelbetragtning 29, hvoraf det fremgår, at sociale tjenesteydelser bl.a. omfatter tjenesteydelser for børn og unge, hjælpetjenesteydelser for familier, enlige forældre og ældre, og at sådanne tjenesteydelser ikke kun omfatter dem der leveres af staten, men også dem der leveres af private virksomheder.

Herudover er også sundhedsydelse undtaget fra direktivets anvendelsesområde, jf. artikel 3, stk. 3, litra b.

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

Som anført ovenfor, jf. afsnit 6.1.7.5, omfatter forbrugerftaleloven tjenesteydelser i bred forstand. Omfattet af begrebet er bl.a. arbejdsaftaler (der ikke udgør ansættelsesforhold), herunder serviceydelser og legemspleje.

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

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

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

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

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

I den forbindelse kan der for det første anføres, at der er tale om tjenesteydelser, som i dag er omfattet af forbrugeraftaleloven, hvorfor en ordning, hvorefter sociale tjenesteydelser og sundhedsydelser ikke længere er omfattet af loven, vil kunne opfattes som en forringelse af forbrugerbeskyttelsen.

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

Der henvises i den forbindelse til afsnit 6.1.7.6 vedrørende definitionen af fjernsalgsaftaler, hvoraf fremgår, at reservationer eller tidsbestillinger foretaget af en forbruger med henblik på levering af en tjenesteydelse fra en erhvervsdrivende, hvor der ikke i øvrigt kan siges at være indgået en egentlig aftale om ydelsen, ikke kan anses som en fjernsalgsaftale i direktivets forstand. Sådanne reservationer er ikke omfattet af lovens kapitel 4 om fortrydelsesret. Som eksempel herpå kan nævnes det tilfælde, hvor en forbruger ringer for at bestille tid til en sundhedsydelse.

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

Arbejdsgruppen indstiller på den baggrund, at den gældende retstilstand videreføres, og at direktivets bestemmelser derfor også bør finde anvendelse på aftaler om sociale tjenesteydelser og sundhedsydelser.

6.1.8.3.3. Artikel 3, stk. 3, litra c

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

Forbrugeraftaleloven indeholder ikke en tilsvarende bestemmelse. Hasardspil er ikke generelt undtaget fra forbrugeraftalelovens område, men det følger af lovens § 17, stk. 2, nr. 4, at reglerne om fortrydelsesret som udgangspunkt ikke gælder for spil og lotteri. Undtagelsen omfatter ikke spil i

form af en vare såsom et kortspil eller spil (uden indsats), som f.eks. bestilles og leveres via en mobiltelefon som en overtakseret SMS-besked eller via internettet som et computerspil. Forbrugeraftalelovens § 17, stk. 2, nr. 4, har hjemmel i det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 6, stk. 3, 6. pind.

Efter forbrugeraftalelovens § 17, stk. 3, følger det imidlertid, at undtagelsen i stk. 2, nr. 4, ikke gælder, hvis aftalen er indgået uden for fast forretningssted under omstændigheder nævnt i § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b, dvs. i forbindelse med den erhvervsdrivendes henvendelse på forbrugers bopæl mv. eller i forbindelse med udflugter mv. arrangeret af den erhvervsdrivende, svarende til dørsalgsdirektivets anvendelsesområde. Baggrunden herfor er, at dørsalgsdirektivet ikke indeholder en undtagelsesbestemmelse svarende til § 17, stk. 2, nr. 4, der implementerer fjernsalgsdirektivets artikel 6, stk. 3, 6. led. Fortrydelsesretten fandtes derfor at burde gælde for dørsalgsaftaler om spil og lotteri.

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

Spilleloven omfatter de spil, som udbydes eller arrangeres her i landet, uanset om der er tale om landbaseret spil eller online spil. Spilleloven omfatter både spil med og uden indsats, herunder indsats i form af andet end penge. Efter lovens § 5 forstås ved:

”1) Spil: Lotteri, kombinationsspil og væddemål.

2) Lotteri: Aktiviteter, hvor en deltager har en chance for at vinde en gevinst, og hvor gevinstchancen udelukkende beror på tilfældighed.

3) Kombinationsspil: Aktiviteter, hvor en deltager har en chance for at vinde en gevinst, og hvor gevinstchancen beror på en kombination af færdighed og tilfældighed.

4) Væddemål: Aktiviteter, hvor en deltager har en chance for at vinde en gevinst, og hvor der væddes om resultatet af en fremtidig begivenhed eller indtræffelse af en fremtidig hændelse.

5) Klasselotteri: Lotteri der er opdelt i flere klasser med særskilte trækninger i hver klasse.

6) Puljevæddemål: Væddemål, hvor hele eller dele af gevinsten afhænger af størrelsen af den samlede pulje af indsatser eller bliver delt mellem vinderne.

7) Gevinstgivende spilleautomater: Mekaniske eller elektroniske maskiner der kan anvendes til spil, hvor spilleren kan vinde en gevinst.

8) *Online spil: Spil der indgås mellem en spiller og en spiludbyder ved brug af fjernkommunikation.*

9) *Landbaserede spil: Spil der indgås ved, at en spiller og en spiludbyder eller spiludbyderens forhandler mødes fysisk.*”

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

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

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

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

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

I forhold til forbrugeraftalelovens § 17, stk. 3, om fortrydelsesret bemærker arbejdsgruppen, at der efter Spillemyndighedens oplysninger ikke i dag findes et marked for aftaler om spil indgået uden for fast forretningssted

inden for dørsalgsdirektivets område. Det er på den baggrund arbejdsgruppen opfattelse, at der ikke er behov for at lade spilleområdet være omfattet af forbrugerftaleloven med henblik på bl.a. at opretholde fortrydelsesretten på dette meget afgrænsede område.

Hvis der imidlertid skulle vise sig at opstå et sådant spilmarked uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, anbefaler arbejdsgruppen, at spørgsmålet om indførelse af fortrydelsesret tages op til fornyet overvejelse.

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

Der henvises til lovudkastets § 7, stk. 2, nr. 7, jf. § 18, stk. 2, nr. 1, med tilhørende bemærkninger.

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

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

6.1.8.3.4. Artikel 3, stk. 3, litra d

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

Det finansielle fjernsalgsdirektiv, der som udgangspunkt er et totalharmøneringsdirektiv, er gennemført i dansk ret ved lov nr. 451 af 9. juni 2004 om visse forbrugerftaler. Henset til det finansielle fjernsalgsdirektivs harmoniseringsgrad finder arbejdsgruppen ikke, at der er grundlag for at overveje, om direktivets regler skal finde anvendelse på finansielle tjenesteydelser.

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

6.1.8.3.5. Artikel 3, stk. 3, litra e og f

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

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

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

Efter direktivets artikel 3, stk. 3, litra f, undtages (bl.a.) aftaler om opførelse af nye ejendomme og omfattende ombygning af eksisterende ejendom-

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

På dette punkt synes der således at være sammenfald mellem direktivets og forbrugeraftalelovens undtagelsesbestemmelse, hvorfor der ikke er noget til hinder for at opretholde den gældende bestemmelse.

Efter forbrugeraftalelovens § 17, stk. 2, nr. 1, jf. § 9, stk. 2, nr. 4, gælder lovens kapitel 3 og 4 ikke for aftaler, som giver brugsret til fast ejendom, og som er omfattet af lov om forbrugeraftaler, der giver brugsret til fast ejendom på timesharebasis. Der henvises herom til pkt. 6.1.8.3.7 nedenfor.

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

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

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

På baggrund af en drøftelse med professor, dr. jur. Peter Mortensen finder arbejdsgruppen imidlertid ikke, at man i dansk ret kan tale om aftaler om stiftelse af fast ejendom. Stiftelse af (ny) fast ejendom vil f.eks. kunne forekomme ved tilskylning eller dannelse af nye øer eller ved udstykning af dele af allerede eksisterende fast ejendom ved ejerens ensidige disposition, mens der ikke ses at være tilfælde, hvor stiftelse af fast ejendom sker på grundlag af en aftale herom. Arbejdsgruppen finder endvidere ikke nogen grund til at sondre mellem på den ene side erhvervelse og overdragelse af

fast ejendom og på den anden side stiftelse, erhvervelse eller overdragelse af *rettigheder over fast ejendom*, da førstnævnte må sigte mod ejendomsrettigheder, som allerede omfattes af begrebet rettigheder over fast ejendom. Herudover finder arbejdsgruppen ingen grund til at sondre mellem henholdsvis stiftelse og erhvervelse af rettigheder over fast ejendom, idet begge situationer må antages at omfatte alle andre aftaler om rettigheder over fast ejendom, end aftaler der kan betegnes som overdragelse af (allerede eksisterende) rettigheder over fast ejendom. Arbejdsgruppen foreslår på denne baggrund, at undtagelsen i forbrugerftaleloven afgrænses til at omfatte ”*stiftelse eller overdragelse af rettigheder over fast ejendom*”. Der henvises til lovudkastets § 7, stk. 2, nr. 2, med tilhørende bemærkninger.

Undtagelsen gælder imidlertid ikke for fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser og fjernsalgsaftaler vedrørende udlejning af fast ejendom, jf. § 17, stk. 2, nr. 1, jf. § 9, stk. 2, nr. 5. Forbrugerftalelovens regler om oplysningspligt og fortrydelsesret gælder således i forhold til sådanne aftaler.

I forhold til fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser bemærkes det, at der efter det finansielle fjernsalgsdirektiv ikke er hjemmel til at undtage sådanne aftaler fra lovens anvendelsesområde. Der er derfor ikke grundlag for nærmere at overveje, om denne del af bestemmelsen bør opretholdes.

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

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

på områder, der ikke er omfattet af dets anvendelsesområde, jf. præambelbetragtning 13.

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

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

6.1.8.3.6. Artikel 3, stk. 3, litra g

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

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

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

om, hvilke oplysninger rejsearrangøren skal give og regler om afbestillingsret.

Uanset, at *lex specialis* betragtninger ville føre til samme resultat, er det arbejdsgruppen opfattelse, at der for at sikre klarhed over lovens anvendelsesområde – og i lighed med den gældende undtagelse for aftaler om brugsret til fast ejendom, der er omfattet af timeshareloven i forbrugeraftalelovens § 9, stk. 2, nr. 4 – bør indsættes en bestemmelse i forbrugeraftaleloven, der udtrykkeligt undtager aftaler omfattet af pakkerejseloven fra forbrugeraftalelovens regler om oplysningspligt og fortrydelsesret.

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

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

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

Der henvises endvidere til afsnit 6.1.8.3.10 nedenfor om undtagelse af aftaler om personbefordring fra direktivets område.

6.1.8.3.7. Artikel 3, stk. 3, litra h

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

Forbrugeraftaleloven indeholder en tilsvarende undtagelse, hvorefter aftaler, som giver brugsret til fast ejendom, og som er omfattet af lov om for-

brugeraftaler om brugsret til logi på timesharebasis, længerevarende ferieprodukter m.v., er undtaget fra forbrugeraftalelovens kapitel 3 og 4, jf. § 9, stk. 2, nr. 4, jf. § 17, stk. 2, nr. 1.

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

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

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

6.1.8.3.8. Artikel 3, stk. 3, litra i

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

Arbejdsgruppen finder ikke grundlag for at indføre en bestemmelse svarende hertil i dansk ret. Bestemmelsen vedrører aftaler, der indgås under en særlig fremgangsmåde, som ikke anvendes i Danmark, og der kan derfor efter arbejdsgruppens opfattelse ikke peges på et særligt behov for at indføre en bestemmelse, der udtrykkeligt undtager de nævnte aftaler fra lovens område.

6.1.8.3.9. Artikel 3, stk. 3, litra j

Undtaget fra direktivets anvendelsesområde er desuden aftaler om levering af fødevarer, drikkevarer eller andre varer til husholdningens løbende forbrug, som leveres fysisk til forbrugeren hjem, bopæl eller arbejdsplads af

en erhvervsdrivende, der ofte og regelmæssigt betjener faste ruter, jf. artikel 3, stk. 3, litra j.

Forbrugeraftalelovens kapitel 3 og 4 gælder ikke ved køb af levnedsmidler og andre varer til husholdnings løbende forbrug, som købes på offentlige steder, torve og markeder, eller som skal leveres til forbrugeren på dennes bopæl eller arbejdsplads som led i organiseret og regelmæssig vareudbringning, jf. § 9, stk. 2, nr. 1, jf. § 17, stk. 2, nr. 1. Bestemmelsen, der er en sammenskrivning af den tidligere lovs § 10 d, nr. 1 (som affattet ved lov nr. 442 af 31. maj 2000), og § 5, stk. 3, nr. 4 (som affattet i lovbekendtgørelse nr. 886 af 23. december 2012), gennemfører artikel 3, stk. 2, 1. pind, i det generelle fjernsalgsdirektiv og artikel 3, stk. 2, litra b, i dørsalgsdirektivet.

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

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

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

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

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

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

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

Der henvises i denne forbindelse dog til arbejdsgruppens overvejelser vedrørende udnyttelsen af muligheden i direktivets artikel 3, stk. 4, for at undtage aftaler vedrørende køb på under 50 euro fra forbrugeraftaleloven, jf. afsnit 7.2 nedenfor.

6.1.8.3.10. Artikel 3, stk. 3, litra k

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

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

”Transportydelse omfatter passagertransport og godstransport. Passagertransport bør ikke være omfattet af anvendelsesområdet for dette direktiv, da den allerede er underlagt anden EU-lovgivning eller, for så vidt angår offentlige transportmidler og taxaer, er underlagt nationale regler. Imidlertid bør de bestemmelser i dette direktiv, der beskytter forbrugere mod for store gebyrer for anvendelse af betalingsmidler eller mod skjulte omkostninger, også gælde for aftaler om passagertransport. [...]”

Forbrugeraftaleloven indeholder ikke en tilsvarende bestemmelse. Som anført ovenfor følger det af forbrugeraftalelovens § 9, stk. 2, nr. 2, at aftaler om transport indgået ved fjernsalg eller uden for fast forretningssted undtages fra lovens regler om oplysningspligt og fortrydelsesret, hvis det fremgår af aftalen, hvilken dag eller inden for hvilken periode den pågældende tjenesteydelse skal udføres. Undtagelsen gælder dog ikke, hvis aftalen er indgået uden for fast forretningssted under omstændigheder nævnt i § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b, dvs. i forbindelse med den erhvervsdrivendes henvendelse på forbrugers bopæl mv. eller i forbindelse med udflugter mv. arrangeret af den erhvervsdrivende, jf. § 9, stk. 2, nr. 2, litra b. Som det fremgår af afsnit 6.1.5.2 ovenfor, er undtagelsen i § 9, stk. 2, nr. 2, en videreførelse af den tidligere lovs § 10 d, nr. 2 og 3, der blev indsat i loven med henblik på at gennemføre det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 3, stk. 2, 2. pind.

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

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

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

For så vidt angår *aftaler om personbefordring* er direktivbestemmelsen ikke på samme måde som undtagelsen i forbrugeraftaleloven begrænset til at vedrøre aftaler om transport, hvor det fremgår af aftalen, hvilken dag eller inden for hvilken periode den pågældende tjenesteydelse skal udføres. Dette indebærer således, at transportaftaler om personbefordring som udgangspunkt er undtaget fra reglerne om oplysningspligt og fortrydelsesret,

uanset om det fremgår af aftalen, hvilken dag eller inden for hvilken periode den pågældende tjenesteydelse skal udføres. I forhold til denne udvidelse af undtagelsen bemærkes det, at det umiddelbart synes vanskeligt at begrunde, at reglerne skal være forskellige afhængigt af, om der er aftalt et bestemt tidspunkt eller tidsrum for udførelsen, eller om dette ikke er tilfældet.

I forhold til aftaler om personbefordring består der således som udgangspunkt ikke nogen pligt for medlemsstaterne til at anvende direktivets regler på dette område. Efter direktivets artikel 3, stk. 3, litra k, gælder dette dog ikke med hensyn til direktivets regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt om betalingsforpligtelser ved elektronisk indgåelse af fjernsalgsaftaler (artikel 8, stk. 2), om gebyrer for anvendelse af betalingsmidler (artikel 19) og om yderligere betalinger (artikel 22), som finder anvendelse på aftaler om personbefordring.

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

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

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

Det bemærkes i den forbindelse, at der i forhold til aftaler om personbefordring, *hvoraf det fremgår, hvornår tjenesteydelsen skal udføres*, vil ske en styrkelse af forbrugerbeskyttelsen i forbindelse med gennemførelsen af

artikel 3, stk. 3, litra k. Sådanne aftaler er i dag generelt undtaget fra reglerne om oplysningspligt og fortrydelsesret i forbrugeraftalelovens kapitel 3 og 4, og med gennemførelsen af direktivbestemmelsen vil reglerne i artikel 8, stk. 2, artikel 19 og artikel 22 fremover gælde i forhold til sådanne aftaler.

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

Arbejdsgruppen bemærker endvidere, at transportydelse, og personbefordring i særdeleshed, i løbet af de seneste ti år har været genstand for omfattende særskilt regulering, bl.a. i form af en række forordninger om passagerrettigheder rettet mod specifikke sektorer og rejseformer. Arbejdsgruppen henleder i den forbindelse navnlig opmærksomheden på forordning nr. 261/2004 af 11. februar 2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser mv., forordning nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser, forordning nr. 1177/2010 af 24. november 2010 om passagerers rettigheder ved sørejser og rejser på indre vandveje, samt forordning nr. 181/2011 af 16. februar 2011 om buspassagerers rettigheder mv. De nævnte forordninger indeholder bl.a. kompensations- og klageregler samt bestemmelser om oplysninger til passagerer.

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

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

Der henvises herom til lovudkastets § 1, stk. 4, nr. 3, med tilhørende bemærkninger.

For så vidt angår gennemførelsen af artikel 19 henvises til afsnit 6.5.11, hvoraf fremgår at det ikke findes nødvendigt at gennemføre en bestemmelse herom i forbrugeraftaleloven. Af samme grund indeholder lovudkastets § 1, stk. 4, nr. 3, alene henvisning til de foreslåede §§ 12 og 31, som tilsigter at implementere henholdsvis artikel 8, stk. 2 og artikel 22 i forbrugerrettighedsdirektivet.

For så vidt angår aftaler om transport af varer henvises der til afsnit 6.3.3 og afsnit 6.3.8.14 nedenfor, hvoraf det bl.a. fremgår, at sådanne aftaler (alene) er undtaget fra fortrydelsesrettens område.

6.1.8.3.11. Artikel 3, stk. 3, litra l

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

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

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

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

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

Af bemærkningerne til denne bestemmelse fremgår, at der hermed undtages salg fra vareautomater og lignende automater samt fra automatiserede forretningslokaler. Undtagelsen omfatter bl.a. køb af togbillet fra automater på banegårde, køb af slik eller cigaretter fra vareautomater og køb af benzin fra tankstationer med seddelautomater. Undtagelsen gælder, uanset hvor automaten står. Som eksempler på automatiserede forretningslokaler

nævnes møntvaskerier og vaskehaller til biler. Internetbutikker er ikke omfattet af undtagelsen, jf. Folketingstidende 1999-2000, tillæg A, s. 5956.

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

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

6.1.8.3.12. Artikel 3, stk. 3, litra m

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

Forbrugeraftaleloven indeholder en bestemmelse om, at loven ikke gælder for aftaler om brug af offentligt tilgængelig telefon eller andet telekommunikationsmiddel, når aftalen med udbyderen af telekommunikation indgås ved benyttelsen af kommunikationsmidlet, jf. § 2, stk. 1, nr. 3.

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

Efter arbejdsgruppens opfattelse, må direktivets artikel 3, stk. 3, litra m, forstås således – på samme måde som forbrugeraftalelovens § 2, stk. 1, nr.

3 – at det er selve aftalen *om* benyttelsen af det offentligt tilgængelige kommunikationsmiddel, der er undtaget fra fortrydelsesretten. Hvis en forbruger f.eks. via en offentligt tilgængelig computer køber en mobiltelefon i en internetbutik, vil købsaftalen kunne fortrydes efter de almindelige regler, forudsat at aftalen er en fjernsalgsaftale.

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

Der henvises herom til lovudkastets § 1, stk. 4, nr. 3, med tilhørende bemærkninger.

6.1.8.4. Direktivets artikel 3, stk. 4

Direktivet giver mulighed for, at medlemsstaterne kan vælge ikke at anvende direktivets bestemmelser for så vidt angår aftaler indgået uden for fast forretningssted for hvilken prisen, som forbrugeren skal betale, ikke overstiger 50 euro. Medlemsstaterne kan også vælge at fastsætte en lavere værdi, jf. artikel 3, stk. 4.

Det bemærkes i den forbindelse, at dørsalgdirektivet indeholder mulighed for, at medlemsstaterne kan vedtage, at direktivet kun skal gælde for aftaler, ifølge hvilke den modydelse, der skal erlægges af forbrugeren, overstiger et bestemt beløb. Dette beløb må ikke overstige 60 ECU, jf. dørsalgdirektivets artikel 3. I forbindelse med gennemførelsen af dørsalgdirektivet fandt Justitsministeriet imidlertid ikke grundlag for – bortset fra i helt særlige tilfælde (i tilfælde af såkaldt salg ved omførsel, dvs. visse former for gadesalg) – at udnytte denne mulighed, og med gennemførelsen af det generelle fjernsalgsdirektiv blev bestemmelsen – med henblik på at opnå en regelforenkling – ophævet. Forbrugerftaleloven indeholder således ikke i dag nogen bagatelgrænse for aftaler indgået uden for fast forretningssted.

Der henvises herom i øvrigt til kapitel 7 om arbejdsgruppens overvejelser om lovgivningsmæssige valg inden for det område, som direktivet regulerer.

6.1.8.5. Direktivets artikel 3, stk. 5

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

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

Efter arbejdsgruppens opfattelse er der ikke behov for at indføre en særlig regel, der nærmere afgrænser direktivets anvendelsesområde i forhold til den almindelige aftaleret. Arbejdsgruppen finder, at det er tilstrækkeligt at forklare betydningen heraf i bemærkningerne til loven.

6.1.8.6. Direktivets artikel 3, stk. 6

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

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

Der er derimod ikke noget til hinder for, at forbrugeren ved aftale tillægges beføjelser, der stiller den pågældende bedre end efter forbrugeraftalelovens

regler. Som eksempel herpå kan nævnes en aftale om en længere fortrydelsesfrist end den, der følger af forbrugeraftalelovens § 18, eller om et kortere opsigelsesvarsel, end hvad der følger af lovens § 25.

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

6.1.9. Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 4

Modsat dørsalgsdirektivet og det generelle fjernsalgsdirektiv indeholder forbrugerrettighedsdirektivet ikke en minimumsklausul, hvorefter medlemsstaterne kan gennemføre eller opretholde strengere bestemmelser med henblik på at beskytte forbrugerne.

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

Direktivet er således som udgangspunkt et totalharmoniseringsdirektiv.

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

Arbejdsgruppen finder ikke, at der er behov for at indføre særlige lovbestemmelser til gennemførelsen af direktivets artikel 4. Efter arbejdsgruppens opfattelse, er det således tilstrækkeligt at forklare betydningen af bestemmelsen i bemærkningerne til loven.

6.2. Oplysningspligt

6.2.1. Oplysningskrav vedrørende andre aftaler end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for fast forretningssted – direktivets artikel 5

6.2.1.1. Direktivbestemmelsen

Direktivets kapitel II – bestående af artikel 5 – indeholder bestemmelser om den erhvervsdrivendes pligt til at give forbrugeren visse nærmere be-

stemte oplysninger inden indgåelsen af *andre* aftaler end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for fast forretningssted.

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

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

Der er tale om oplysninger vedrørende varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber i et omfang, der svarer til kommunikationsteknikken og til varerne eller tjenesteydelserne (litra a), den erhvervsdrivendes navn, adresse og telefonnummer (litra b) samt varens eller tjenesteydelsens samlede pris inklusive afgifter (litra c). Det drejer sig herudover – i det omfang det er relevant – om oplysninger vedrørende betaling, levering (herunder leveringstidspunktet), opfyldelse og den erhvervsdrivendes politik for klagebehandling (litra d), eventuel lovbestemt garanti samt eventuel eftersalgsservice og handelsmæssige garantier (litra e), aftalens gyldighedsperiode og betingelserne for at opsiges tidsbestemte aftaler eller aftaler, der forlænges automatisk (litra f), funktionalitet, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger for digitalt indhold (litra g) og det digitale indholds interoperabilitet med hardware og software i henhold til, hvad den erhvervsdrivende ved eller med rimelighed burde have vidst (litra h).

I præambelbetragtning 34 og 35 er anført følgende om den erhvervsdrivendes oplysningspligt:

”(34) Den erhvervsdrivende bør give forbrugeren klare og forståelige oplysninger, inden forbrugeren er bundet af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted, en anden aftale end en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted, eller et tilsvarende tilbud. I forbindelse med at den erhvervsdrivende giver disse oplysninger, bør vedkommende tage hensyn til de specifikke behov for forbrugere, som er særligt sårbare på grund af deres mentale, fysiske eller psykiske handicap, alder eller godtroenhed på en måde, som den erhvervsdrivende med rimelighed kan forventes at gennemskue. Dog bør hensynet til sådanne

særlige behov ikke føre til forskellige niveauer for forbrugerbeskyttelse.

(35) De oplysninger, der skal gives til forbrugeren af den erhvervsdrivende, bør være obligatoriske og bør ikke ændres. Imidlertid bør de kontraherende parter udtrykkelig kunne aftale at ændre indholdet af den aftale, der efterfølgende indgås, f.eks. forholdene vedrørende levering.”

De enkelte oplysningskrav er behandlet nedenfor i afsnit 6.2.2.5.1 i forbindelse med arbejdsgruppens overvejelser om gennemførelsen af direktivets artikel 6, stk. 1, der bl.a. indeholder oplysningskrav, som svarer til dem, der er fastsat i artikel 5, stk. 1.

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

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

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

Om direktivets artikel 5, stk. 3 og 4, henvises der til afsnit 7.3 og 7.4 nedenfor.

6.2.1.2. Gældende ret

Forbrugeraftaleloven indeholder en række regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt for fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted, jf. nærmere herom nedenfor afsnit 6.2.2.4 Herudover indeholder gældende dansk ret en række andre generelle regler om, at den erhvervsdrivende – i visse tilfælde – skal give forbrugeren bestemte oplysninger forud for en aftales indgåelse.

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

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

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

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

Efter markedsføringsloven skal den erhvervsdrivende ved en opfordring til køb rettet mod forbrugerne give en række oplysninger, medmindre de allerede fremgår tydeligt af sammenhængen, jf. markedsføringslovens § 12 a, stk. 1. Det drejer sig navnlig om oplysninger om varens eller tjenesteydelsens væsentligste karakteristika, den erhvervsdrivendes adresse og navn, forhold vedrørende betaling, levering og gennemførelse af aftalen, den erhvervsdrivendes fremgangsmåde i forbindelse med klagesagsbehandling, i det omfang den fraviger fra, hvad der er sædvanligt i branchen, eventuel fortrydelses-, afbestillings- eller returret samt prisen. Det følger endvidere

af bestemmelsens stk. 2, at den erhvervsdrivende skal angive den måde, hvorpå prisen er beregnet, hvis varen eller tjenesteydelsens art medfører, at prisen ikke med rimelighed kan beregnes på forhånd.

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

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

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

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

Herudover følger der af lov nr. 227 af 22. april 2002 om tjenester i informationssamfundet, herunder visse aspekter af elektronisk handel (e-

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

Bekendtgørelse nr. 1372 af 16. december 2009 om tjenesteyderes pligt til at give oplysninger til tjenestemodtagere indeholder endvidere en generel oplysningspligt for tjenesteydere. Tjenestemodtageren skal således oplyses om tjenesteyderens navn, den fysiske adresse, hvor tjenesteyderen er etableret, kontaktoplysninger, herunder telefonnummer og eventuel e-mailadresse, eventuelle oplysninger om CVR-nummer, almindelige forretningsbetingelser, hvor tjenesteyderen anvender sådanne, om tjenesteyderen anvender aftaleklausuler om lovvalg og/eller værneting, om der ydes en ikke-lovpligtig garanti, prisen på tjenesteydelsen og tjenesteydelsens vigtigste karakteristika, hvis de ikke allerede fremgår af sammenhængen, jf. bekendtgørelsens § 3.

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

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

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

6.2.1.3. Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 5, stk. 1 og 2

I forbindelse med gennemførelsen af direktivets artikel 5, stk. 1 og 2, skal det sikres, at der stilles krav til den erhvervsdrivende om inden indgåelsen af *andre* aftaler end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for fast forretningssted at meddele forbrugeren alle de oplysninger, der følger af direktivbestemmelsen. Den erhvervsdrivende er dog ikke forpligtet til at give forbrugeren de pågældende oplysninger, i det omfang oplysningerne

allerede fremgår af konteksten, jf. artikel 5, stk. 1, 1. pkt., eller – for så vidt angår oplysningerne anført i litra d-h – i det omfang oplysningerne ikke er relevante for den pågældende aftale.

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

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

Det er arbejdsgruppens opfattelse, at der i relation til spørgsmålet om, hvad der skal til for, at oplysningerne kan anses for at fremgå af ”konteksten”, bør foretages en vurdering svarende til vurderingen af, i hvilket omfang den erhvervsdrivende i forbindelse med købsopfordringer skal give forbrugeren oplysninger, jf. markedsføringslovens § 12 a.

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

Selv om en række af direktivets oplysningskrav for aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted samt *andre* aftaler end fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted, jf. direktivets artikel 5 og 6, er indholdsmæssigt sammenfaldende, jf. nærmere herom i afsnit 6.2.2.1 nedenfor, er det arbejdsgruppens opfattelse, at forbrugeraftaleloven – bl.a. for at sikre, at loven er så let tilgængelig og nem at anvende som muligt – bør indeholde en særskilt paragraf om oplysningspligten for *andre* aftaler end aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted.

Arbejdsgruppen foreslår således, at der i forbrugeraftaleloven indsættes en ny selvstændig bestemmelse om oplysningspligt for *andre* aftaler end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. Der henvises herom til lovudkastets § 17 med tilhørende bemærkninger.

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

Arbejdsgruppen har endvidere overvejet, om der er behov for at fastsætte yderligere oplysningskrav end dem, der følger af artikel 5. Arbejdsgruppen er imidlertid enig om, at der – med henblik på i videst muligt omfang at opnå ens regler mellem på den ene side *andre* aftaler end aftaler indgået ved fjernsalg eller uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og på den anden side aftaler indgået ved fjernsalg eller uden for den erhvervsdrivendes forretningssted – bør fastsættes yderligere oplysningskrav om den erhvervsdrivendes kontaktoplysninger samt oplysninger om eftersalgskundebistand, jf. nærmere herom afsnit 7.4.

6.2.2. Oplysningskrav vedrørende aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted – direktivets artikel 6-8

6.2.2.1. Direktivets artikel 6

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

Bestemmelsen indeholder således en opregning af de oplysninger, som er omfattet af oplysningspligten, jf. artikel 6, stk. 1.

De fleste af de oplysninger, som den erhvervsdrivende skal give til forbrugeren, svarer til de oplysninger, der fremgår af direktivets artikel 5. Det drejer sig bl.a. om oplysninger vedrørende varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber (litra a), varens eller tjenesteydelsens samlede pris (litra e, hvorefter der dog skal gives supplerende oplysninger, hvis der er tale om tidsbestemte aftaler eller abonnementsaftaler), oplysninger vedrø-

rende betaling, levering, opfyldelse og den erhvervsdrivendes politik for klagebehandling (litra g, hvorefter der dog kun skal gives oplysninger om den erhvervsdrivendes politik for klagebehandling, i det omfang det er relevant), eventuel eftersalgsservice og handelsmæssige garantier (litra l-m, efter litra m skal der dog også gives oplysninger om eventuel eftersalgskundebistand og betingelserne herfor), aftalens varighed (litra o), funktionalitet (litra r) og det digitale indholds interoperabilitet med hardware og software (litra s). Den erhvervsdrivende skal dog herudover give forbrugeren en række yderligere oplysninger om bl.a. den erhvervsdrivendes kontaktoplysninger (litra b-d) samt oplysninger om forbrugers fortrydelsesret (litra h-k). De enkelte oplysningskrav behandles nedenfor i afsnit 6.2.2.5.1 - 6.2.2.5.14 i forbindelse med arbejdsgruppens overvejelser om gennemførelsen heraf.

I præambelbetragtning 34 og 35 er anført følgende om den erhvervsdrivendes oplysningspligt:

”(34) Den erhvervsdrivende bør give forbrugeren klare og forståelige oplysninger, inden forbrugeren er bundet af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted, en anden aftale end en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted, eller et tilsvarende tilbud. I forbindelse med at den erhvervsdrivende giver disse oplysninger, bør vedkommende tage hensyn til de specifikke behov for forbrugere, som er særligt sårbare på grund af deres mentale, fysiske eller psykiske handicap, alder eller godtroenhed på en måde, som den erhvervsdrivende med rimelighed kan forventes at gennemskue. Dog bør hensynet til sådanne særlige behov ikke føre til forskellige niveauer for forbrugerbeskyttelse.

(35) De oplysninger, der skal gives til forbrugeren af den erhvervsdrivende, bør være obligatoriske og bør ikke ændres. Imidlertid bør de kontraherende parter udtrykkelig kunne aftale at ændre indholdet af den aftale, der efterfølgende indgås, f.eks. forholdene vedrørende levering.”

Disse oplysningskrav finder ifølge artikel 6, stk. 2, også anvendelse på 1) aftaler om forsyning af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i et afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, samt 2) på fjernvarme eller 3) digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, dvs. aftaler, som direktivet hverken klassificerer som købsaftaler eller tjenesteydelsesaftaler jf. præambelbetragtning 19.

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

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

Arbejdsgruppen skal hertil bemærke, at der med betegnelsen ”standardfortrydelsesformular” i artikel 6, stk. 4, tilsyneladende er sket en oversættelsesfejl i den danske sprogudgave af direktivet. Direktivets bilag I (A) er – i modsætning til direktivets bilag I B, som er en standardfortrydelsesformular – en standardvejledning om fortrydelsesret, jf. herved direktivets bilag I (A) samt den engelske sprogudgave, hvor direktivets bilag I (A) benævnes ”*Model instructions on withdrawal*”.

Den erhvervsdrivende har opfyldt oplysningskravet i artikel 6, stk. 1, litra b-d, hvis den erhvervsdrivende har leveret disse oplysninger til forbrugeren og udfyldt vejledningen korrekt. Efter bestemmelsen kan den erhvervsdrivende således give de i stk. 1, litra h-j, nævnte oplysninger ved brug af standardfortrydelsesvejledningen i direktivets bilag I (A), men den erhvervsdrivende kan også vælge at give de omhandlede oplysninger på en anden måde. Hvis den erhvervsdrivende vælger at give de omhandlede oplysninger på en anden måde end ved brug af standardfortrydelsesvejledningen i direktivets bilag I (A), skal den erhvervsdrivende henvise til, at standardfortrydelsesformularen i bilag I (B) *kan* benyttes ved udnyttelse af fortrydelsesretten. Der henvises til afsnit 6.2.2.5.17. nedenfor.

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

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

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

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

Af præambelbetragtning 12 fremgår:

”De oplysningskrav, der er fastsat i dette direktiv, bør supplere oplysningskravene i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2006/123/EF af 12. december 2006 om tjenesteydelser i det indre marked og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2000/31/EF af 8. juni 2000 om visse retlige aspekter af informationssamfundstjenester, navnlig elektronisk handel, i det indre marked (Direktivet om elektronisk handel). Medlemsstaterne bør bevare muligheden for at pålægge yderligere oplysningskrav for tjenesteydere, der er etableret på deres område.”

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

Den engelske version af direktivets artikel 6, stk. 8, 2. afsnit, er formuleret på følgende måde:

*”Without prejudice to the first subparagraph, if a provision of Directive 2006/123/EC or Directive 2000/31/EC on the content and the manner in which the information is to be provided **conflicts** with a provision of this Directive, the provisions of this Directive shall prevail.”*

Arbejdsgruppen har overvejet, hvad der nærmere ligger i begrebet modstrid/conflicts i forhold til, om oplysningskravene i henholdsvis direktivet og servicedirektivet eller direktivet om elektronisk handel skal overholdes i det omfang dette er muligt, eller, om det alene er direktivets bestemmelser, som skal opfyldes i tilfælde af modstrid/conflicts. Arbejdsgruppen har noteret sig, at begrebet ”conflict” i markedsføringsdirektivets artikel 3, stk. 4, er oversat til ”uoverensstemmelse”.

Efter arbejdsgruppens opfattelse er det udgangspunktet, at reglerne i dette direktiv supplerer de oplysningskrav, der følger af servicedirektivet og direktivet om elektronisk handel, og at den erhvervsdrivende skal opfylde begge regelsæt. Arbejdsgruppen er således af den opfattelse, at det alene er i tilfælde, hvor en aftale er omfattet af såvel dette direktivs anvendelsesområde som servicedirektivets eller direktivet om elektronisk handels anvendelsesområde, hvor regelreguleringen har forskelligt indhold, og hvor det ikke er muligt at overholde reglerne i begge regelsæt (umulighed), at dette direktivs bestemmelser har forrang (lex specialis). Det bemærkes i den forbindelse, at samme opfattelse fremgår af pkt. 1.9 om forholdet mellem direktivet og national lovgivning og andre EU-retlige bestemmelser i en vejledning (arbejdsdokument) fra Kommissionens tjenestegrene om gennemførelsen/anvendelsen af direktiv 2005/29/EF om urimelig handelspraksis (SEK(2009) 1666)

Bevisbyrden for opfyldelsen af de oplysningskrav, der fremgår af direktivets kapitel III, påhviler den erhvervsdrivende, jf. artikel 6, stk. 9.

Om direktivets artikel 6, stk. 7 og 8, henvises der til kapitel 7.5. og 7.6.

6.2.2.2. Direktivets artikel 7

For så vidt angår aftaler indgået uden for fast forretningssted skal den erhvervsdrivende give de oplysninger, der følger af direktivets artikel 6, stk. 1, til forbrugeren på en klar, letlæselig og forståelig måde på papir, eller, hvis forbrugeren samtykker heri, et andet varigt medium, jf. artikel 7, stk. 1.

Den erhvervsdrivende skal give forbrugeren en kopi af den underskrevne aftale eller bekræftelsen af aftalen på papir, eller, hvis forbrugeren samtykker heri, på et andet varigt medium, jf. artikel 7, stk. 2.

Hvis en forbruger ønsker, at udførelsen af en tjenesteydelse eller leveringen af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i et afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, eller af fjernvarme skal påbegyndes, inden fortrydelsesfristen udløber, jf. artikel 9, stk. 2, skal den erhvervsdrivende kræve, at forbrugeren fremsætter en sådan udtrykkelig anmodning på et varigt medium, jf. artikel 7, stk. 3. Hvis den erhvervsdrivende opnår forbrugers anmodning skriftligt på et varigt medium, vil forbrugeren kunne afkræves et forholdsmæssigt beløb svarende til værdien af det leverede indtil det tidspunkt, hvor fortrydelsesretten udnyttes, jf. artikel 14, stk.

3. Forbrugeren hæfter efter artikel 14, stk. 4, litra a, nr. ii, ikke for udførelse af tjenesteydelser mv., hvor forbrugeren ikke udtrykkeligt har anmodet om, at udførelsen skal påbegyndes, inden udløbet af fortrydelsesfristen, jf. artikel 7, stk. 3.

Medlemsstaterne kan – for så vidt angår aftaler om reparation og vedligeholdelse, der indgås uden for den erhvervsdrivendes faste forretningssted i forbindelse med, at forbrugeren udtrykkeligt har anmodet den erhvervsdrivende om at udføre det pågældende reparations- eller vedligeholdelsesarbejde – vælge at fastsætte lempeligere regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt efter artikel 6, jf. artikel 7, stk. 4. Efter bestemmelsen er det et krav, at der er tale om reparations- eller vedligeholdelsesarbejder, og hvor den erhvervsdrivende og forbrugeren umiddelbart udfører deres kontraktlige forpligtelser, og forbrugeren straks betaler en sum, der ikke overstiger 200 euro. Om direktivets artikel 7, stk. 4, henvises der til kapitel 7.7. nedenfor.

Medlemsstaterne må ikke stille andre formelle krav i forbindelse med opfyldelsen af de oplysningskrav, der følger af direktivets artikel 6, jf. artikel 7, stk. 5.

6.2.2.3. Direktivets artikel 8

For så vidt angår fjernsalgsaftaler skal den erhvervsdrivende give eller stille de oplysninger, der følger af artikel 6, stk. 1, til rådighed for forbrugeren på en klar og forståelig måde under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte kommunikationsteknik. Hvis oplysningerne gives på et varigt medium, skal de være letlæselige, jf. artikel 8, stk. 1.

Af præambelbetragtning 36, 1. og 2. pkt., fremgår:

”I forbindelse med aftaler om fjernsalg bør oplysningskravene tilpasses, således at der tages hensyn til visse mediers tekniske begrænsninger, såsom de begrænsninger, der er forbundet med antal tegn på visse mobiltelefonskærme, eller tidsbegrænsningen for salgsspot på tv. I sådanne tilfælde bør den erhvervsdrivende opfylde et minimum af oplysningskrav og henvise forbrugeren til en anden informationskilde, f.eks. ved at opgive et frikaldsnummer eller anføre et hyperlink til en af den erhvervsdrivendes websider, hvor der gives direkte og let adgang til de relevante oplysninger.”

Når en fjernsalgsaftale indgås via et elektronisk medium, og forbrugeren forpligtes til at erlægge en betaling, skal den erhvervsdrivende tydeligt og i fremhævet form gøre forbrugeren opmærksom på en række af de oplysninger, der følger af artikel 6, umiddelbart inden forbrugeren afgiver sin bestilling, jf. artikel 8, stk. 2. Det drejer sig om oplysninger vedrørende varernes eller tjenesteydelseernes vigtigste egenskaber (artikel 6, stk. 1, litra a), den samlede pris for varerne eller tjenesteydelserne (artikel 6, stk. 1, litra e) og, hvor det er relevant, oplysninger om aftalens varighed og minimumsvarigheden af forbrugers forpligtelser i henhold til aftalen (artikel 6, stk. 1, litra o og p).

Af bestemmelsen følger det endvidere, at den erhvervsdrivende skal sikre, at forbrugeren, når denne afgiver sin bestilling, udtrykkeligt erkender, at bestillingens afgivelse medfører en betalingsforpligtelse. Hvis bestillingens afgivelse sker ved et tastetryk (f.eks. aktivering af et bestillingsfelt på en hjemmeside på internettet), skal feltet være markeret med ordene ”ordre med betalingsforpligtelse” eller på en tilsvarende entydig måde. Hvis dette krav ikke er opfyldt, er forbrugeren ikke bundet af aftalen eller ordren.

Af præambelbetragtning 39 fremgår:

”Det er vigtigt at sikre, at forbrugeren ved aftaler om fjernsalg, der indgås via websteder, er i stand til fuldt ud at læse og forstå de vigtigste elementer i aftalen, før vedkommende afgiver sin ordre. Med dette formål for øje bør det i dette direktiv sikres, at disse elementer angives i nærhed af den bekræftelse, der kræves for at afgive ordren. Det er ligeledes vigtigt at sikre, at forbrugeren i sådanne situationer er i stand til at afgøre, på hvilket tidspunkt vedkommende påtager sig forpligtelsen til at betale den erhvervsdrivende. Derfor bør forbrugers opmærksomhed ved hjælp af en utvetydig formulering specifikt henledes på den kendsgerning, at afgivelse af en ordre medfører en forpligtelse til at betale den erhvervsdrivende.”

Efter direktivets artikel 8, stk. 3, skal websteder med elektronisk handel senest i begyndelsen af bestillingsprocessen på en klar og letlæselig måde angive, om der gælder eventuelle leveringsrestriktioner, og hvilke betalingsmidler der accepteres.

I tilknytning hertil er anført følgende i præambelbetragtning 38:

”Websteder med elektronisk handel bør senest ved bestillingsprocessens begyndelse klart og let læseligt angive, om der

gælder nogen leveringsbegrænsninger, og hvilke betalingsmidler der accepteres.”

Direktivets artikel 8, stk. 4, fastsætter, hvilke oplysninger den erhvervsdrivende skal give til forbrugeren forud for indgåelsen af en aftale, der indgås under anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, hvor der kun er begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne. I disse tilfælde skal den erhvervsdrivende mindst give forbrugeren oplysninger om varernes eller tjenesteydelsernes vigtigste egenskaber, den erhvervsdrivendes identitet, den samlede pris, fortrydelsesretten, aftalens varighed og for tidsbegrænsede aftaler bestemmelserne for opsigelse af aftalen, jf. artikel 6, stk. 1, litra a, b, e, h og o. De øvrige oplysninger, som fremgår af artikel 6, stk. 1, skal den erhvervsdrivende formidle til forbrugeren på en passende måde i overensstemmelse med artikel 8, stk. 1. Der henvises i den forbindelse til præambelbetragtning 36, 1. og 2. pkt., jf. ovenfor.

I de tilfælde, hvor den erhvervsdrivende telefonisk har kontaktet forbrugeren med henblik på indgåelse af en aftale om fjernsalg, følger det af direktivets artikel 8, stk. 5, at den erhvervsdrivende ved samtalens begyndelse skal opgive sit navn og eventuelt navnet på den person på hvis vegne vedkommende foretager opkaldet og oplyse om samtalens kommercielle sigte, jf. dog stk. 4.

Arbejdsgruppen har drøftet den indbyrdes sammenhæng mellem direktivets artikel 8, stk. 4, der vedrører tilfælde, hvor der indgås en aftale ved anvendelse af fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne, og direktivets artikel 8, stk. 5, der vedrører tilfælde, hvor den erhvervsdrivende forud for en aftales indgåelse kontakter forbrugeren telefonisk.

Arbejdsgruppen er enig om, at i tilfælde, hvor en aftale indgås telefonisk på baggrund af henvendelse fra den erhvervsdrivende, må bestemmelserne forstås således, at den erhvervsdrivende ud over de oplysninger, der fremgår af artikel 8, stk. 5, tillige skal give forbrugeren de oplysninger, der følger af artikel 8, stk. 4.

Hvis en fjernsalgsaftale indgås telefonisk kan medlemsstaterne fastsætte regler om, at den erhvervsdrivende efterfølgende skal bekræfte sit tilbud, og at forbrugeren først er bundet af aftalen, når forbrugeren har underskrevet tilbuddet eller sendt sit skriftlige samtykke, jf. artikel 8, stk. 6.

Af direktivets præambelbetragtning 14 fremgår:

”(14) Dette direktiv bør ikke berøre de aftaleretlige bestemmelser i national ret for så vidt angår aftaleretlige aspekter, der ikke er reguleret af dette direktiv. Dette direktiv bør derfor ikke berøre national ret, der f.eks. regulerer aftalers indgåelse eller gyldighed (såsom i tilfælde af manglende samtykke). Dette direktiv bør heller ikke berøre national ret vedrørende de generelle aftaleretlige retsmidler, reglerne om offentlig økonomisk orden, f.eks. regler om urimeligt høje priser eller ågerpriser, eller reglerne om uetiske retshandler.”

Om direktivets artikel 8, stk. 6, henvises der til kapitel 7.8. nedenfor.

Ved alle fjernsalgsaftaler skal de erhvervsdrivende over for forbrugeren bekræfte aftalen på et varigt medium inden for rimelig tid efter aftalens indgåelse og senest ved leveringen, når der er tale om varer, eller før leveringen af tjenesteydelsen begynder, når der er tale om tjenesteydelser, jf. artikel 8, stk. 7.

Forbrugeren skal på et varigt medium modtage en bekræftelse på alle de oplysninger, der er nævnt i artikel 6, stk. 1, medmindre oplysningerne allerede forud for aftaleindgåelsen er givet til forbrugeren på et sådant medium, jf. artikel 8, stk. 7, litra a. Når det er relevant, skal bekræftelsen endvidere indeholde bekræftelse af forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse, jf. artikel 16, litra m (om undtagelse fra bestemmelserne om fortrydelsesret vedrørende levering af digitalt indhold), jf. direktivets artikel 8, stk. 7, litra b.

Efter direktivets artikel 8, stk. 8, skal den erhvervsdrivende kræve, at forbrugeren fremsætter en udtrykkelig anmodning, hvis denne ønsker, at udførelsen af tjenesteydelser eller leveringen af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i et afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, eller af fjernvarme skal påbegyndes, inden fortrydelsesfristen udløber, jf. artikel 9, stk. 2. Hvis den erhvervsdrivende opnår forbrugerens udtrykkelige anmodning, vil forbrugeren kunne afkræves et forholdsmæssigt beløb svarende til værdien af det leverede indtil det tidspunkt, hvor fortrydelsesretten udnyttes, jf. artikel 14, stk. 3. Forbrugeren hæfter efter artikel 14, stk. 4, litra a, nr. ii, ikke for udførelse af tjenesteydelser mv., hvor forbrugeren ikke udtrykkeligt har anmodet om, at udførelsen skal påbegyndes, inden udløbet af fortrydelsesfristen, jf. artikel 8, stk. 8.

I forhold til kravet om, at forbrugerens anmodning skal være udtrykkelig, er det arbejdsgruppens opfattelse, at der heri ligger et krav om, at anmodningen skal være klar og tydelig.

Bestemmelsen berører ikke reglerne om e-kontrakter og e-ordeer i artikel 9 og 11 i direktivet om elektronisk handel (2000/31/EF), jf. artikel 8, stk. 9.

Det følger herudover af direktivet, at medlemsstaterne ikke må stille yderligere formelle krav i forbindelse med opfyldelsen af direktivets oplysningskrav, jf. artikel 8, stk. 10.

6.2.2.4. Gældende ret

6.2.2.4.1. Oplysningspligtens område

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

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

I forbrugeraftalelovens § 9, stk. 2, nr. 1-5, er der opregnet en række undtagelser fra reglerne om den erhvervsdrivendes oplysningspligt.

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

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

Herudover er visse aftaler om rettigheder over fast ejendom undtaget fra den erhvervsdrivendes oplysningspligt, jf. stk. 2, nr. 3-5. Det drejer sig om aftaler om opførelse af bygning (nr. 3), aftaler, der er omfattet af § 1, stk. 1, i lov om forbrugerftaler om brugsret til logi på timesharebasis og om længerevarende ferieprodukter m.v. (nr. 4) og aftaler om rettigheder over fast ejendom med undtagelse af fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser eller vedrørende udlejning af fast ejendom (nr. 5). Undtagelserne er en sammenskrivning af den tidligere forbrugerftalelovs § 5, stk. 3, nr. 6, og § 10 c, stk. 1, nr. 2-4, og gennemfører det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 3, stk. 1, 4. pind, og artikel 13, stk. 2, samt dørsalgsdirektivets artikel 3, stk. 2, litra a.

6.2.2.4.2. Aftaler indgået uden for fast forretningssted

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

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

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

Forbrugerftalelovens § 10 viderefører den tidligere forbrugerftalelovs § 7, stk. 1, og gennemfører dørsalgsdirektivets artikel 4.

Som det fremgår af forbrugerftalelovens § 18, stk. 2, jf. herom afsnit 6.3.4.2.1 nedenfor, begynder fortrydelsesfristen ikke at løbe, før forbrugeren på varigt medium har modtaget de foreskrevne oplysninger. Den erhvervsdrivendes manglende opfyldelse af oplysningspligten – herunder forpligtelsen til at give tydelig skriftlig oplysning om fortrydelsesretten – er dermed civilretligt sanktioneret ved en udskydelse af fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt. Herudover kan tilsidesættelse af oplysningspligten være en overtrædelse af reglerne om god markedsføringskik, jf. markedsføringslovens § 1.

6.2.2.4.3. Fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikke finansielle tjenesteydelser

Forbrugerftalelovens § 11 angiver, hvilke oplysninger der forud for aftalens indgåelse skal meddeles forbrugeren i forbindelse med fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser.

Forbrugerftalelovens § 11 supplerer markedsføringsretlige regler i anden lovgivning, herunder markedsføringslovens §§ 7 og 12 a - 14, jf. ovenfor afsnit 6.2.1.2., og almindelige kontraktretlige regler om loyal oplysningspligt. Bestemmelsen afløser den tidligere forbrugerftalelovs §§ 2 a, 11 og 11 a, og gennemfører artikel 4 og 5 i det generelle fjernsalgsdirektiv og artikel 3 i det finansielle fjernsalgsdirektiv.

Forbrugerftalelovens § 11, stk. 1, indeholder en opregning af de oplysninger, der skal meddeles forbrugeren inden indgåelsen af en fjernsalgsaftale.

Efter forbrugerftaleloven skal der således gives oplysning om den erhvervsdrivendes navn, erhvervmæssige hovedaktivitet, fysiske adresse samt, hvis der er tale om en udenlandsk erhvervsdrivende, der har en repræsentant her i landet, eller hvis leverandøren i øvrigt er repræsenteret af en anden, relevante oplysninger om denne repræsentant, herunder dennes fysiske adresse, jf. § 11, stk. 1, nr. 1. Bestemmelsen gennemfører artikel 4, stk. 1, litra a, og artikel 5, stk. 1, 2. pind, i det generelle fjernsalgsdirektiv og artikel 3, stk. 1, nr. 1, litra a-c, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, jf. henvisningen i § 13, stk. 1, til § 11, stk. 1.

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

Bestemmelsen suppleres som anført bl.a. af den generelle regel i markedsføringslovens § 12 a, hvorefter den erhvervsdrivende ved en købsopfordring rettet mod forbrugerne, skal give en række oplysninger, herunder oplysninger om varens eller tjenesteydelsens væsentligste karakteristika, medmindre oplysningerne allerede fremgår tydeligt af sammenhængen.

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

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

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

Der skal også gives oplysning om vilkår om betaling, levering eller anden opfyldelse af aftalen, en eventuel uopsigelsesperiode samt eventuel adgang for parterne til at bringe aftalen til ophør før tiden eller ensidigt, herunder oplysning om eventuelle betingelser herfor, jf. § 11, stk. 1, nr. 4. Bestemmelsen gennemfører artikel 4, stk. 1, litra e og i, og artikel 5, stk. 1, 4. pind, i det generelle fjernsalgsdirektiv og artikel 3, stk. 1, nr. 2, litra f, og artikel 3, stk. 1, nr. 3, litra b og c, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, jf. henvisningen i § 13, stk. 1, til § 11, stk. 1.

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

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

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

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

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

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

Bestemmelsen suppleres af markedsføringslovens § 6, stk. 5, hvorefter den erhvervsdrivende ved den første henvendelse til forbrugeren skal oplyse

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

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

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

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

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

I takt med den teknologiske udvikling vil flere tekniske indretninger kunne opfylde betingelserne for at blive anset for et varigt medium – dvs. betingelserne om mulighed for lagring og reproduktion i en rimelig periode af de personligt modtagne oplysninger. Se også herom afsnit 6.1.7.8. Som eksempler på indretninger, der opfylder kravene til et varigt medium, kan

nævnes disketter, dvd'er, cd-rom'er, e-mails og, med udbredelsen af nyere mobiltelefoner, SMS/MMS.

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

Efter forbrugerftalelovens § 12, stk. 2, nr. 1, skal den erhvervsdrivende på den i stk. 1 angivne måde give oplysning på et varigt medium om betingelserne for brug af foreliggende garantitilsagn og reparations- og vedligeholdelsesservice. Denne bestemmelse medfører, at den erhvervsdrivende bl.a. skal oplyse om eventuelle garantibetingelser, hvis der ydes garanti – dvs. en indeståelse for visse egenskaber, holdbarhed mv. – af den erhvervsdrivende selv eller af tredjemand. Bestemmelsen suppleres af den generelle regel i markedsføringslovens § 12, stk. 2, hvorefter den erhvervsdrivende – hvis der ydes garanti – på klar og tydelig måde bl.a. skal informere forbrugeren om dens indhold og give de oplysninger, der er nødvendige for at gøre garantien gældende.

Efter forbrugerftalelovens § 12, stk. 2, nr. 2, skal den erhvervsdrivende endvidere på den i stk. 1 angivne måde give oplysning på et varigt medium om eventuel fortrydelsesret og om fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt og varighed samt betingelserne for og fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten, herunder oplysning om, til hvilken adresse meddelelse om fortrydelsesret skal sendes, og i fornødent omfang om reglerne i § 18, stk. 4, 1. pkt., og § 20, stk. 3, jf. nærmere herom nedenfor afsnit 6.3.8.11. og afsnit 6.4.10.2.

Det bemærkes, at de oplysningskrav, der følger af § 12, stk. 2, (som udgangspunkt) er indeholdt i den erhvervsdrivendes prækontraktuelle oplysningspligt, jf. artikel 6.

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

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

Undtaget fra kravet om meddelelse af oplysninger på et varigt medium er således aftaler om tjenesteydelser, hvor bestilling og udførelse af ydelsen

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

Det bemærkes i den forbindelse, at direktivet ikke indeholder nogen undtagelse til kravet om meddelelse af oplysningerne på et varigt medium. Der henvises herom til afsnit 6.2.2.6.1 nedenfor.

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

6.2.2.4.4. Fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser

De oplysninger, der opregnes i forbrugeraftalelovens § 11, stk. 1, skal også gives ved fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, jf. § 13, stk. 1. Herudover indeholder § 13, stk. 1, en række yderligere oplysningskrav, som den erhvervsdrivendes skal give til forbrugeren forud for indgåelsen af en aftale om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Stk. 2 opstiller særregler om den prækontraktuelle oplysningspligt og dens opfyldelse ved fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, når parterne kommunikerer indbyrdes ved taletelefoni. Spørgsmålet om tidspunktet for oplysningernes meddelelse og kravene til oplysningernes klarhed mv. reguleres på samme måde for fjernsalg af finansielle tjenesteydelser som for fjernsalg af varer og ikkefinansielle tjenesteydelser, jf. § 13, stk. 3.

Ved aftaler om finansielle tjenesteydelser skal den prækontraktuelle oplysningspligt i henhold til forbrugeraftalelovens § 13, stk. 1-3, ikke opfyldes forud for enhver aftale, men kun forud for den første aftale i tilfælde, hvor der med samme forbruger indgås flere aftaler af samme karakter inden for et år, jf. § 13, stk. 4.

Bestemmelsen gennemfører artikel 3 i det finansielle fjernsalgsdirektiv, der som udgangspunkt foreskriver totalharmonisering. Direktivets artikel 4, stk. 2, indeholder imidlertid en undtagelse hertil, hvorefter medlemssta-

terne kan fastsætte strengere krav om forhåndsoplysninger end dem, der fremgår af artikel 3.

Forbrugeraftalelovens § 13, stk. 1, går på to punkter videre end direktivets artikel 3. For det første stilles der krav om oplysning om fortrydelsesfristens varighed og begyndelsestidspunkt, jf. stk. 1, nr. 3, og for det andet skal der gives forbrugeren oplysning om, hvorvidt der findes en garanti-fond eller garantiordning, jf. stk. 1, nr. 8.

Arbejdsgruppen bemærker, at medlemsstaterne efter markedsføringsdirektivets artikel 3, stk. 5, i en periode på seks år efter den 12. juni 2007 (dvs. indtil den 12. juni 2013) på det område, hvor der med markedsføringsdirektivet sker en tilnærmelse, kan fortsætte med at anvende nationale bestemmelser, som er mere restriktive eller præskriptive end markedsføringsdirektivet, og som implementerer direktiver med minimumsharmonisering. Disse foranstaltninger skal være væsentlige med henblik på at sikre, at forbrugerne beskyttes tilstrækkeligt mod urimelig handelspraksis, og skal stå i rimeligt forhold til opfyldelsen af dette mål. Den revision, der er omhandlet i markedsføringsdirektivets artikel 18, kan, hvis det anses for hensigtsmæssigt, omfatte et forslag om forlængelse af denne undtagelse med en yderligere begrænset periode.

På den anførte baggrund har arbejdsgruppen overvejet, om forbrugerftalelovens § 13, stk. 1, på de to punkter, hvor der er tale om ”overimplementering”, kan opretholdes efter udløbet af den periode, der er anført i markedsføringsdirektivets artikel 3, stk. 5.

Det er imidlertid arbejdsgruppens opfattelse, at forbrugerftalelovens § 13, stk. 1, også efter udløbet af den anførte overgangsperiode, kan opretholdes. Arbejdsgruppen henviser i den forbindelse til artikel 3, stk. 9, i markedsføringsdirektivet, hvoraf det fremgår, at medlemsstaterne i forbindelse med finansielle tjenesteydelser, som defineret i direktiv 2002/65/EF, samt fast ejendom, på det område, hvor der med dette direktiv sker en tilnærmelse, kan stille krav, som er mere restriktive eller præskriptive end de krav, som dette direktiv stiller.

Arbejdsgruppen bemærker endvidere, at markedsføringsdirektivets artikel 3, stk. 5, efter omstændighederne vil kunne få betydning, i det omfang der vedtages eller bibeholdes yderligere oplysningskrav forud for indgåelsen af aftaler omfattet af direktivets artikel 5. Der henvises herom til afsnit 7.6 nedenfor, hvoraf det bl.a. fremgår, at arbejdsgruppen, i forhold til andre af-

taler end fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, indstiller, at der fastsættes yderligere oplysningskrav om den erhvervsdrivendes kontaktoplysninger og oplysninger om efter-salgskundebistand.

Efter forbrugeraftaleloven skal den erhvervsdrivende i alle tilfælde, dvs. også i de tilfælde, der er omfattet af § 13, stk. 2 (taletelefon), meddele forbrugeren de i § 13, stk. 1, nævnte oplysninger på varigt medium inden aftalens indgåelse. Forbrugeren skal samtidig på den anførte måde have oplysning om aftalevilkårene, jf. § 14, stk. 1.

Tidspunktet for den erhvervsdrivendes opfyldelse af pligten til at give de anførte oplysninger på varigt medium udskydes til straks efter aftalens indgåelse, hvis det under den anvendte form for fjernkommunikation ikke er muligt at opfylde pligten tidligere, og det er forbrugeren, der har taget initiativet til aftalen under anvendelse af denne form for fjernkommunikation, jf. § 14, stk. 2.

Har parterne inden for det seneste år indgået flere aftaler af samme karakter, er det tilstrækkeligt, at oplysningspligten efter stk. 1 og 2 er opfyldt med hensyn til den første aftale, forudsat at den erhvervsdrivende har sikret sig, at forbrugeren fortsat har adgang til oplysningerne og aftalevilkårene på papir eller andet varigt medium, jf. § 14, stk. 3.

6.2.2.4.5. Fælles regler for fjernsalg

Som anført ovenfor følger det af forbrugeraftalelovens § 15, stk. 1, at forbrugeren på ethvert tidspunkt under aftaleforholdet har ret til efter anmodning at få udleveret aftalevilkårene på papir. Forbrugeren kan endvidere ændre den benyttede fjernkommunikationsteknik, medmindre det er uforeneligt med den indgåede aftale eller karakteren af den leverede ydelse. Bestemmelsen gennemfører artikel 5, stk. 3, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, men således at bestemmelsen gælder generelt for aftaler indgået ved fjernsalg, dvs. også fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser.

6.2.2.4.6. Bemyndigelse til at udstede administrative forskrifter

Efter forbrugeraftalelovens § 16 er justitsministeren bemyndiget til at fastsætte nærmere regler om indholdet af og formen for de oplysningsforplig-

telser, der følger af §§ 10-15. Justitsministeren kan endvidere fastsætte regler om yderligere oplysninger, som den erhvervsdrivende skal give.

Det fremgår af lovforslagets bemærkninger, at det ikke er hensigten med denne bemyndigelse at foretage en egentlig udvidelse af de emneområder, der skal gives oplysning om, men bemyndigelsen er medtaget med henblik på at muliggøre en justering af de anførte oplysningskrav i loven, hvis der i praksis viser sig at være et særligt behov herfor.

I medfør af forbrugeraftalelovens § 16 er udstedt bekendtgørelse nr. 972 af 24. september 2004 vedrørende oplysning om fortrydelsesret i henhold til lov om visse forbrugeraftaler. Bekendtgørelsen vedrører alene den erhvervsdrivendes oplysningspligt efter §§ 10, 12 og 14, dvs. de tilfælde, hvor oplysningerne skal gives på papir eller andet varigt medium. Bemyndigelsen efter § 16 er således ikke udnyttet i forhold til den erhvervsdrivendes prækontraktuelle oplysningspligt efter §§ 11 og 13 og heller ikke i forhold til den erhvervsdrivendes pligter efter § 15.

6.2.2.5. Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 6

Til gennemførelsen af direktivets artikel 6 skal det sikres, at der stilles krav til den erhvervsdrivende om inden aftalens indgåelse at meddele forbrugeren alle de oplysninger, der følger af direktivbestemmelsen.

Som nævnt ovenfor indeholder forbrugeraftaleloven forskellige regler om oplysningspligt ved aftaler indgået uden for fast forretningssted og fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser, jf. lovens §§ 10-12. Forbrugeraftalelovens §§ 13 og 14 indeholder endvidere bestemmelser om oplysningspligt for fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser.

Visse af oplysningskravene efter forbrugeraftaleloven og direktivet svarer indholdsmæssigt til hinanden. Direktivets artikel 6 udvider imidlertid den erhvervsdrivendes oplysningspligt på en række punkter, herunder navnlig for så vidt angår aftaler indgået uden for fast forretningssted.

Arbejdsgruppen foreslår, at der i forbrugeraftaleloven – i overensstemmelse med direktivets struktur – indsættes regler om oplysningspligt, som er fælles for aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser.

Aftaler om finansielle tjenesteydelser er som nævnt ovenfor undtaget fra forbrugerrettighedsdirektivets anvendelsesområde, men derimod reguleret i det finansielle fjernsalgsdirektiv, som blev gennemført i dansk ret med vedtagelsen af den gældende forbrugeraftalelov (lov nr. 451 af 9. juni 2004).

Den gældende forbrugeraftalelov indeholder visse specifikke bestemmelser om oplysningspligt for fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser (§§ 13 og 14), idet forbrugeraftalelovens øvrige bestemmelser om oplysningspligt i vidt omfang finder anvendelse på såvel fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser og ikkefinansielle tjenesteydelser, jf. bl.a. § 15, § 11, stk. 1, jf. § 13, stk. 1 og § 11, stk. 3, jf. § 13, stk. 3.

Arbejdsgruppen foreslår i den forbindelse, at der i tilknytning til reglerne om oplysningspligt, som er fælles for aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser, fastsættes særskilte bestemmelser om oplysningspligt for fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, der – med enkelte tilpasninger som findes hensigtsmæssige i lyset af de øvrige ændringer af forbrugeraftaleloven – viderefører de gældende regler om sådanne aftaler.

Der henvises for så vidt angår oplysninger om finansielle tjenesteydelser til lovudkastets §§ 14-16.

For så vidt angår direktivets artikel 6, stk. 7 og 8, hvorefter medlemsstaterne kan opretholde eller indføre sprogkrav vedrørende aftalemæssige oplysninger i deres nationale lovgivning samt fastsætte oplysningskrav, der supplerer oplysningskravene i henholdsvis tjenesteydelsesdirektivet og e-handelsdirektivet, henvises der til afsnit 7.5 og 7.6.

6.2.2.5.1. Direktivets artikel 6, stk. 1

Vedrørende de enkelte oplysningskrav kan anføres følgende:

6.2.2.5.2. Ad direktivets artikel 6, stk. 1, litra a:

Efter direktivets artikel 6, stk. 1, litra a, der er identisk med direktivets artikel 5, stk. 1, litra a, skal der gives følgende oplysninger:

”a) varernes eller tjenesteydelsernes vigtigste egenskaber i et omfang, der svarer til kommunikationsteknikken og til varerne eller tjenesteydelserne”

Efter den gældende bestemmelse i forbrugeraftalelovens § 11, stk. 1, nr. 2, der gennemfører artikel 4, stk. 1, litra b, i det generelle fjernsalgsdirektiv og artikel 3, stk. 1, nr. 2, litra a, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, skal der gives oplysning om varens eller tjenesteydelsens karakter og væsentligste egenskaber. I forhold hertil indeholder artikel 6, stk. 1, litra a, et krav om, at oplysninger om varernes eller tjenesteydelsernes vigtigste egenskaber skal gives i et omfang, der svarer til kommunikationsteknikken og til varerne eller tjenesteydelserne.

Mens kommunikationsteknik og tjenesteydelse ikke er nærmere defineret i direktivet, følger det af artikel 2, nr. 3, at der ved en vare skal forstås enhver løse genstand, dog med undtagelse af genstande, som sælges på tvangsauktion eller i øvrigt i henhold til lov. Vand, gas og elektricitet betragtes også som varer, når det udbydes til salg i et afgrænset volumen eller en bestemt mængde.

Efter forbrugeraftalelovens § 11, stk. 1, nr. 2, skal den erhvervsdrivende som anført give oplysninger til forbrugeren om varens eller tjenesteydelsens karakter og væsentligste egenskaber. Det vil således bero på en konkret vurdering, hvor omfattende eller detaljerede oplysninger der skal gives, herunder bl.a. i forhold til varens eller tjenesteydelsens art. Spørgsmålet synes ses ikke at give anledning til problemer i praksis.

Varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber skal efter direktivet oplyses i et omfang, der svarer til kommunikationsteknikken og til varerne eller tjenesteydelserne. Som anført ovenfor fremgår det af præambelbetragtning 36, 1. pkt., i relation til fjernsalgsaftaler, at oplysningskravene bør tilpasses, således at der tages hensyn til visse mediers tekniske begrænsninger, såsom de begrænsninger, der er forbundet med antal tegn på visse mobiltelefonskærme, eller tidsbegrænsningen for salgsspot på tv. I sådanne tilfælde bør den erhvervsdrivende opfylde et minimum af de væsentligste oplysningskrav, således at tilbuddet præsenteres på en afbalanceret måde, og henvise forbrugeren til en anden informationskilde, f.eks. ved at opgive et frikaldsnummer eller anføre et hyperlink til en af den erhvervsdrivendes hjemmeside, hvor der er direkte og let adgang til de relevante oplysninger.

For så vidt angår tilfælde, hvor det på grund af kommunikationsteknikken ikke er praktisk muligt at give detaljerede oplysninger om eksempelvis en vare, må det antages, at den erhvervsdrivendes oplysningspligt er begrænset til mest væsentlige. Udbydes varen derimod på en hjemmeside (på internettet), forudsættes kommunikationsteknikken ikke at give nogen begrænsninger i forhold til den erhvervsdrivendes oplysningspligt.

Efter arbejdsgruppens opfattelse vil det fortsat bero på en konkret vurdering om kommunikationsteknikken begrænser den erhvervsdrivendes oplysningspligt, ved vurderingen indgår kommunikationsteknikken og varernes eller tjenesteydelsestypens art. Ved komplicerede varer og tjenesteydelser vil kravene til omtalen af varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber således være større end ved ukomplicerede varer og tjenesteydelser.

Der henvises herom til lovudkastets §§ 8, stk. 1, nr. 1, med tilhørende bemærkninger.

6.2.2.5.3. Ad direktivets artikel 6, stk. 1, litra b-d:

Efter direktivets artikel 6, stk. 1, litra b-d, skal der gives følgende oplysninger:

”b) den erhvervsdrivendes identitet, f.eks. vedkommendes firmanavn

c) den fysiske adresse, hvor den erhvervsdrivende er etableret, og den erhvervsdrivendes eventuelle telefon- og faxnummer og e-mail-adresse, så forbrugeren kan kontakte den erhvervsdrivende hurtigt og kommunikere effektivt med vedkommende, og, hvor det er relevant, den fysiske adresse og identitet på den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler

d) den fysiske adresse på den erhvervsdrivendes faste forretningssted og, hvor det er relevant, på det faste forretningssted for den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler, hvis den er forskellig fra den adresse, der er opgivet i overensstemmelse med litra c), og hvortil forbrugeren kan indgive eventuelle klager”

Direktivets artikel 6, stk. 1, litra b og c, svarer i det væsentlige til direktivets artikel 5, litra b. Den erhvervsdrivendes oplysningspligt efter direktivets artikel 5, stk. 1, litra b, om den erhvervsdrivendes kontaktoplysninger, er dog begrænset til oplysninger om den erhvervsdrivendes navn, f.eks. firmanavn, den fysiske adresse, hvor vedkommende er etableret og dennes telefonnummer.

Efter den gældende bestemmelse i forbrugerftalelovens § 11, stk. 1, nr. 1, der gennemfører artikel 4, stk. 1, litra a, og artikel 5, stk. 1, 2. pind, i det generelle fjernsalgsdirektiv og artikel 3, stk. 1, nr. 1, litra a-c, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, skal der gives oplysning om den erhvervsdrivendes navn, erhvervsmæssige hovedaktivitet, fysiske adresse samt oplysninger om eventuelle repræsentanter for leverandøren.

I forhold hertil indeholder artikel 6, stk. 1, litra b-d, en udvidet oplysningspligt, idet der, som det fremgår, bl.a. skal gives oplysning om den erhvervsdrivendes eventuelle telefon- og faxnummer og e-mail-adresse samt oplysninger om den fysiske adresse, hvor den erhvervsdrivende er etableret og efter omstændighederne den fysiske adresse på den erhvervsdrivendes faste forretningssted. Der skal herudover, hvor det er relevant, gives oplysning om den fysiske adresse og identitet på den erhvervsdrivende, og efter omstændighederne på det faste forretningssted for den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler.

Arbejdsgruppen bemærker, at der efter artikel 6, stk. 1, litra c, bl.a. skal gives oplysning om den erhvervsdrivendes eventuelle telefon- og faxnummer og e-mail-adresse.

Arbejdsgruppen har overvejet, i hvilket omfang den erhvervsdrivende er forpligtet til at give oplysning om en e-mail-adresse. Spørgsmålet knytter sig således navnlig til, om ”eventuel” omfatter både telefon- og faxnummer samt e-mail-adresse.

Af den engelske sprogudgave af direktivet fremgår:

”...the geographical address at which the trader is established and the trader’s telephone number, fax number and e-mail address, where available”.

Inden for e-handelsdirektivets anvendelsesområde er den erhvervsdrivende forpligtet til at give oplysning om en e-mail-adresse, jf. direktivets artikel 5, stk. 1, litra c. Dette er bl.a. fastslået af EU-domstolen i en præjudiciel forelæggelsessag, Deutsche Internet Versicherung (sag C-298/07) om hvorvidt et forsikringselskab – som udelukkende opererede via internettet – i henhold til artikel 5, stk. 1, litra c, i direktivet om elektronisk handel (2000/21/EF) var forpligtet til på sin hjemmeside at angive et telefonnummer. Domstolen udtalte bl.a. i den forbindelse, at tjenesteyderen **ud over** sin e-mail-adresse er forpligtet til at give andre oplysninger, som gør det

muligt hurtigt at kontakte tjenesteyderen og kommunikere direkte og konkret med denne, og at sådanne oplysninger ikke nødvendigvis skal bestå i et telefonnummer. Det kan også bestå i en online-spørgeformular, ved hjælp af hvilken tjenestemodtagerne kan henvende sig over internettet til tjenesteyderen, og som denne kan besvare via e-post. En sådan on-line kommunikationsadgang kan dog ikke anvendes, hvis tjenestemodtageren (forbrugeren) efter at have taget elektronisk kontakt til tjenesteyderen ikke har adgang til det elektroniske netværk og derfor anmoder tjenesteyderen om adgang til en ikke-elektronisk kommunikationsvej.

Der henvises i den forbindelse endvidere til § 7, stk. 1, nr. 3, i e-handelsloven (lov nr. 227 af 22. april 2002 om tjenester i informationssamfundet, herunder visse aspekter af elektronisk handel), hvorefter en tjenesteyder bl.a. skal give oplysning om e-post-adresse og eventuelt postadresse og andre oplysninger om tjenesteyderen, som gør det muligt at kontakte og kommunikere med tjenesteyderen.

På den anførte baggrund er det arbejdsgruppens opfattelse, at en erhvervsdrivende, der driver virksomhed inden for e-handelsdirektivets anvendelsesområde, f.eks. ved fjernsalg via internettet, er forpligtet til at give oplysning om sin e-mail-adresse. For så vidt angår aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted vil den erhvervsdrivende efter arbejdsgruppens opfattelse således kun være forpligtet til at give oplysning om en e-mail-adresse, såfremt den erhvervsdrivende har en e-mail-adresse.

Idet oplysningspligten i relation til oplysninger om den erhvervsdrivende udvides i forhold til gældende ret, foreslår arbejdsgruppen en ændring af den eksisterende bestemmelse i forbrugerftalelovens § 11, stk. 1. Arbejdsgruppen finder i den forbindelse, at der, uanset at direktivets artikel 6, stk. 1, litra b-d, alle vedrører den erhvervsdrivendes kontaktoplysninger, – for i videst muligt omfang at sikre overblik over oplysningskravene – ikke bør foretages en sammenskrivning af de tre litra'er.

Der henvises herom til lovudkastets § 8, stk. 1, nr. 2-4, med tilhørende bemærkninger.

6.2.2.5.4. Ad direktivets artikel 6, stk. 1, litra e:

Efter direktivets artikel 6, stk. 1, litra e, skal der gives følgende oplysninger:

”e) den samlede pris for varerne eller tjenesteydelserne inklusive afgifter, eller, hvis varernes eller tjenesteydelseernes art gør, at prisen ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, den måde, hvorpå prisen skal udregnes, samt, hvor det er relevant, alle yderligere omkostninger vedrørende fragt, levering eller porto og enhver anden omkostning eller, hvor disse omkostninger ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, oplysninger om, at der kan forekomme sådanne yderligere omkostninger. I forbindelse med tidsbestemte aftaler eller abonnementsaftaler skal den samlede pris omfatte de samlede udgifter pr. afregningsperiode. Hvis sådanne aftaler betales med et fast beløb, skal den samlede pris også forstås som de samlede månedlige udgifter. Hvor de samlede udgifter ikke kan udregnes på forhånd, oplyses hvordan prisen skal udregnes”

Direktivets artikel 6, stk. 1, litra e, 1. pkt., svarer til direktivets artikel 5, stk. 1, litra c. Dog indeholder direktivets artikel 5, stk. 1, litra c, ikke en regulering vedrørende tidsbestemte aftaler eller abonnementsaftaler som omtalt i artikel 6, stk. 1, litra e, 2. og 3. pkt.

Direktivets artikel 6, stk. 1, litra e, 1. pkt., svarer i vidt omfang til den gældende bestemmelse i § 11, stk. 1, nr. 3, om oplysninger vedrørende prisen for varen eller tjenesteydelsen, der gennemfører artikel 4, stk. 1, litra c og d, i det generelle fjernsalgsdirektiv og artikel 3, stk. 1, nr. 2, litra b og d, i det finansielle fjernsalgsdirektiv. Som noget nyt i forhold til den gældende bestemmelse i forbrugeraftalelovens § 11, stk. 1, nr. 3, er det imidlertid angivet, hvad den samlede pris – i forbindelse med tidsbestemte aftaler eller abonnementsaftaler – skal omfatte.

Ud over forbrugeraftaleloven indeholder som nævnt i afsnit 6.2.1.2 også markedsføringslovens §§ 12 a og 13 regler om prisoplysning ved købsopfordring og erhvervsmæssigt udbud af varer og tjenesteydelser til forbrugerne. Efter markedsføringslovens §§ 12 a og 13 skal prisoplysninger gives på et tidligere tidspunkt, end hvad der følger af forbrugeraftalelovens § 11, stk. 1, samt direktivets artikel 6, hvorefter oplysningerne skal være givet inden aftalens indgåelse.

For så vidt regulerer markedsføringslovens §§ 12 a og 13 og direktivets artikel 6 to forskellige situationer, dels hvilke oplysningskrav, der gælder i forbindelse med markedsføring, dels hvilke oplysningskrav, der gælder i forbindelse med (visse) aftalers indgåelse. Det må imidlertid antages, at der efter omstændighederne vil kunne være tilfælde, hvor begge regelsæt finder anvendelse. Arbejdsgruppen har på den baggrund overvejet den

indbyrdes sammenhæng mellem markedsføringslovens regler og direktivets artikel 6.

Markedsføringslovens § 12 a gennemfører artikel 7, stk. 4, i direktiv 2005/29/EF om urimelig handelspraksis (markedsføringsdirektivet), og vedrører den erhvervsdrivendes oplysningspligt ved købsopfordringer. Forbrugerrettighedsdirektivet regulerer ikke forholdet mellem de oplysningskrav, der følger af direktivet, og de oplysningskrav, der er fastsat i markedsføringsdirektivet om tidsbestemte aftaler eller abonnementsaftaler.

Efter arbejdsgruppens opfattelse må det imidlertid antages, at de to direktiver supplerer hinanden, hvorfor den erhvervsdrivende, i de tilfælde, hvor et tilbud er omfattet af begge direktivers anvendelsesområder (f.eks. i forbindelse med fjernsalg), vil skulle give prisoplysning til forbrugeren allerede på tidspunktet for købsopfordringen, jf. markedsføringslovens § 12 a. Arbejdsgruppen bemærker hertil, at de to direktiver ikke er i konflikt med hinanden, hvorfor der ikke er noget til hinder for, at den erhvervsdrivende opfylder oplysningskravene efter begge regelsæt.

I relation til markedsføringslovens § 13 om den erhvervsdrivendes prisoplysning ved erhvervsmæssigt udbud af varer og tjenesteydelser, der er en videreførelse af bestemmelsen i prismærkningslovens § 1, stk. 1 (og som ikke er direktivbestemt), har arbejdsgruppen overvejet, om en samtidig opfyldelse af henholdsvis denne bestemmelse og direktivet vil være mulig.

Arbejdsgruppen skal i den forbindelse bemærke, at markedsføringslovens § 13 blev opretholdt i forbindelse med gennemførelsen af artikel 7, stk. 4, i markedsføringsdirektivet, der ligesom forbrugerrettighedsdirektivet er udtryk for totalharmonisering. Arbejdsgruppen lægger derfor til grund, at bestemmelsen fortsat har et selvstændigt anvendelsesområde, om end dette må antages at være begrænset efter indførelsen af markedsføringslovens § 12 a.

Ved lov nr. 1389 af 21. december 2005 blev markedsføringslovens § 13 gjort teknologineutral, således at bestemmelsen både finder anvendelse på internettet og i fysiske forretninger. Om forholdet til forbrugeraftalelovens oplysningskrav fremgår det bl.a. af lovforslagets bemærkninger:

”Forslaget medfører, at forbrugerne ved handel i internetforretninger får krav på prisoplysninger tidligere end efter de

gældende regler i lov nr. 451 af 9. juni 2004 om visse forbruger aftaler, § 11, stk. 1, nr. 3, hvoraf det fremgår, at forbrugerne i forbindelse med fjernsalg skal have oplysning om prisen for varen eller tjenesteydelsen, inden der indgås en aftale. Dette tolkes i praksis således, at forbrugeren skal have prisoplysningen senest på bestillingssiden.”

Markedsføringsdirektivet og forbrugerrettighedsdirektivet – der begge er udtryk for totalharmonisering – gælder således sideordnet. Uanset, at forbrugerrettighedsdirektivet – i modsætning til det generelle fjernsalgsdirektiv, som de gældende regler i forbrugeraftaleloven er baseret på – har karakter af totalharmonisering, antager arbejdsgruppen, at der med gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivets regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt ved bl.a. fjernsalg i forbrugeraftaleloven ikke ændres på det forhold, at der efter omstændighederne vil kunne være tilfælde, hvor både markedsføringslovens og forbrugeraftalelovens regler om prisoplysning finder anvendelse.

Bortset fra de nye oplysningskrav om tidsbestemte aftaler eller abonnementsaftaler, er det arbejdsgruppens opfattelse, at direktivets oplysningskrav om den samlede pris for varerne og tjenesteydelserne må antages at svare indholdsmæssigt til forbrugeraftalelovens § 11, stk. 1, nr. 3.

Arbejdsgruppen skal dog hertil bemærke, at oplysningspligten efter forbrugeraftalelovens § 11, stk. 1, nr. 3, også omfatter krav om oplysning om afgifter/omkostninger, der ikke betales via leverandøren eller pålægges af denne, hvilket fremgår udtrykkeligt af bestemmelsen. Sådanne afgifter/omkostninger er ikke udtrykkeligt nævnt i direktivteksten, men det fremgår af bestemmelsen, at ”enhver anden omkostning” er omfattet af den erhvervsdrivendes oplysningspligt om den samlede pris for varen eller tjenesteydelsen.

Arbejdsgruppen foreslår, at det i bemærkningerne til bestemmelsen angives, at oplysningspligten efter denne bestemmelse – sådan som det også har været hidtil – omfatter krav om oplysning om afgifter/omkostninger, der ikke betales via den erhvervsdrivende eller pålægges af denne.

Der henvises herom til lovudkastets § 8, stk. 1, nr. 5, med tilhørende bemærkninger.

6.2.2.5.5. Ad direktivets artikel 6, stk. 1, litra f:

Efter direktivets artikel 6, stk. 1, litra f, skal der gives følgende oplysninger:

”f) omkostningerne ved anvendelse af fjernkommunikationsteknikken til indgåelse af aftalen, når de beregnes efter en anden sats end grundsatsen”

Efter den gældende bestemmelse i forbrugerftalelovens § 11, stk. 1, nr. 6, skal der gives oplysning om eventuelle specifikke ekstraomkostninger for forbrugeren ved anvendelse af den pågældende kommunikationsteknik. Bestemmelsen gennemfører artikel 3, stk. 1, nr. 2. litra g, i det finansielle fjernsalgsdirektiv og artikel 4, stk. 1, litra g, i det generelle fjernsalgsdirektiv. På baggrund af bestemmelsens forarbejder, jf. Folketingstidende 1999-2000, tillæg A, s. 5958, må det formentlig antages, at forbrugeren kun skal oplyses om prisen for anvendelse af den pågældende kommunikationsteknik, hvis prisen ikke beregnes efter grundtaksten.

Det foreslås, at det i forbindelse med gennemførelsen af bestemmelsen udtrykkeligt, og i overensstemmelse med direktivets ordlyd, anføres, at den erhvervsdrivende kun skal give omlsning om omkostningerne ved anvendelse af fjernkommunikationsteknikken, når de beregnes efter en anden sats end grundsatsen, og at det i bemærkningerne anføres, at der er tale om en videreførelse af gældende ret.

Det er i tilknytning hertil arbejdsgruppens opfattelse, at begrebet ”grundsatsen” bør erstattes med ”grundtaksten”, da dette er bedre stemmende med ”sædvanlig sprogbrug”.

Der henvises herom til lovudkastets § 8, stk. 1, nr. 7, med tilhørende bemærkninger.

6.2.2.5.6. Ad direktivets artikel 6, stk. 1, litra g:

Efter direktivets artikel 6, stk. 1, litra g, der i det væsentlige svarer til direktivets artikel 5, stk. 1, litra d, skal der gives følgende oplysninger:

”g) forholdene vedrørende betaling, levering, opfyldelse, det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende forpligter sig til at levere varerne eller yde tjenesteydelsen, samt, hvor det er relevant, den erhvervsdrivendes politik for klagebehandling”

Efter den gældende bestemmelse i forbrugerftalelovens § 11, stk. 1, nr. 4, der gennemfører artikel 4, stk. 1, litra e og i, og artikel 5, stk. 1, 4. pind, i det generelle fjernsalgsdirektiv og artikel 3, stk. 1, nr. 2, litra f, og artikel 3, stk. 1, nr. 3, litra b og c, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, skal der gives oplysning om betaling, levering eller anden opfyldelse af aftalen. Bestemmelsen indeholder tillige et krav om, at den erhvervsdrivende skal oplyse forbrugeren om en eventuel uopsigelsesperiode samt eventuel adgang for parterne til at bringe aftalen til ophør før tiden eller ensidigt, herunder oplysning om eventuelle betingelser herfor. Der henvises herom til litra o, der behandles nedenfor.

I forhold til forbrugerftalelovens § 11, stk. 1, nr. 4, indeholder direktivets artikel 6, stk. 1, litra g, et nyt krav om, at den erhvervsdrivende skal oplyse forbrugeren om det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende forpligter sig til at levere varerne eller tjenesteydelsen, samt, hvor det er relevant, den erhvervsdrivendes politik for klagebehandling.

I forhold til oplysninger om klagebehandling bemærker arbejdsgruppen, at der ved angivelsen af, at oplysninger herom skal gives, ”hvor det er relevant”, skal forstås, at den erhvervsdrivende alene er forpligtet til at oplyse om sin politik for klagebehandling, såfremt den afviger fra det, man sædvanligvis kan forvente ved behandling af klager over varer af den pågældende type eller i den pågældende branche. Eksempelvis såfremt der er særlige procedurer ved indgivelse af klagen. Det bemærkes dog, at den erhvervsdrivende ikke ved at opstille formelle krav for klager kan afskære forbrugeren fra at indgive en klage.

Det foreslås, at begrebet ”den erhvervsdrivendes politik” i forbindelse med gennemførelsen af bestemmelsen erstattes med ”den erhvervsdrivendes praksis”, og at spørgsmålet om aftalens varighed reguleres selvstændigt (jf. litra o).

Der henvises herom til lovudkastets § 8, stk. 1, nr. 8, med tilhørende bemærkninger.

6.2.2.5.7. Ad direktivets artikel 6, stk. 1, litra h-k:

Efter direktivets artikel 6, stk. 1, litra h-k, skal der gives følgende oplysninger om fortrydelsesret:

”h) i tilfælde af eventuel fortrydelsesret, betingelser, tidsfrist og procedurer for at gøre nævnte ret gældende, jf. artikel 11, stk. 1, samt den standardfortrydelsesformular, der findes i bilag I(B)

i) hvor det er relevant, at forbrugeren skal betale udgifterne til tilbagelevering af varerne i tilfælde af fortrydelse, og, i forbindelse med aftaler om fjernsalg, hvis varerne i kraft af deres art ikke kan returneres med normal post, udgifterne til returnering af varerne

j) at forbrugeren, såfremt vedkommende gør sin fortrydelsesret gældende efter i overensstemmelse med artikel 7, stk. 3, eller artikel 8, stk. 8, at have fremsat en anmodning, er ansvarlig for at betale den erhvervsdrivende for rimelige omkostninger i henhold til artikel 14, stk. 3

k) såfremt fortrydelsesretten ikke finder anvendelse i henhold til artikel 16, oplysninger om, at forbrugeren ikke vil kunne gøre sin fortrydelsesret gældende, eller, hvor det er relevant, under hvilke omstændigheder forbrugeren mister sin fortrydelsesret”

Den erhvervsdrivende er efter forbrugeraftaleloven forpligtet til at give oplysning om fortrydelsesret både ved aftaler indgået uden for fast forretningssted (§ 10) og ved fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser (§ 11).

Efter forbrugeraftalelovens § 10, stk. 1, der gennemfører artikel 4 i dørsalgsdirektivet, skal den erhvervsdrivende give oplysninger om fortrydelsesretten samt navn og adresse på den person eller virksomhed, over for hvem fortrydelsesretten kan udøves.

Efter forbrugeraftalelovens § 11, stk. 1, nr. 5, der gennemfører artikel 3, stk. 1, nr. 3, litra a, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, og til dels artikel 4, stk. 1, litra f, i det generelle fjernsalgsdirektiv, skal der gives oplysning om, hvorvidt der er fortrydelsesret efter loven. Efter bestemmelsen, skal den erhvervsdrivende også give meddelelse om, hvis fjernsalgsaftalen efter loven ikke kan fortrydes, hvilket er tilfældet ved de i § 17, stk. 2, opregnede tjenesteydelser.

Efter direktivets artikel 6, stk. 1, litra h og k, skal den erhvervsdrivende svarende til, hvad der følger af forbrugeraftaleloven, give oplysning om en eventuel fortrydelsesret, og såfremt fortrydelsesretten ikke finder anvendelse, tillige oplysning herom.

Efter direktivets artikel 6, stk. 1, litra h, skal den erhvervsdrivende endvidere give oplysning om fortrydelsesfristens varighed og betingelserne for at gøre fortrydelsesretten gældende, herunder om den praktiske fremgangsmåde ved brug af fortrydelsesretten, samt om standardfortrydelsesformularen i bilag I (B). I tilfælde af eventuel fortrydelsesret skal den erhvervsdrivende stille standardfortrydelsesformularen, der findes i bilag I (B), til rådighed for forbrugeren. Den erhvervsdrivende kan ikke opfylde sin oplysningspligt ved at benytte en anden formular end standardfortrydelsesformularen i bilag I (B). Forbrugeren er imidlertid ikke forpligtet til at anvende formularen ved udnyttelse af fortrydelsesretten men kan i stedet give meddelelse om eventuel fortrydelse på anden måde, jf. standardfortrydelsesvejledningen 3. afsnit. Der henvises herom til afsnit 6.2.2.1 ovenfor.

Oplysningskrav svarende til direktivets artikel 6, stk. 1, litra h, følger af forbrugeraftalelovens § 12, stk. 2, nr. 2 – dog med undtagelse af oplysning om en standardfortrydelsesformular (der henvises herom til forbrugeraftalelovens § 16).

Efter forbrugeraftaleloven skal oplysningerne først gives *efter* aftalens indgåelse i forbindelse med meddelelsen af oplysningerne på varigt medium. Dette gælder dog ikke i forhold til den erhvervsdrivendes oplysningskrav ved fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser. Her indeholder forbrugeraftalelovens § 13, stk. 1, nr. 3, en bestemmelse, der i alt væsentligt svarer til direktivets artikel 6, stk. 1, litra h.

Udover oplysningerne om selve udnyttelsen af fortrydelsesretten skal der gives oplysning om udgifterne til tilbagelevering af varerne i tilfælde af fortrydelse, og om forbrugers pligt til at betale den erhvervsdrivende for rimelige omkostninger i tilfælde, hvor forbrugeren har gjort sin fortrydelsesret gældende efter at have anmodet den erhvervsdrivende om at påbegynde udførelsen af tjenesteydelsen mv. inden fortrydelsesfristens udløb, jf. artikel 6, stk. 1, litra i og j. Reglerne herom er nye i forhold til den gældende forbrugeraftalelov.

Der henvises herom til lovudkastets § 8, stk. 1, nr. 9, med tilhørende bemærkninger.

6.2.2.5.8. Ad direktivets artikel 6, stk. 1, litra l og m:

Efter direktivets artikel 6, stk. 1, litra l og m, der i det væsentlige svarer til direktivets artikel 5, stk. 1, litra e, skal der gives følgende oplysninger:

- ”l) påmindelse om eksistensen af en lovbestemt garanti for vares kontraktmæssighed*
- m) hvor det er relevant, eftersalgskundebistand og betingelserne herfor, eftersalgsservice og handelsmæssige garantier”*

Det bemærkes, at direktivets artikel 5, stk. 1, litra e, i modsætning til artikel 6, stk. 1, litra l og f, ikke indeholder et oplysningskrav om eventuel eftersalgskundebistand.

Efter forbrugeraftalelovens § 12, stk. 2, nr. 1, der til dels gennemfører artikel 5, stk. 1, i det generelle fjernsalgsdirektiv, skal den erhvervsdrivende på papir eller andet varigt medium *efter* aftalens indgåelse give oplysning om betingelserne for brug af foreliggende garantitilsagn og reparations- og vedligeholdelsesservice. Markedsføringslovens § 12, stk. 1, indeholder i tilknytning hertil en supplerende bestemmelse om, at udtrykket garanti over for forbrugere kun må anvendes, hvis erklæringen giver forbrugeren en væsentlig bedre retsstilling end den, forbrugeren har efter lovgivningen. Af markedsføringslovens § 12, stk. 2, fremgår, at i tilfælde, hvor der ydes garanti, skal den erhvervsdrivende på en klar og tydelig måde informere forbrugeren om dens indhold og give de oplysninger, der er nødvendige for at gøre garantien gældende. Endvidere skal den erhvervsdrivende på en klar og tydelig måde oplyse, at forbrugers ufravigelige rettigheder efter lovgivningen ikke berøres af garantien.

Efter direktivets artikel 6, stk. 1, litra l, skal den erhvervsdrivende give påmindelse om eksistensen af en lovbestemt garanti for vares kontraktmæssighed. Der gælder ingen tilsvarende oplysningskrav efter forbrugeraftaleloven.

Arbejdsgruppen bemærker, at markedsføringslovens § 12, stk. 2, indeholder en bestemmelse, hvorefter den erhvervsdrivende på en klar og tydelig måde bl.a. skal oplyse, at forbrugers ufravigelige rettigheder efter lovgivningen ikke berøres af garantien.

Markedsføringslovens § 12, stk. 2, gennemfører artikel 6 i forbruger købsdirektivet (99/44/EF). Bestemmelsen fastslår, at en garanti er retlig bindende for garantigiveren på de vilkår, der er fastsat i garantierklæringen og i reklamer for varen. Efter forbruger købsdirektivets artikel 6, stk. 2,

skal en garanti oplyse, at forbrugeren har rettigheder i henhold til den nationale lovgivning, og at disse rettigheder ikke berøres af garantien.

Efter markedsføringslovens § 12, stk. 2, er det normalt tilstrækkeligt, at sælger oplyser, at garantien ikke berører køberens ufravigelige rettigheder efter købeloven. Anden lovgivning skal dog nævnes i det omfang det er relevant under hensyn til garantiens indhold, ydelsens art, salgsmåden mv.

Overtrædelse af markedsføringslovens § 12 er ikke strafbelagt, og der er ikke automatisk knyttet civile virkninger til en overtrædelse af bestemmelsen.

Det bemærkes, at begrebet lovbestemt garanti er omtalt i grønbog om forbrugsvaregarantier og eftersalgsservice (KOM (93) 509 endelig udgave, som gik forud for forbruger købsdirektivet, side 6):

”Ved ’lovbestemt garanti’ forstås den traditionelle beskyttelse, som findes i alle nationale lovgivninger som en direkte følge af lovgivningen, ifølge hvilken sælgeren (eller eventuelt en anden person) hæfter over for køberen for mangler ved de solgte varer. Virkningerne og betingelserne for opfyldelsen af denne garanti er fastsat direkte i hver enkelt national lovgivning. Ved ’handelsmæssig garanti’ forstås eventuelle øvrige fordele, som på frivilligt grundlag tilbydes af producenten, sælgeren af varen eller af enhver anden person, der indgår i distributionsledet for dette produkt. Virkningerne og betingelserne for opfyldelsen af denne garanti fastsættes frit af den person, som tilbyder garantien.”

Det bemærkes i den forbindelse, at arbejdsgruppen antager, at anvendelsen af udtrykket garanti i denne (EU-retlige) sammenhæng antages at stamme fra fransk ret, hvor garantibegrebet er fast indarbejdet, hvilket bl.a. afspejles i den franske Code Civil og i den franske forbrugerlovgivning, hvor flere varianter af garantibegrebet, herunder bl.a. ”garantie contractuelle” og ”garantie légale”, optræder. Begrebet anvendes i fransk ret i betydningen mangels hæftelse.

Efter arbejdsgruppens opfattelse skal der således med ”eksistensen af en lovbestemt garanti for varernes kontraktmæssighed”, jf. artikel 6, stk. 1, litra l, forstås de almindelige køberetlige mangelsregler.

Efter direktivets artikel 6, stk. 1, litra m, skal den erhvervsdrivende endvidere, hvor det er relevant, give forbrugeren oplysning om eftersalgskunde-

bistand og betingelserne herfor, eftersalgsservice samt handelsmæssig garanti.

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

Arbejdsgruppen har overvejet, om der med henvisningen til reklamer sigtes mod reklamer for varen/tjenesteydelsen eller reklamer for den handelsmæssige garanti.

Efter arbejdsgruppens opfattelse skal bestemmelsen forstås således, at der sigtes mod reklamer for varen/tjenesteydelsen.

Det bemærkes i den forbindelse, at der efter købelovens § 76, stk. 1, nr. 2, foreligger en mangel ved salgsgenstanden, hvis sælgeren eller et tidligere salgsled har givet oplysninger som nævnt i nr. 1 på varens indpakning, i annoncer eller i andre meddelelser, der er beregnet til at komme til almenhedens eller køberens kundskab.

Arbejdsgruppen har endvidere overvejet, hvad der skal forstås ved eftersalgskundebistand og eftersalgsservice, herunder om begreberne svarer helt eller delvist til forbrugeraftalelovens oplysningskrav om reparations- og vedligeholdelsesservice. Det er arbejdsgruppens opfattelse, at der med eftersalgskundebistand og eftersalgsservice i artikel 6, stk. 1, litra m, er tale om et videre begreb, end hvad der i dag følger af forbrugeraftaleloven. Der vil således også skulle gives oplysning om f.eks. ”supporttjenester”.

For så vidt angår direktivets oplysningskrav om eventuelle handelsmæssige garantier, er det arbejdsgruppens opfattelse, at der med direktivets definition er tale om et oplysningskrav, der umiddelbart svarer til forbrugeraftalelovens oplysningskrav om garantitilsagn, dvs. hvis der med virkning for forbrugeren er ydet en garanti (indeståelse for visse egenskaber, holdbarhed mv.) af den erhvervsdrivende selv eller af tredjemand (normalt producenten). Der består dog den forskel, at den erhvervsdrivende efter

forbrugeraftaleloven skal give oplysning om betingelserne for brug af garantitilsagnet, hvorimod den erhvervsdrivende efter direktivet alene skal oplyse om en eventuel handelsmæssig garanti. Arbejdsgruppen antager dog, at der er sammenfald mellem oplysningskravene. Arbejdsgruppen bemærker i øvrigt, at der med direktivets oplysningskrav ikke er indført en pligt for den erhvervsdrivende til at indestå for garantier afgivet af tredje-mand. Hvorvidt den erhvervsdrivende hæfter for garantien, må afgøres efter de almindelige aftaleretlige regler, herunder købelovens § 76, stk. 1, nr. 2.

Der henvises i øvrigt til lovudkastets § 8, stk. 1, nr. 14, med tilhørende bemærkninger.

6.2.2.5.9. Ad direktivets artikel 6, stk. 1, litra n:

Efter direktivets artikel 6, stk. 1, litra n, skal der gives følgende oplysninger:

”n) relevante adfærdskodeks som defineret i artikel 2, litra f), i direktiv 2005/29/EF og oplysninger om, hvordan eksemplarer heraf kan fremskaffes, hvor det er relevant”

Efter artikel 2, litra f, i markedsføringsdirektivet (2005/29/EF), skal der imidlertid ved et adfærdskodeks forstås en aftale eller et regelsæt, der ikke følger af en medlemsstats love eller administrative bestemmelser, hvor igennem den erhvervsdrivendes adfærd fastlægges, og ifølge hvilke denne forpligtes til at overholde kodekset i forbindelse med en eller flere former for handelspraksis eller inden for en eller flere erhvervssektorer.

Efter arbejdsgruppens opfattelse er det alene adfærdskodeks, ifølge hvilken den erhvervsdrivende over for den pågældende organisation har forpligtet sig til at overholde kodekset, og hvortil der er knyttet en eller flere sanktionsformer, der er omfattet af bestemmelsen. Andre adfærdskodeks, som er etisk funderet, og hvortil der ikke er knyttet nogen retsvirkning, er således ikke omfattet af bestemmelsen. Det bemærkes endvidere, at den erhvervsdrivende selvsagt heller ikke skal/må give oplysninger om adfærdskodeks, hvortil den pågældende ikke har tilsluttet sig. En sådan oplysning vil ikke være relevant og vil efter omstændighederne kunne være vildledende over for forbrugeren.

Der henvises herom til lovudkastets § 8, stk. 1, nr. 15, med tilhørende bemærkninger.

6.2.2.5.10. *Ad direktivets artikel 6, stk. 1, litra o:*

Efter direktivets artikel 6, stk. 1, litra o, der i det væsentlige svarer til artikel 5, stk. 1, litra f, skal der gives følgende oplysninger:

”o) hvor det er relevant, aftalens gyldighedsperiode, eller for tidsubestemte aftaler eller for aftaler, der forlænges automatisk, betingelserne for at opsige aftalen”

Forbrugeraftaleloven indeholder ikke en tilsvarende bestemmelse, men som anført ovenfor afsnit 6.2.2.5.6 vedrørende artikel 6, stk. 1, litra g, fremgår det af lovens § 11, stk. 1, nr. 4, at den erhvervsdrivende skal oplyse forbrugeren om en eventuel uopsigelighedsperiode samt eventuel adgang for parterne til at bringe aftalen til ophør før tiden eller ensidigt, herunder oplysning om eventuelle betingelser herfor. Bestemmelsen suppleres af forbrugeraftalelovens § 25 om bindingsperioder (forbrugerens adgang til at opsige aftaler om løbende levering af varer eller tjenesteydelser). Efter direktivets artikel 6, stk. 1, litra o, skal der herudover gives oplysning om aftalens gyldighedsperiode, og for så vidt angår aftaler, der forlænges automatisk, skal den erhvervsdrivende give oplysning om betingelserne for at opsige aftalen.

Der henvises herom til lovudkastets §§ 8, stk. 1, nr. 16, med tilhørende bemærkninger.

6.2.2.5.11. *Ad direktivets artikel 6, stk. 1, litra p:*

Efter direktivets artikel 6, stk. 1, litra p, skal der gives følgende oplysninger:

”p) hvor det er relevant, minimumsvarigheden af forbrugerens forpligtelser i henhold til aftalen”

En tilsvarende bestemmelse findes ikke i forbrugeraftaleloven.

Spørgsmålet om minimumsvarigheden af forbrugerens forpligtelser i henhold til aftalen vil f.eks. kunne være relevant ved visse aftaler om løbende levering af varer eller tjenesteydelser, hvor der er aftalt vilkår om opsigelsesvarsel og/eller bindingsperiode.

Som anført ovenfor indeholder forbrugerftalelovens § 25 regler om forbrugers adgang til at opsige aftaler om løbende levering af varer eller tjenesteydelser. Efter bestemmelsen kan forbrugeren udgangspunkt opsige en aftale om løbende levering af varer eller tjenesteydelser med 1 måneds varsel til udgangen af en måned, når der er gået 5 måneder efter aftalens indgåelse, jf. forbrugerftalelovens § 25, stk. 1. dvs. at forbrugeren maksimalt kan bindes i syv måneder.

Det følger af forbrugerftalelovens § 26, stk. 1, at hvis forbrugeren på tidspunktet for opsigelsen af aftalen har betalt for en periode, som ligger efter tidspunktet for aftalens ophør ifølge opsigelsen, skal vederlaget straks tilbagebetales.

Af direktivets præambelbetragtning 14 fremgår det bl.a., at direktivet ikke berører de aftaleretlige bestemmelser i national ret for så vidt angår aftaleretlige aspekter, der ikke er reguleret af direktivet.

Efter arbejdsgruppens opfattelse kan forbrugerftalelovens §§ 25 og 26 om forbrugers ret til at opsige aftaler om løbende levering af varer og tjenesteydelser opretholdes uanset oplysningskravet i artikel 6, stk. 1, litra p, idet bestemmelserne, der er af aftaleretlig karakter, falder uden for direktivets anvendelsesområde.

Der henvises herom til lovudkastets § 8, stk. 1, nr. 17, med tilhørende bemærkninger.

6.2.2.5.12. Ad direktivets artikel 6, stk. 1, litra q:

Efter direktivets artikel 6, stk. 1, litra q, skal der gives følgende oplysninger:

”q) hvor det er relevant, forskud eller andre finansielle garantier, som forbrugeren skal betale eller stille efter anmodning fra den erhvervsdrivende, samt betingelserne herfor”

Forbrugerftaleloven indeholder ikke et tilsvarende oplysningskrav.

Der henvises herom til lovudkastets § 8, stk. 1, nr. 18, med tilhørende bemærkninger.

6.2.2.5.13. Ad direktivets artikel 6, stk. 1, litra r og s:

Efter direktivets artikel 6, stk. 1, litra r, der er identisk med artikel 5, stk. 1, litra g, skal der gives følgende oplysninger:

”r) hvor det er relevant, funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger for digitalt indhold

s) hvor det er relevant, det digitale indholds interoperabilitet med hardware og software i henhold til, hvad den erhvervsdrivende ved eller med rimelighed burde have vidst”

Efter artikel 6, stk. 1, litra r og s, der svarer til artikel 5, stk. 1, litra g og h, skal den erhvervsdrivende efter omstændighederne give forbrugeren oplysninger om funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger for digitalt indhold, og det digitale indholds interoperabilitet med hardware og software i henhold til, hvad den erhvervsdrivende vidste eller burde have vidst.

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

Af direktivets præambelbetragtning 19 fremgår følgende om det digitale indholds funktionalitet og relevante interoperabilitet:

”Ud over de generelle oplysningskrav bør den erhvervsdrivende informere forbrugeren om det digitale indholds funktionalitet og relevante interoperabilitet. Begrebet funktionalitet bør referere til de måder, hvorpå digitalt indhold kan anvendes, f.eks. til sporing af forbrugeres adfærdsmønstre; begrebet bør ligeledes referere til, hvorvidt der findes eller ikke findes nogen form for tekniske begrænsninger, f.eks. via forvaltning af digitale rettigheder eller regionskodning. Det er hensigten, at begrebet relevant interoperabilitet skal beskrive informationen vedrørende det standard hardware- og software-miljø, som det digitale indhold er kompatibelt med, f.eks. styresystemet, den nødvendige version og visse hardware features.”

Forbrugeraftaleloven indeholder ikke oplysningskrav svarende til direktivets artikel 6, stk. 1, litra r og s, men som det fremgår af afsnit 6.2.1.2 ovenfor, gælder der efter de almindelige kontraktretlige regler en loyal oplysningspligt over for køberen om salgsgenstandens beskaffenhed. Herudover indeholder markedsføringslovens § 7 en oplysningspligt i forbindelse med afgivelse af tilbud eller ved aftalens indgåelse, hvorefter den er-

hvervsdrivende bl.a. skal give en forsvarlig vejledning, når dette har betydning for bedømmelsen af den pågældende vares eller tjenesteydelses karakter eller egenskaber.

Efter arbejdsgruppens opfattelse indebærer direktivets artikel 6, stk. 1, litra r og s, at den erhvervsdrivende – i tilfælde, hvor produktet indeholder tekniske beskyttelsesforanstaltninger eller begrænsninger i forhold til interoperabiliteten – skal informere forbrugeren nærmere herom. For forbrugeren vil det f.eks. være afgørende at få oplyst, om et produkt alene er kompatibelt med f.eks. en Apple computer, eller om produktet f.eks. indeholder regionskodning, der sætter begrænsninger for forbrugers anvendelse af produktet.

Det er arbejdsgruppens opfattelse, at det i forhold til den erhvervsdrivendes oplysningspligt om det digitale indholds interoperabilitet med hardware og software i henhold til, hvad den erhvervsdrivende vidste eller burde have vidst, må bero på en nærmere konkret vurdering.

Der henvises herom til lovudkastets § 8, stk. 1, nr. 20 med tilhørende bemærkninger.

6.2.2.5.14. Ad direktivets artikel 6, stk. 1, litra t:

Efter direktivets artikel 6, stk. 1, litra t, skal der gives følgende oplysninger:

”t) hvor det er relevant, mulighed for adgang til en udenretslig procedure for klageadgang og bilæggelse af tvister, som den erhvervsdrivende er underkastet, og forudsætningerne for denne adgang”

Efter artikel 6, stk. 1, litra t, skal forbrugeren have oplysning om, hvorvidt den pågældende har klageadgang og adgang til udenretlig bilæggelse af tvister, og, hvis dette er tilfældet, hvorledes forbrugeren kan gøre brug heraf.

Forbruger aftaleloven indeholder et tilsvarende oplysningskrav for så vidt angår fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser, jf. forbruger aftalelovens § 13, stk. 1, nr. 2.

Det følger af artikel 6, stk. 1, litra t, at der f.eks. vil være pligt til at oplyse om adgang til at klage til Forbrugerklagenævnet eller et privat anke- eller klagenævn.

Det må imidlertid antages, at der efter bestemmelsen ikke er en pligt til at oplyse, hvis der ikke består en sådan adgang, jf. formuleringen ”hvor det er relevant, mulighed for”.

Der henvises herom til lovudkastets § 8, stk. 1, nr. 21, med tilhørende bemærkninger.

I forhold til den erhvervsdrivendes pligt til at oplyse om relevante udenretlige klagemuligheder bemærker arbejdsgruppen, at den er bekendt med, at Rådet og Europa-Parlamentet i maj 2013 har vedtaget henholdsvis forordning om online tvistløsning og direktiv om alternativ tvistløsning, som bl.a. indeholder bestemmelser om, at erhvervsdrivende under nærmere givne omstændigheder skal oplyse forbrugere om alternative tvistbehandlingsinstanser. En nærmere overvejelse om implementeringen af disse oplysningskrav falder dog uden for arbejdsgruppens kommissorium.

6.2.2.5.15. Direktivets artikel 6, stk. 2

Til gennemførelsen af artikel 6, stk. 2, skal det sikres, at den erhvervsdrivendes oplysningspligt efter artikel 6, stk. 1, også finder anvendelse for så vidt angår aftaler om forsyning af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i et afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, samt på fjernvarme og i forhold til digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium.

Henset til, at aftaler om løbende forsyning af levering af elektricitet, gas og varme mv. efter forbrugeraftaleloven vil blive anset for aftaler vedrørende løbende levering af tjenesteydelser, og dermed allerede er omfattet af loven, jf. afsnit 6.1.7.2 ovenfor vedrørende definitionen af vare, anser arbejdsgruppen det for unødvendigt at fastsætte en særskilt bestemmelse herom.

6.2.2.5.16. Direktivets artikel 6, stk. 3

Bestemmelsen indebærer, at oplysningerne i artikel 6, stk. 1, litra b-d, i forbindelse med offentlige auktioner, kan udskiftes med de tilsvarende oplysninger om auktionarius.

Ved en offentlig auktion forstås efter direktivets artikel 2, nr. 13, som anført i afsnit 6.1.2, en salgsmetode, hvor den erhvervsdrivende tilbyder varer eller tjenesteydelser til forbrugere, som selv er eller har mulighed for at være til stede under auktionen. Endvidere skal der være tale om en gennemsigtig konkurrencebaseret budprocedure, som styres af en auktionholder, og hvor den tilbudsgiver, hvis bud antages, er forpligtet til at købe varerne eller tjenesteydelserne.

Arbejdsgruppen har i den forbindelse noteret sig, at direktivet omfatter såvel offentlige auktioner (traditionelt auktionssalg) som auktioner, der indgås elektronisk, f.eks. via internettet, idet der i kravet om, at forbrugeren skal have mulighed for at være til stede ligger et krav om (potentiel) fysisk tilstedeværelse.

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

Baggrunden for denne undtagelse til undtagelsen i nr. 4 – der svarer til den tidligere forbrugeraftalelovs § 5, stk. 5 – er, at dørsalgsdirektivet ikke giver mulighed for at fravige direktivets regler for auktionssalg, der er indgået under de i direktivet nævnte omstændigheder.

Undtagelsen i forbrugeraftalelovens § 2, stk. 1, nr. 4, omfatter ikke elektroniske auktioner, f.eks. via internettet. En forbruger, der indgår aftale på denne måde, er således stillet på samme måde som ved almindelig internethandel.

Det bemærkes hertil, at det generelle fjernsalgsdirektiv indeholder en undtagelse for aftaler, der indgås på auktion, jf. direktivets artikel 3, stk. 1, 5. pind. I forbindelse med direktivets gennemførelse valgte man imidlertid ikke at undtage elektroniske auktioner fra forbrugeraftalelovens anvendelsesområde, idet der på dette område ansås for at kunne være et væsentligt behov for forbrugerbeskyttelse.

Dette fremgår udtrykkeligt af bemærkningerne til bestemmelsen, jf. Folke-
tingstidende 2003-04, tillæg A, s. 7584, hvor der henvises til bemærknin-
gerne til den tidligere lovs § 10 c, stk. 2, jf. Folketingstidende 1999-2000,
tillæg A, s. 5935 og 5956. Der henvises i øvrigt til Justitsministeriets rede-
gørelse fra 2004 om auktioner på internettet.

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

Direktivet indeholder ikke en generel undtagelse for auktionssalg. Dette
indebærer, at direktivet både omfatter auktionssalg, der indgås på fast for-
retningssted samt auktionssalg, der indgås ved fjernsalg eller uden for fast
forretningssted. For aftaler, der er indgået ved fjernsalg eller uden for fast
forretningssted er den erhvervsdrivende således forpligtet til at give for-
brugeren de oplysninger, der fremgår af artikel 6, stk. 1. For andre aftaler
end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for fast forretningssted
er den erhvervsdrivende som udgangspunkt forpligtet til at orientere for-
brugeren om de oplysninger, der fremgår af artikel 5. Det bemærkes, at ar-
tikel 5 ikke indeholder en bestemmelse svarende til artikel 6, stk. 3, hvor-
efter den erhvervsdrivende i forbindelse med offentlige auktioner kan ud-
skifte oplysningerne i stk. 1, litra b-d, med de tilsvarende oplysninger om
auktionarius.

I og med at direktivet ikke undtager auktionsområdet vil en gennemførelse
af direktivet således nødvendiggøre en ændring af forbrugeraftalelovens
anvendelsesområde, idet undtagelsen i § 2, stk. 1, nr. 4, ikke vil kunne op-
retholdes. Oplysningskravene vil således fremover finde anvendelse på al-
le auktioner, dog således at der er mulighed for, at en række af oplysnin-
gerne i forbindelse med offentlige auktioner i stedet gives i forhold til auk-
tionarius.

Der henvises herom til lovudkastets § 8, stk. 2, med tilhørende bemærk-
ninger.

6.2.2.5.17. Direktivets artikel 6, stk. 4

Ved gennemførelsen af bestemmelsen skal det sikres, at oplysningerne i
artikel 6, stk. 1, litra h-j, kan gives ved hjælp af standardfortrydelsesvej-

ledningen, jf. bilag I (A), og at den erhvervsdrivende har opfyldt oplysningskravet i stk. 1, litra, h-j, hvis denne har givet disse oplysninger til forbrugeren og udfyldt formularen korrekt.

Der henvises herom til lovudkastets § 9, stk. 1, med tilhørende bemærkninger.

6.2.2.5.18. Direktivets artikel 6, stk. 5

Med henblik på at gennemføre artikel 6, stk. 5, skal det sikres, at de oplysninger, der er nævnt i stk. 1, udgør en integreret del af aftalen om fjernsalg eller aftalen indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. Endvidere skal det sikres, at oplysningerne ikke må ændres, medmindre andet udtrykkeligt aftales mellem parterne.

Der henvises herom til lovudkastets § 9, stk. 2, med tilhørende bemærkninger.

6.2.2.5.19. Direktivets artikel 6, stk. 6

Til gennemførelsen af artikel 6, stk. 6, skal det sikres, at forbrugeren ikke skal betale omkostninger eller udgifter i tilfælde, hvor forbrugeren benytter sig af fortrydelsesretten, men hvor den erhvervsdrivende ikke har opfyldt kravene om oplysninger herom vedrørende fragt, porto mv., jf. stk. 1, litra e, eller om udgifter til returnering af varerne, jf. stk. 1, litra i.,

Der henvises herom til lovudkastets § 9, stk. 3, med tilhørende bemærkninger.

6.2.2.5.20. Direktivets artikel 6, stk. 9

Endelig skal der for at sikre gennemførelsen af artikel 6, stk. 9, fastsættes en bestemmelse om, at bevisbyrden for opfyldelsen af oplysningskravene i direktivets kapitel III påhviler den erhvervsdrivende.

Efter arbejdsgruppens opfattelse omfatter denne bevisbyrderegulering også direktivets artikel 7 og 8, jf. formuleringen i artikel 6, stk. 9, ”bevisbyrden for opfyldelsen af de i dette kapitel fastlagte oplysningskrav påhviler den erhvervsdrivende”.

Det er imidlertid arbejdsgruppens opfattelse, at en sådan bevisbyrderregel er udtryk for et almindeligt princip, da pligten til at give forbrugeren visse oplysninger påhviler den erhvervsdrivende. En sådan udtrykkelig regel bør derfor gælde hele lovens kapitel 3 vedrørende oplysningspligt.

Der henvises herom til lovudkastets § 7, stk. 1, 2. pkt. med tilhørende bemærkninger.

For så vidt angår konsekvensen af den erhvervsdrivendes eventuelle manglende opfyldelse af oplysningspligten henvises til afsnit 6.3.7.1 nedenfor.

6.2.2.6. Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 7

Direktivets artikel 7, stk. 1-3, nødvendiggør, at der fastsættes en bestemmelse om de formelle krav, der gælder for aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

For så vidt angår direktivets artikel 7, stk. 4, hvorefter en medlemsstat med hensyn til forbruger aftaler om reparations- eller vedligeholdelsesarbejder, der indgås uden for fast forretningssted og udføres straks, og hvis værdi ikke overstiger 200 euro, kan fastsætte regler om mindre omfattende oplysningskrav mv., henvises der til afsnit 7.7 nedenfor.

6.2.2.6.1. Direktivets artikel 7, stk. 1-3

Af direktivets artikel 7, stk. 1, fremgår det, at den erhvervsdrivende for så vidt angår aftaler indgået uden for fast forretningssted skal give forbrugeren de i artikel 6, stk. 1, omhandlede oplysninger på papir, eller, hvis forbrugeren samtykker, på et andet varigt medium. Disse oplysninger skal være letlæselige og udfærdiget på et klart og forståeligt sprog.

Forbruger aftalelovens § 10 fastlægger – ud over hvilke oplysninger der skal gives til forbrugeren i forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted og tidspunktet for, hvornår oplysningspligten skal opfyldes, jf. herom ovenfor afsnit 6.2.2.4.2, på hvilken måde de af bestemmelsen omhandlede oplysninger skal tilvejebringes. Der skal således efter § 10, stk. 1, gives tydelig *skriftlig* oplysning om fortrydelsesretten og om navn og adresse på den person eller virksomhed, over for hvem fortrydelsesretten kan udøves.

Af bekendtgørelse nr. 972 af 24. september 2004 vedrørende oplysning om fortrydelsesret i henhold til lov om visse forbrugerftaler, der er udstedt i medfør af forbrugerftalelovens § 16, kan det imidlertid udledes, at ordet *skriftlig* er anvendt i betydningen *læsbar* og ikke i betydningen *på papir*. Som det fremgår af bekendtgørelsens § 1, stk. 1, skal den erhvervsdrivende give oplysningerne til forbrugeren om dennes fortrydelsesret på papir eller et andet varigt medium i overensstemmelse med reglerne i forbrugerftalelovens §§ 10, 12 og 14.

Som nævnt ovenfor er varigt medium defineret i direktivets artikel 2, nr. 10. Begrebets nærmere indhold er beskrevet i afsnit 6.1.7.8.

Efter direktivets artikel 7, stk. 2, skal den erhvervsdrivende give forbrugeren en kopi af den underskrevne aftale eller bekræftelsen af aftalen på papir, eller, hvis forbrugeren samtykker heri, et andet varigt medium, herunder, hvor det er relevant, bekræftelsen af forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse, jf. artikel 16, litra m (om afkald på fortrydelsesret ved levering af digitalt indhold), jf. nærmere herom i afsnit 6.3.8.15.

I forhold til aftaler indgået uden for fast forretningssted indeholder forbrugerftaleloven ikke en tilsvarende forpligtigelse for den erhvervsdrivende til at give forbrugeren en kopi af den underskrevne aftale mv.

Af § 1, stk. 2, i bekendtgørelse nr. 972 af 24. september 2004 vedrørende oplysning om fortrydelsesret i henhold til lov om visse forbrugerftaler følger det imidlertid, at oplysninger efter stk. 1 om forbrugers fortrydelsesret skal gives på 1) en særlig formular eller 2) et aftaledokument, faktura, følgeseddel eller lignende læsbart dokument, der udfærdiges i anledning af den enkelte aftale. Herudover følger det af bekendtgørelsens § 1, stk. 3, at oplysninger, der gives i de i nr. 2 nævnte dokumenter, skal være tydeligt fremhævet ved f.eks. særlig skrifttype eller på lignende måde.

Efter ordlyden i direktivets artikel 7, stk. 3, skal den erhvervsdrivende kræve – i det omfang en forbruger ønsker, at udførelsen af tjenesteydelser eller leveringen af vand, gas eller elektricitet, når dette ikke sælges i et afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, eller af fjernvarme skal påbegyndes, inden fortrydelsesfristen udløber, jf. artikel 9, stk. 2 – at forbrugeren fremsætter en sådan udtrykkelig anmodning på et varigt medium. Bestemmelsen skal ses i sammenhæng med direktivets artikel 14, stk. 3 og 4, hvoraf bl.a. følger, at forbrugeren, hvis denne udøver sin fortrydelsesret ef-

ter at have fremsat anmodning i overensstemmelse med artikel 7, stk. 3 (eller artikel 8, stk. 8), alene skal betale den erhvervsdrivende et forholdsmæssigt beløb, der står i rimeligt forhold til det leverede indtil det tidspunkt, hvor forbrugeren har underrettet den erhvervsdrivende om sin udøvelse af fortrydelsesretten, *hvis* forbrugeren udtrykkeligt har anmodet om, at udførelsen skulle påbegyndes inden udløbet af fortrydelsesfristen.

Det bemærkes, at artikel 7, stk. 3, kun omfatter vand, gas og elektricitet når disse varer *ikke* sælges i et afgrænset volumen eller en bestemt mængde. Som anført ovenfor, jf. afsnit 6.1.7.2, betragtes vand, gas og elektricitet som varer i henhold til direktivet, når det udbydes til salg i et afgrænset volumen eller en bestemt mængde, jf. artikel 2, nr. 3.

Forbrugeraftaleloven indeholder ikke en bestemmelse svarende til artikel 7, stk. 3.

Forbrugeraftalelovens § 18, stk. 4, indeholder imidlertid en bestemmelse om fortrydelsesrettens ophør før tid ved fjernsalgsaftaler vedrørende ikke-finansielle tjenesteydelser og varer, som skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugers individuelle behov (bestillingskøb). I modsætning til artikel 7, stk. 3, fastsætter forbrugeraftalelovens § 18, stk. 4, at fortrydelsesretten, for så vidt angår fjernsalgsaftaler vedrørende bestillingskøb, kun gælder indtil det tidspunkt, hvor udførelsen, fremstillingen eller tilpasningen begynder, når forbrugeren forinden har givet sit samtykke. Denne begrænsning i fortrydelsesretten gælder dog ikke, hvis den pågældende aftale vedrører løbende levering og er indgået under eller i forbindelse med den erhvervsdrivendes telefoniske henvendelse til forbrugeren uden dennes forudgående anmodning.

Efter arbejdsgruppens opfattelse svarer de formelle krav i direktivets artikel 7, stk. 1, i vidt omfang til de formelle krav, der er fastsat i forbrugeraftalelovens § 10, stk. 1, og som gennemfører dørsalgsdirektivets artikel 4.

Navnlig på grund af de forskelle, der består mellem direktivets artikel 7, stk. 2 og 3, og gældende ret, foreslås det, at der indføres en ny bestemmelse i forbrugeraftaleloven om formelle krav for aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. Arbejdsgruppen foreslår endvidere, at de formelle krav, der gælder for henholdsvis aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og fjernsalgsaftaler (artikel 8) – på samme måde som i direktivet – holdes i to forskellige bestemmelser, idet reglerne i vidt omfang adskiller sig fra hinanden, jf. nedenfor afsnit

6.2.2.7. For så vidt angår kravet til forbrugerens samtykke, jf. artikel 7, stk. 3, anser arbejdsgruppen det for mest hensigtsmæssigt at gennemføre dette i tilknytning til den foreslåede bestemmelse om, hvornår forbrugeren kan pålægges at betale for den del af ydelsen, der allerede er leveret, jf. herved afsnit 6.4.10.3.

Der henvises til lovudkastets §§ 10 og 25 med tilhørende bemærkninger.

6.2.2.6.2. Direktivets artikel 7, stk. 5

Efter direktivets artikel 7, stk. 5, må medlemsstaterne ikke stille yderligere formelle krav i forbindelse med opfyldelsen af de oplysningskrav, der følger af direktivet forud for indgåelse af en aftale uden for fast forretningssted.

Idet direktivets artikel 8, stk. 10, om formelle krav for aftaler om fjernsalg indeholder en tilsvarende bestemmelse, har arbejdsgruppen overvejet samspillet mellem på den ene side direktivets artikel 7, stk. 5, og artikel 8, stk. 10, og på den anden side bekendtgørelse nr. 972 af 24. september 2004 vedrørende oplysning om fortrydelsesret i henhold til lov om visse forbruger aftaler.

Som anført ovenfor skal den erhvervsdrivende i tilfælde af eventuel fortrydelsesret give forbrugeren oplysning om den standardfortrydelsesformular, der findes i bilag I (B), jf. artikel 6, stk. 1, litra h, og efter stk. 4, kan oplysningerne i stk. 1, litra h-j, gives ved hjælp af standardfortrydelsesvejledningen, jf. bilag I (A).

Efter § 2 i bekendtgørelse nr. 972 af 24. september 2004 vedrørende oplysning om fortrydelsesret i henhold til lov om visse forbruger aftaler følger det, at i tilfælde, hvor aftalen indgås uden for den erhvervsdrivendes faste forretningssted og angår køb af varer – bortset fra bestillingskøb – skal oplysning om fortrydelsesret gives ved anvendelse af den tekst, som fremgår af bilag 1 til bekendtgørelsen. For så vidt angår levering af tjenesteydelser eller bestillingskøb, hvor aftalen ligeledes indgås uden for den erhvervsdrivendes faste forretningssted, skal oplysning om fortrydelsesret efter § 1 gives ved anvendelse af den tekst, der fremgår af bilag 2 til bekendtgørelsen.

På samme måde er fjernsalgsaftaler om køb af varer reguleret i bekendtgørelsens §§ 4-7 og bilag 3-6, mens fjernsalgsaftaler om ikkefinansielle tje-

nesteydelser er reguleret i bekendtgørelsens § 8 og bilag 7. Fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser er reguleret i bekendtgørelsens § 9 og bilag 8.

Det følger herudover af bekendtgørelsens § 10, at den erhvervsdrivende ved afgivelse af oplysning i henhold til §§ 2-9 kan anvende en anden tekst end den tekst, der følger af det relevante bilag, hvis forbrugeren herved gives tilsvarende informationer som efter bilaget, og informationerne ikke gives på en mindre tydelig og forståelig måde. Den erhvervsdrivende kan dog undlade at medtage tekst, der ikke er relevant for den konkrete aftale.

Endelig følger det af bekendtgørelsens § 11, at den erhvervsdrivende – samtidig med afgivelse af oplysninger i henhold til §§ 2, 3, 5, 7, 8 eller 9 kan give forbrugeren en blanket, som denne kan anvende, hvis aftalen fortrydes. Blanketten skal angive navn og adresse på den, til hvem meddelelsen skal sendes. Et eksempel på denne blanket er optrykt som bilag 9 til bekendtgørelsen.

Efter de gældende regler er der således knyttet en fortrydelsesvejledning til de enkelte aftaletyper. Efter arbejdsgruppens opfattelse, vil det ikke være i overensstemmelse med direktivet at opretholde bekendtgørelsen, idet såvel formelle som materielle krav, der følger heraf, på flere punkter adskiller sig fra direktivets. Arbejdsgruppen foreslås derfor, at direktivets bilag 1 (A) og 1 (B) (i stedet) fastsættes som bilag til forbrugeraftaleloven, (jf. det foreslåede bilag 1 A og 1 C). Arbejdsgruppen foreslår herudover, at bekendtgørelsens bilag 8 om fortrydelsesret ved fjernsalg af finansielle tjenesteydelser også indsættes som nyt bilag til forbrugeraftaleloven (jf. det foreslåede bilag 1 B). Det foreslås, at teksten i bilag 1 B i videst muligt omfang formuleres i overensstemmelse med direktivets bilag 1 (A), således at bilagene så vidt muligt kommer til at fremstå ens. Arbejdsgruppen bemærker i den forbindelse, at det navnlig på grund af de forskellige materielle krav, der gør sig gældende henholdsvis for aftaler omfattet af forbrugerrettighedsdirektivet og det finansielle fjernsalgsdirektiv, ikke er muligt at indføre én fælles standardfortrydelsesvejledning. Derimod er der ikke noget til hinder for at indføre én fælles standardfortrydelsesformular (jf. det foreslåede bilag 1 C). Der vil derfor ikke være behov for at opretholde bekendtgørelsens bilag 9.

6.2.2.7. Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 8

Til gennemførelsen af direktivets artikel 8, stk. 1-5, og stk. 7 og 8, skal der fastsættes en bestemmelse om de formelle krav, der gælder for aftaler om fjernsalg.

For så vidt angår direktivets artikel 8, stk. 6, hvorefter medlemsstaterne – hvis en fjernsalgsaftale skal indgås pr. telefon – kan fastsætte regler om, at den erhvervsdrivende efterfølgende skal bekræfte sit tilbud, og at forbrugeren først er bundet af aftalen, når forbrugeren har underskrevet tilbuddet eller sendt sit skriftlige samtykke, henvises der til kapitel 7.8 nedenfor.

6.2.2.7.1. Direktivets artikel 8, stk. 1

Efter direktivets artikel 8, stk. 1, skal den erhvervsdrivende ved aftaler om fjernsalg give de i artikel 6, stk. 1, omhandlede oplysninger eller stille disse oplysninger til rådighed for forbrugeren under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte fjernkommunikationsteknik, på en klar og forståelig måde, jf. 1. pkt. Gives oplysningerne på et varigt medium, skal de være letlæselige, jf. 2. pkt.

Bestemmelsen svarer i et vist omfang til forbrugerftalelovens § 11, stk. 3, der gennemfører indledningen til artikel 4, stk. 1, og artikel 4, stk. 2, i det generelle fjernsalgsdirektiv. Det bemærkes, at forbrugerftalelovens § 11, stk. 3, også finder anvendelse på fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser, jf. forbrugerftalelovens § 13, stk. 3.

Der består dog den forskel, at hvor forbrugerftaleloven foreskriver, at det klart skal fremgå, at oplysningerne gives med henblik på indgåelse af en aftale, og at oplysningerne skal gives på en måde, som er egnet under hensyn til den anvendte kommunikationsteknik (og som tager særligt hensyn til umyndige personer), så skal den erhvervsdrivende efter direktivet give de i artikel 6, stk. 1, omhandlede oplysninger eller stille disse oplysninger til rådighed for forbrugeren under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte fjernkommunikationsteknik.

Arbejdsgruppen har overvejet, hvad der nærmere ligger i, at den erhvervsdrivende skal give eller stille de i artikel 6, stk. 1, omhandlede oplysninger til rådighed for forbrugeren under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte kommunikationsteknik.

Som anført ovenfor indeholder præambelbetragtning 36 et fortolkningsbidrag:

”I forbindelse med aftaler om fjernsalg bør oplysningskravene tilpasses, således at der tages hensyn til visse mediers tekniske begrænsninger, såsom de begrænsninger, der er forbundet med antal tegn på visse mobiltelefon-skærme, eller tidsbegrænsningen for salgsspot på tv. I sådanne tilfælde bør den erhvervsdrivende opfylde et minimum af oplysningskrav og henvise forbrugeren til en anden informationskilde, f.eks. ved at opgive et frikaldsnummer eller anføre et hyperlink til en af den erhvervsdrivendes websider, hvor der gives direkte og let adgang til de relevante oplysninger.”

Efter arbejdsgruppens opfattelse må bestemmelsen antages at indebære, at den erhvervsdrivende skal angive de i artikel 6, stk. 1, anførte oplysninger på en afbalanceret måde.

Der består endvidere den forskel, at det i direktivets artikel 8, stk. 1, i modsætning til forbrugeraftaleloven, er udtrykkeligt nævnt, at for så vidt de omhandlede oplysninger gives på et varigt medium, skal de være letlæselige. Det bemærkes hertil, at oplysningerne forud for aftalens indgåelse efter forbrugeraftaleloven (heller) ikke behøver at blive givet skriftligt på papir eller et andet varigt medium.

Efter forbrugeraftalelovens § 11, stk. 3, er det herudover fastsat, at oplysningerne i stk. 1 skal gives i rimelig tid inden aftalen indgås. Spørgsmålet om, hvornår de i direktivets artikel 6, stk. 1, nævnte oplysninger skal gives i relation til en fjernsalgsaftale, er ikke reguleret i artikel 8, men det fremgår af artikel 6, stk. 1, at den erhvervsdrivende inden aftalens indgåelse skal meddele forbrugeren alle de oplysninger, der fremgår af direktivbestemmelsen. Der henvises herom til afsnit 6.2.2.5 ovenfor.

Det skal endvidere bemærkes i tilknytning hertil, at de yderligere oplysninger, der følger af forbrugeraftalelovens § 12 efter bestemmelsen skal gives i forbindelse med aftalens indgåelse. Efter direktivet skal samtlige oplysninger imidlertid gives forudgående, og der består derfor som udgangspunkt ikke en pligt for den erhvervsdrivende til at give yderligere oplysninger til forbrugeren efter aftalens indgåelse, jf. dog direktivets artikel 8, stk. 7, litra b, hvorefter den erhvervsdrivende i forbindelse med bekræftelsen af aftalen, i det omfang det er relevant, skal give forbrugeren bekræftelse på dennes forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse, jf. artikel 16, litra m (om afkald på fortrydelsesret ved levering af digitalt indhold), jf. nærmere herom i afsnit 6.3.8.15.

Arbejdsgruppen indstiller på den baggrund, at der fastsættes en ny bestemmelse svarende til direktivets artikel 8, stk. 1. Arbejdsgruppen indstiller videre, at den gældende § 11, stk. 3, indsættes i tilknytning til de oplysningskrav, der gælder for fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, idet de krav, der følger af bestemmelsen, fortsat skal gælde for de finansielle aftaler.

Der henvises herom til lovudkastets §§ 9, stk. 1, og 15, stk. 3, med tilhørende bemærkninger.

6.2.2.7.2. Direktivets artikel 8, stk. 2.

Hvis en fjernsalgsaftale, der indgås ved hjælp af elektroniske midler pålægger forbrugeren en betalingsforpligtelse, skal den erhvervsdrivende tydeligt og i fremhævet form, og direkte før forbrugeren afgiver sin ordre, gøre forbrugeren opmærksom på de oplysninger, der er omhandlet i artikel 6, stk. 1, litra a, e, o og p, jf. artikel 8, stk. 2.

Der findes ikke i gældende lovgivning en regel svarende til direktivets artikel 8, stk. 2.

Til gennemførelsen af direktivets artikel 8, stk. 2, skal det således sikres, at der fastsættes en bestemmelse om, at den erhvervsdrivende – når en fjernsalgsaftale indgås via elektroniske midler, og forbrugeren forpligtes til at erlægge en betaling – klart og på en fremtrædende måde og direkte før forbrugeren afgiver sin ordre, gør denne opmærksom på oplysninger om varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber, den samlede pris, hvor det er relevant, oplysninger om aftalens gyldighedsperiode og om minimumsvarigheden af forbrugers forpligtelser i henhold til aftalen, jf. artikel 6, stk. 1, litra a, e, o og p.

Arbejdsgruppen har overvejet, hvordan samspillet er mellem direktivets artikel 8, stk. 1 og 2.

Efter direktivets artikel 8, stk. 1, jf. artikel 6, stk. 1, skal den erhvervsdrivende inden forbrugeren bindes af en aftale om fjernsalg give de i artikel 6, stk. 1, omhandlede oplysninger.

Efter direktivets artikel 8, stk. 2, skal den erhvervsdrivende – hvis en fjernsalgsaftale indgås ved hjælp af elektroniske midler, og pålægger forbrugeren en betalingsforpligtelse, direkte før forbrugeren afgiver sin ordre – gøre

re denne opmærksom på de oplysninger, der er nævnt i artikel 6, stk. 1, litra a, e, o og p.

Som anført ovenfor fremgår det af præambelbetragtning 39:

”Det er vigtigt at sikre, at forbrugeren ved aftaler om fjernsalg, der indgås via websteder, er i stand til fuldt ud at læse og forstå de vigtigste elementer i aftalen, før vedkommende afgiver sin ordre. Med dette formål for øje bør det i dette direktiv sikres, at disse elementer angives i nærhed af den bekræftelse, der kræves for at afgive ordren. Det er ligeledes vigtigt at sikre, at forbrugeren i sådanne situationer er i stand til at afgøre, på hvilket tidspunkt vedkommende påtager sig forpligtelsen til at betale den erhvervsdrivende. Derfor bør forbrugernes opmærksomhed ved hjælp af en utvetydig formulering specifikt henledes på den kendsgerning, at afgivelse af en ordre medfører en forpligtelse til at betale den erhvervsdrivende.”

Arbejdsgruppen finder på den baggrund, at direktivets artikel 8, stk. 2, skal forstås således, at den erhvervsdrivende – efter at have givet forbrugeren alle de oplysninger, der følger af artikel 6 – efterfølgende, under de i artikel 8, stk. 2, angivne forudsætninger, på ny skal gøre forbrugeren opmærksom på de oplysninger, der følger af artikel 6, stk. 1, litra a, e, o og p.

Til gennemførelsen af bestemmelsen skal det endvidere fastsættes, at den erhvervsdrivende skal sikre, at forbrugeren, når denne afgiver sin bestilling, udtrykkeligt bekræfter, at bestillingens afgivelse medfører en betalingsforpligtelse.

Endelig skal det i tilknytning hertil fastsættes, at forbrugeren ikke er bundet af aftalen, hvis den erhvervsdrivende ikke overholder de her anførte regler.

For så vidt angår kravet om, at det i forbindelse med bestillinger, hvis afgivelse indebærer aktivering af en knap eller en tilsvarende funktion, skal sikres, at knappen eller den tilsvarende funktion på let læselig måde er mærket ”ordre med betalingsforpligtelse” eller en tilsvarende utvetydig formulering, som angiver, at afgivelsen af ordren medfører en betalingsforpligtelse til den erhvervsdrivende, finder arbejdsgruppen, at kravet herom allerede følger af kravet om, at forbrugeren udtrykkeligt skal have bekræftet betalingsforpligtelsens indtræden. Arbejdsgruppen finder på den baggrund ikke anledning til at indsætte dette krav i selve lovteksten.

Der henvises herom til lovudkastets § 12 med tilhørende bemærkninger.

6.2.2.7.3. Direktivets artikel 8, stk. 3

Til gennemførelsen af direktivets artikel 8, stk. 3, skal det sikres, at websteder med elektronisk handel senest ved bestillingsprocessens begyndelse klart og let læseligt angiver, om der gælder nogen leveringsbegrænsninger, og hvilke betalingsmidler der accepteres.

Der findes ikke i gældende lovgivning en sådan regel – hverken for fjernsalg af varer og ikkefinansielle tjenesteydelser eller for fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

I forhold til kravet om at eventuelle leveringsbegrænsninger skal angives ved bestillingsprocessens begyndelse, bemærker arbejdsgruppen, at hjemmeside-udbud af varer mv. som udgangspunkt må betragtes som tilbud, der skaber forpligtelser efter dets indhold, i det omfang forbrugers accept kommer frem til den erhvervsdrivende i overensstemmelse med den foreskrevne fremgangsmåde. Den erhvervsdrivende vil imidlertid kunne klausulere sit ”tilbud” således, at det ikke skal betragtes som et bindende tilbud, men alene som en opfordring til at gøre tilbud, jf. herved aftalovens § 1.

Der henvises herom til lovudkastets § 11, stk. 4, med tilhørende bemærkninger.

6.2.2.7.4. Direktivets artikel 8, stk. 4

Direktivets artikel 8, stk. 4, nødvendiggør, at der fastsættes en bestemmelse om den erhvervsdrivendes pligt til – hvis aftalen indgås ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysninger – forud for aftalen at give forbrugeren oplysninger om varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber, den erhvervsdrivendes identitet, den samlede pris, fortrydelsesretten, aftalens varighed og for tidsbegrænsede aftaler bestemmelserne for opsigelse af aftalen, jf. artikel 6, stk. 1, litra a, b, e, h og o.

Det skal endvidere fastsættes, at de øvrige oplysninger, der er omhandlet af artikel 6, stk. 1, skal formidles af den erhvervsdrivende til forbrugeren på en passende måde i overensstemmelse med artikel 8, stk. 1.

Arbejdsgruppen bemærker i den forbindelse, at det som anført ovenfor i afsnit 6.2.2.3, fremgår af præambelbetragtning 36, 1. og 2. pkt., at i forhold til visse mediers tekniske begrænsninger, bør den erhvervsdrivende opfylde et minimum af oplysningskrav og henvise forbrugeren til anden informationskilde, f.eks. ved at opgive et frikaldsnummer eller anføre et hyperlink til den erhvervsdrivendes hjemmeside, hvor der gives direkte og let adgang til de relevante oplysninger.

I tilfælde, hvor en aftale f.eks. indgås over internettet ved brug af en mobiltelefon, skal den erhvervsdrivende forud for aftalens indgåelse give forbrugeren de i artikel 6, stk. 1, litra a, b, e, h og o, nævnte oplysninger via mobiltelefonen, og i det omfang telefonen sætter begrænsninger for tid eller plads, skal de resterende oplysninger i artikel 6 gives efter artikel 8, stk. 1, hvorefter den erhvervsdrivende forud for aftalens indgåelse skal stille disse oplysninger til rådighed for forbrugeren under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte fjernkommunikation, dvs. ved f.eks. at anføre et hyperlink til den erhvervsdrivendes hjemmeside, hvor der er direkte og let adgang til oplysningerne.

Den erhvervsdrivende skal således – under de i stk. 4 nævnte forudsætninger – som minimum give forbrugeren de i artikel 6, stk. 1, litra a, b, e, h og o, nævnte oplysninger forud for aftalens indgåelse. I det omfang det er muligt, alt afhængig af fjernkommunikationsteknikkens eventuelle plads- og tidsbegrænsninger, skal den erhvervsdrivende ved anvendelse af nævnte særlige teknik imidlertid *også* give forbrugeren de øvrige oplysninger, der fremgår af artikel 6, stk. 1.

Det bemærkes, at forbrugeraftalelovens §§ 11, stk. 2, og 13, stk. 2, indeholder særlige regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt ved telefoniske henvendelser. Efter forbrugeraftalelovens § 11, stk. 2, i modsætning til § 13, stk. 2, er der ikke adgang til at begrænse den erhvervsdrivendes prækontraktuelle oplysningspligt i tilfælde, hvor fjernkommunikationsmidlet er taletelefoni, jf. nærmere herom umiddelbart nedenfor i afsnit 6.2.2.7.5 (direktivets artikel 8, stk. 5)

Der henvises herom til lovudkastets § 11, stk. 2, med tilhørende bemærkninger.

6.2.2.7.5. Direktivets artikel 8, stk. 5

Til gennemførelsen af artikel 8, stk. 5, skal det sikres, at den erhvervsdrivende – hvis denne kontakter forbrugeren telefonisk med henblik på indgåelse af en aftale om fjernsalg – ved begyndelsen af enhver telefonsamtale med forbrugeren præsenterer sig og giver oplysning om det kommercielle formål med opringningen.

En sådan bestemmelse må navnlig forventes at få betydning i de tilfælde, hvor der efter forbrugeraftalelovens § 6, stk. 2, er adgang til at rette uanmodet telefonisk henvendelse til forbrugeren, men også i tilfælde, hvor forbrugeren har bedt om at blive ringet op af den erhvervsdrivende.

Arbejdsgruppen har overvejet betydningen af henvisningen i artikel 8, stk. 5, in fine, til stk. 4. Det er arbejdsgruppens opfattelse, at henvisningen skal forstås således, at i tilfælde, hvor den erhvervsdrivende kontakter forbrugeren telefonisk med henblik på indgåelse af en aftale om fjernsalg, skal den erhvervsdrivende ved begyndelsen af samtalen – som supplement til de oplysninger der følger af stk. 4 – give forbrugeren oplysning om sit navn og opkaldets kommercielle sigte.

Forbrugerftalelovens § 11, stk. 2, der implementerer artikel 4, stk. 3, i det generelle fjernsalgsdirektiv, indeholder en bestemmelse om den erhvervsdrivendes oplysningspligt ved telefoniske henvendelser. Herudover indeholder forbrugerftalelovens § 13, stk. 2, der gennemfører artikel 3, stk. 3, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, tillige særregler om oplysningspligten i tilfælde, hvor der ved indgåelsen af en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiell tjenesteydelse indgår taletelefoni i fjernkommunikationsteknikken.

I modsætning til forbrugerftalelovens § 13, stk. 2, om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, er der efter forbrugerftalelovens § 11, stk. 2, ikke adgang til at begrænse den erhvervsdrivendes prækontraktuelle oplysningspligt i tilfælde, hvor fjernkommunikationsmidlet er taletelefoni. Ved telefonsalg af ikkefinansielle tjenesteydelser er der således pligt til under telefonsamtalen at give de oplysninger, der følger af forbrugerftalelovens § 11, stk. 1 og 2.

Oplysningspligten efter forbrugerftalelovens §§ 11, stk. 2, og 13, stk. 2, suppleres af markedsføringslovens § 6, stk. 5, hvorefter den erhvervsdrivende første gang, der rettes (bl.a.) telefonisk henvendelse til en bestemt fysisk person med henblik på afsætning, skal give tydelig og forståelig oplysning om retten til – og adgang til på en nem måde – at frabede sig så-

danne henvendelser fra den erhvervsdrivende. Der er endvidere etableret en adgang for forbrugeren til helt at undgå telefoniske henvendelser ved at lade sig notere på den såkaldte Robinson-liste i CPR, jf. markedsføringslovens § 6, stk. 3.

I forhold til spørgsmålet om, hvad der nærmere ligger i begrebet ”telefonisk kontakt” bemærker arbejdsgruppen, at betegnelsen ”hvis taletelefoni indgår i fjernkommunikationsteknikken” anvendes i forbrugeraftalelovens §§ 11, stk. 2, og 13, stk. 2. Det er antaget, at ”taletelefoni” efter formålet med forbrugeraftalelovens §§ 11, stk. 2, og 13, stk. 2, skal forstås på samme måde som i forbrugeraftalelovens § 6, dvs. omfattende fastnet- og mobiltelefoni samt IP-telefoni, men ikke SMS- eller MMS-besked, telefax, e-mails eller lignende elektroniske meddelelser, jf. Forbrugeraftaleloven med kommentarer af Benedikte Holberg m.fl. (2007), s. 169. Arbejdsgruppen antager i den forbindelse, at også automatiske opkald til telefoner, såkaldt ”cold calling”, er omfattet af begrebet ”telefonisk kontakt”.

Det er arbejdsgruppens opfattelse, at gennemførelsen af artikel 8, stk. 5, ikke i relation til spørgsmålet om, hvad der forstås ved ”telefonisk kontakt”, indebærer nogen ændringer i forhold til gældende ret.

Arbejdsgruppen bemærker, at direktivet ikke indeholder en bestemmelse svarende til forbrugeraftalelovens § 13, stk. 4, der gennemfører artikel 1, stk. 1, 2. led, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, hvorefter den erhvervsdrivende – hvis den erhvervsdrivende inden for det seneste år har indgået en eller flere aftaler med den samme forbruger af den samme karakter – kun har en oplysningspligt efter forbrugeraftalelovens § 13, stk. 1-3, i relation til den første aftale, hvorfor denne regel alene kan oprettholdes i forhold til finansielle tjenesteydelser, jf. herved lovudkastets § 14, stk. 4.

Arbejdsgruppens bemærker endvidere, at direktivets artikel 8, stk. 5, indebærer et krav om, at den erhvervsdrivende skal identificere sig og forklare formålet med opkaldet i begyndelsen af *hver* samtale med forbrugeren.

Der henvises herom til lovudkastets § 11, stk. 3, med tilhørende bemærkninger.

6.2.2.7.6. Direktivets artikel 8, stk. 7

Direktivets artikel 8, stk. 7, nødvendiggør, at der skal fastsættes en bestemmelse om, at forbrugeren inden for rimelig tid efter aftaleindgåelsen og senest ved leveringen af varerne, eller før leveringen af tjenesteydelsen begynder, på et varigt medium skal modtage en bekræftelse på alle de oplysninger, der er nævnt i artikel 6, stk. 1, medmindre oplysningerne allerede forud for aftaleindgåelsen er givet til forbrugeren på et varigt medium. I det omfang det er relevant, skal bekræftelsen endvidere indeholde bekræftelse af forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse, jf. artikel 16, litra m (om undtagelse fra bestemmelserne om fortrydelsesret vedrørende levering af digitalt indhold).

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

Efter forbrugeraftalelovens § 12, stk. 1, skal den erhvervsdrivende ved indgåelse af en fjernsalgsaftale om en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse meddele forbrugeren de oplysninger, der er nævnt i § 11, stk. 1, nr. 1-5, på papir eller et andet varigt medium, som forbrugeren har adgang til, medmindre forbrugeren allerede har modtaget oplysningerne på denne måde. Efter forbrugeraftalelovens § 12, stk. 2, skal den erhvervsdrivende endvidere på den i stk. 1 anførte måde give oplysninger om bl.a. eventuelle garantitilsagn og fortrydelsesret. Direktivets artikel 8, stk. 7, fastsætter, at den erhvervsdrivende skal give forbrugeren en bekræftelse af den indgåede aftale indeholdende de i artikel 6, stk. 1, nævnte oplysninger, medmindre den erhvervsdrivende allerede har givet oplysningerne til forbrugeren på et varigt medium forud for indgåelsen af aftalen om fjernsalg, og når det er relevant, bekræftelse af forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse, jf. artikel 16, litra m (om undtagelse fra bestemmelserne om fortrydelsesret vedrørende levering af digitalt indhold).

I forhold til tidspunktet for, hvornår den erhvervsdrivende skal give de i forbrugeraftalelovens § 12, stk. 1 og 2, nævnte oplysninger, fremgår det af forbrugeraftalelovens § 12, stk. 3, at de omhandlede oplysninger skal gives snarest muligt efter aftalens indgåelse. For så vidt angår køb af varer, der skal overgives til forbrugeren, skal oplysningerne meddeles senest ved overgivelsen. Efter direktivets artikel 8, stk. 7, skal den erhvervsdrivende give bekræftelsen af den indgåede aftale inden for rimelig tid efter indgå-

elsen af aftalen om fjernsalg og senest ved leveringen af varerne, eller før leveringen af tjenesteydelsen begynder.

Som det fremgår, består der imidlertid enkelte forskelle mellem direktivet og de gældende bestemmelser i forbrugeraftaleloven. Efter direktivet skal den erhvervsdrivende således give forbrugeren en bekræftelse af aftalen, mens den erhvervsdrivende efter forbrugeraftaleloven (blot) skal give forbrugeren de i § 11, stk. 1, nr. 1-5, omhandlede oplysninger. Hertil kommer, at forbrugeraftaleloven (§ 12, stk. 2) indeholder nogle yderligere oplysningskrav om bl.a. eventuelle garantitilsagn og fortrydelsesret, som den erhvervsdrivende skal give forbrugeren efter aftalens indgåelse, hvorimod de pågældende oplysninger efter direktivet skal gives forud for aftalens indgåelse. Der består herudover den forskel, at direktivet, i modsætning til forbrugeraftaleloven, fastsætter tidspunktet for, hvornår bekræftelsen af den indgåede aftale senest skal gives til forbrugeren både ved leveringen af varer og ved leveringen af tjenesteydelser (før leveringen af tjenesteydelsen begynder).

På grund af de forskelle, der består mellem den gældende bestemmelse i forbrugeraftalelovens § 12 og artikel 8, stk. 7, foreslår arbejdsgruppen, at den gældende bestemmelse ophæves, samtidig med at der foreslås indført en ny regel svarende til artikel 8, stk. 7, om bekræftelse af den indgåede aftale på et varigt medium.

Der henvises herom til lovudkastets § 13 med tilhørende bemærkninger.

En ophævelse af forbrugeraftalelovens § 12, stk. 4, der gennemfører artikel 5, stk. 2, i det generelle fjernsalgsdirektiv, hvorefter der gælder en undtagelse fra kravet om meddelelse af oplysninger på varigt medium. Omfattet af bestemmelsen er aftaler om tjenesteydelser, der bestilles og opfyldes ved anvendelse af samme fjernkommunikationsteknik, når tjenesteydelsen leveres samlet på én gang, vederlaget for ydelsen opkræves af udbyderen af det anvendte kommunikationsmiddel, prisen for tjenesteydelsen ikke overstiger 75 kr., og forbrugeren er bekendt med prisen for ydelsen og fortrydelsesretten. I disse tilfælde skal forbrugeren dog efter anmodning have oplysning om en fysisk adresse, hvor forbrugeren kan henvende sig med eventuelle klager, jf. bestemmelsens stk. 5.

Arbejdsgruppen har overvejet, om de gældende bestemmelser i forbruger-
aftalelovens § 12, stk. 4 og 5, kan opretholdes.

Direktivet indeholder ikke en tilsvarende undtagelse fra kravet om, at den erhvervsdrivende skal give forbrugeren en bekræftelse af den indgåede aftale på et varigt medium.

Som anført ovenfor er forbrugerrettighedsdirektivet som udgangspunkt et totalharmoniseringsdirektiv, hvorfor der som udgangspunkt ikke inden for det område, som direktivet regulerer, kan indføres eller opretholdes andre regler end dem, der følger af direktivet, jf. herved artikel 4. På enkelte områder giver direktivet dog inden for det område, som direktivet regulerer, medlemsstaterne adgang til at opretholde eller indføre regler, der afviger fra direktivets ordning. Dette er imidlertid ikke tilfældet for så vidt angår den erhvervsdrivendes forpligtigelse til at give forbrugeren en bekræftelse af den indgåede aftale på varigt medium.

På den baggrund er det arbejdsgruppens opfattelse uforeneligt med direktivet at opretholde forbrugeraftalelovens § 12, stk. 4 og 5.

6.2.2.7.7. Direktivets artikel 8, stk. 8

Direktivets artikel 8, stk. 8, indeholder en bestemmelse, der i vidt omfang svarer til artikel 7, stk. 3, jf. herom ovenfor afsnit 6.2.2.6.1.

Efter direktivets artikel 8, stk. 8, skal den erhvervsdrivende kræve – i det omfang en forbruger ønsker, at udførelsen af tjenesteydelser skal påbegyndes, inden fortrydelsesfristen udløber, jf. artikel 9, stk. 2 – at forbrugeren fremsætter en sådan udtrykkelig anmodning. Tilsvarende gælder i forhold til leveringen af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i et afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, eller af fjernvarme.

Det bemærkes, at artikel 8, stk. 8, kun omfatter vand, gas og elektricitet når disse varer *ikke* sælges i et afgrænset volumen eller en bestemt mængde. Som anført ovenfor betragtes vand, gas og elektricitet som varer i henhold til direktivet, når det udbydes til salg i et afgrænset volumen eller en bestemt mængde, jf. artikel 2, nr. 3.

Der består imidlertid den forskel mellem artikel 8, stk. 8, og artikel 7, stk. 3, at den erhvervsdrivende i relation til aftaler indgået uden for fast forretningssted (artikel 7, stk. 3) skal kræve, at forbrugeren fremsætter en udtrykkelig anmodning på et varigt medium.

Arbejdsgruppen har overvejet betydningen af den forskel, der består mellem direktivets artikel 8, stk. 8, og artikel 7, stk. 3.

Om forbrugeren skal fremsætte sin anmodning på varigt medium eller ej, jf. artikel 8, stk. 8, og artikel 7, stk. 3, skal formentlig ses i sammenhæng med de formelle krav, der i øvrigt gælder for den erhvervsdrivende i forhold til dennes oplysningspligt. Efter artikel 7, stk. 1, skal den erhvervsdrivende således, for så vidt angår aftaler indgået uden for fast forretningssted, give de i artikel 6, stk. 1, nævnte oplysninger til forbrugeren på papir eller, hvis forbrugeren samtykker, på et andet varigt medium. Efter artikel 8, stk. 1, skal den erhvervsdrivende, for så vidt angår aftaler om fjernsalg, give de i artikel 6, stk. 1, nævnte oplysninger eller stille disse oplysninger til rådighed for forbrugeren under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte fjernkommunikationsteknik.

Arbejdsgruppen er imidlertid opmærksom på, at artikel 8, stk. 8, potentielt vil kunne give anledning til uenighed/tvist mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren om, hvorvidt forbrugeren har givet en udtrykkelig anmodning til den erhvervsdrivende om udførelsen af f.eks. en tjenesteydelse inden fortrydelsesfristen udløber. Dette skyldes navnlig de regler, der fremgår af artikel 14, stk. 3 og 4. Efter artikel 14, stk. 3, skal forbrugeren, hvis denne udøver sin fortrydelsesret efter at have fremsat anmodning i overensstemmelse med artikel 8, stk. 8 (eller artikel 7, stk. 3), betale den erhvervsdrivende et beløb, der står i rimeligt forhold til det leverede indtil det tidspunkt, hvor forbrugeren har underrettet den erhvervsdrivende om sin udøvelse af fortrydelsesretten. Efter artikel 14, stk. 4, hæfter forbrugeren (bl.a.) ikke for udførelse af tjenesteydelser, hvis forbrugeren ikke udtrykkeligt har anmodet om, at udførelsen skulle påbegyndes inden udløbet af fortrydelsesfristen.

På den baggrund er det således ikke uvæsentligt, i hvilket omfang henholdsvis forbrugeren eller den erhvervsdrivende efterfølgende kan dokumentere, hvorvidt der har været fremsat en udtrykkelig anmodning om udførelsen af tjenesteydelsen inden fortrydelsesfristens udløb.

Det er imidlertid arbejdsgruppens samlede opfattelse, at dokumentationskravet næppe vil give anledning til problemer i praksis, idet den erhvervsdrivende vil have en interesse i at sikre sig klarhed herom, idet det er den erhvervsdrivende, som skal kunne dokumentere, at forbrugeren har fremsat anmodningen.

Forbrugeraftaleloven indeholder ikke en bestemmelse svarende til artikel 8, stk. 8.

Som anført ovenfor, jf. afsnit 6.2.2.6.1, indeholder forbrugerftalelovens § 18, stk. 4, imidlertid en bestemmelse om fortrydelsesrettens ophør før tid ved fjernsalgsaftaler vedrørende ikkefinansielle tjenesteydelser og varer, som skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugerens individuelle behov (bestillingskøb). I modsætning til artikel 8, stk. 8, fastsætter forbrugerftalelovens § 18, stk. 4, at fortrydelsesretten for så vidt angår fjernsalgsaftaler vedrørende ikkefinansielle tjenesteydelser og varer, som skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugerens individuelle behov, kun gælder indtil det tidspunkt, hvor udførelsen, fremstillingen eller tilpasningen begynder, når forbrugeren forinden har givet sit samtykke. Denne begrænsning i fortrydelsesretten gælder dog ikke, hvis den pågældende aftale vedrører løbende levering og er indgået under eller i forbindelse med den erhvervsdrivendes telefoniske henvendelse til forbrugeren uden dennes forudgående anmodning.

Det er arbejdsgruppens vurdering, at bestemmelsen i § 18, stk. 4, ikke kan opretholdes, hvorfor bestemmelsen foreslås ophævet. Arbejdsgruppen anser det i øvrigt for mest hensigtsmæssigt, at artikel 8, stk. 8, gennemføres i tilknytning til den foreslåede bestemmelse om, hvornår forbrugeren kan pålægges at betale for den del af ydelsen, der allerede er leveret, jf. herved afsnit 6.4.10.3.

Der henvises til lovudkastets § 25 med tilhørende bemærkninger.

6.2.2.7.8. Direktivets artikel 8, stk. 9

Efter direktivets artikel 8, stk. 9, berører bestemmelsen ikke reglerne om e-kontrakter og e-ordeer i artikel 9 og 11 i direktivet om elektronisk handel (2000/31/EF), der er gennemført i e-handelsloven (lov nr. 227 af 22. april 2002 om tjenester i informationssamfundet, herunder visse aspekter af elektronisk handel). Forbrugerftaleloven indeholder ikke en bestemmelse svarende til artikel 8, stk. 9.

Efter artikel 9, stk. 1, i direktivet om elektronisk handel, skal medlemsstaterne sikre, at deres retssystem gør det muligt at indgå kontrakter elektronisk. Medlemsstaterne skal bl.a. sikre, at de juridiske krav, der gælder for aftaleindgåelsen, hverken er til hinder for anvendelsen af elektroniske kontrakter eller fører til, at sådanne kontrakter på grund af den omstændighed

at de er indgået elektronisk, mister deres retlige virkning og gyldighed. Efter artikel 9, stk. 2, kan medlemsstaterne vælge, om stk. 1, ikke skal finde anvendelse på en række kontrakter, der er anført i bestemmelsen. Det drejer sig om 1) kontrakter, der skaber eller overfører rettigheder i fast ejendom, 2) kontrakter, der ifølge loven kræver medvirken af domstole, offentlige myndigheder eller erhverv, som udfører offentlig myndighed, 3) kontrakter om kaution og om sikkerhedsstillelse fra personer, der handler uafhængigt af deres handelsmæssige eller erhvervmæssige virksomhed samt 4) familieretlige og arveretlige aftaler.

Efter artikel 11, stk. 1, i direktivet om elektronisk handel, skal medlemsstaterne sikre, at følgende principper finder anvendelse, når tjenestemodtageren afgiver sin ordre elektronisk, medmindre andet er aftalt i handelskøb:

- Tjenesteyderen skal bekræfte modtagelsen af tjenestemodtagerens ordre uden unødigt forsinkelse og elektronisk
- ordren og bekræftelsen af dens modtagelse anses for modtaget, når parterne, som de er adresseret til, har adgang til dem.

Efter artikel 11, stk. 2, skal medlemsstaterne sikre, at tjenesteyderen, medmindre andet er aftalt i handelskøb, stiller hensigtsmæssige, effektive og tilgængelige tekniske midler til at finde og rette indtastningsfejl til rådighed for tjenestemodtageren, inden ordren afgives.

Endelig følger det af artikel 11, stk. 3, i direktivet om elektronisk handel, at stk. 1, 1. led, og stk. 2 ikke finder anvendelse på kontrakter, der indgås udelukkende ved udveksling af elektronisk post eller lignende individuel kommunikation.

Arbejdsgruppen finder ikke, at der er behov for at indføre en udtrykkelig bestemmelse svarende til artikel 8, stk. 9, idet en fortolkning af samspillet mellem regelsættene vil føre til samme resultat.

6.2.2.7.9. Direktivets artikel 8, stk. 10

Direktivets artikel 8, stk. 10, indeholder en bestemmelse, der svarer til artikel 7, stk. 5, jf. herom ovenfor afsnit 6.2.2.6.2, hvoraf det bl.a. fremgår, at arbejdsgruppen indstiller, at bekendtgørelse nr. 972 af 24. september 2004 ophæves, og at direktivets bilag 1 (A) og 1 (B) indsættes som bilag

til forbrugerftaleloven (jf. det foreslåede bilag 1 A og 1 C). Det indstilles herudover, at bekendtgørelsens bilag 8 om fortrydelsesret for fjernsalg af finansielle tjenesteydelser også indsættes som nyt bilag til forbrugerftaleloven (jf. det foreslåede bilag 1 B).

6.3. Fortrydelsesret, manglende oplysning om fortrydelsesret og undtagelser fra bestemmelserne om fortrydelsesret direktivets artikel 9, 10 og 16

6.3.1. Direktivets artikel 9 - fortrydelsesretten

Efter direktivets artikel 9, stk. 1, skal der gælde en generel fortrydelsesfrist på 14 dage, medmindre undtagelserne i artikel 16 finder anvendelse, jf. nedenfor afsnit 6.3.3. Det gælder både for så vidt angår aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted.

Om baggrunden for indførelsen af en generel fortrydelsesfrist fremgår det af præambelbetragtning 37:

” (37) Da forbrugeren i forbindelse med fjernsalg ikke kan se varerne, inden aftalen indgås, bør forbrugeren have en fortrydelsesret. Af samme grund bør forbrugeren have lov til at afprøve og besigtige de varer, vedkommende har købt, i nødvendigt omfang til at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, de fungerer på. I forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted bør forbrugeren have fortrydelsesret på grund af det potentielle overraskelsesmoment og/eller psykiske pres. Hvis fortrydelsesretten gøres gældende, bør dette indebære, at de kontraherende parter forpligtelse til at opfylde aftalen ophører.”

Med hensyn til fortrydelsesfristens længde fremgår det af præambelbetragtning 40, 1. og 2. pkt.:

”(40) Den nuværende forskel på fortrydelsesfristens længde både i medlemsstaterne og mellem aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted skaber retsusikkerhed og giver anledning til omkostninger i forbindelse med overholdelse af forskellige bestemmelser. Fortrydelsesfristen bør være den samme for alle aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted.”

Af præambelbetragtning 41 fremgår det endvidere, at fortrydelsesfristen bør regnes i kalenderdage:

”(41) For at skabe retssikkerhed bør fristerne i dette direktiv beregnes i overensstemmelse med Rådets forordning (EØF, Euratom) nr. 1182/71 af 3. juni 1971 om fastsættelse af regler om tidsfrister, datoer og tidspunkter. Derfor bør alle frister i dette direktiv opfattes som udtrykt i kalenderdage. Såfremt en frist, der er udtrykt i dage, skal regnes fra det tidspunkt, hvor en begivenhed indtræffer, eller en handling foretages, bør den dag, hvor begivenheden indtræffer, eller handlingen foretages, ikke medregnes ved beregningen af fristen.”

Det følger endvidere af direktivets artikel 9, stk. 1, at forbrugeren kan gøre fortrydelsesretten gældende uden angivelse af årsag og uden at pådrage sig andre omkostninger end dem, der følger af artikel 13, stk. 2 (ekstra omkostninger i forbindelse med levering), og artikel 14 (bl.a. eventuelle udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varerne).

Spørgsmålet om, hvornår fortrydelsesfristen løber fra, er nærmere reguleret i direktivets artikel 9, stk. 2. Bestemmelsen indeholder dog et forbehold for de regler, der følger af artikel 10 (om manglende oplysninger om fortrydelsesretten), jf. nærmere herom nedenfor.

Når det drejer sig om tjenesteydelsesaftaler, løber fortrydelsesfristen fra den dag, hvor aftalen indgås, jf. artikel 9, stk. 2, litra a.

For aftaler om varekøb løber fortrydelsesfristen fra den dato, hvor forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand, dog ikke befragteren, får varerne i fysisk besiddelse, jf. artikel 9, stk. 2, litra b. Når det drejer sig om flere forskellige varer, som forbrugeren har bestilt i én ordre, og som leveres enkeltvis, løber fortrydelsesfristen fra den dag, hvor forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand, dog ikke befragteren, får den sidste vare i fysisk besiddelse, jf. artikel 9, stk. 2, litra b, i. Når det drejer sig om levering af en vare, der består af flere partier eller dele, løber fortrydelsesfristen fra den dato, hvor forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand, dog ikke befragteren, får det sidste parti eller den sidste del i fysisk besiddelse, jf. artikel 9, stk. 2, litra b, ii. Herudover gælder det for aftaler om regelmæssig levering af varer over en bestemt periode, at fortrydelsesfristen løber fra den dato, hvor forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand, dog ikke befragteren, får den første vare i fysisk besiddelse, jf. artikel 9, stk. 2, litra b, iii.

Af præambelbetragtning 40, 3.-7. pkt. fremgår det i tilknytning hertil:

”Ved tjenesteydelsesaftaler bør fortrydelsesfristen udløbe 14 dage efter indgåelsen af aftalen. Ved købsaftaler bør fortrydelsesfristen udløbe 14 dage efter den dag, hvor forbrugeren eller en af forbrugeren udpeget tredjemand, dog ikke befragteren, har taget varerne i fysisk besiddelse. Desuden bør forbrugeren kunne udøve sin fortrydelsesret, inden varerne er taget i fysisk besiddelse. Har forbrugeren bestilt flere varer i en ordre, og disse varer leveres særskilt, bør fortrydelsesfristen udløbe 14 dage efter den dag, hvor forbrugeren har taget den sidste vare i fysisk besiddelse. Leveres varer i flere partier eller dele, bør fortrydelsesfristen udløbe 14 dage efter den dag, hvor forbrugeren har taget det sidste parti eller den sidste del i fysisk besiddelse.”

Arbejdsgruppen bemærker, at der i den danske udgave af direktivets artikel 9, stk. 2, litra b, henvises til både ”den dag” og ”den dato”. Den engelske sprogversion anvender alene betegnelsen ”the day on...”, og i den franske sprogversion ”du jour où”.

Arbejdsgruppen finder på den baggrund, at der i overensstemmelse med den engelske og franske sprogversion af direktivet anvendes en ensartet terminologi (”den dag”) i den danske lovtekst.

For så vidt angår aftaler om forsyning af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i et afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, samt på fjernvarme eller digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, løber fortrydelsesfristen fra den dag, hvor aftalen indgås, jf. artikel 9, stk. 2, litra c.

Efter direktivets artikel 9, stk. 3, må medlemsstaterne ikke forbyde parterne at opfylde deres aftalemæssige forpligtelser inden fortrydelsesfristen udløber. For så vidt angår aftaler indgået uden for fast forretningssted kan den enkelte medlemsstat dog vælge at opretholde eksisterende national lovgivning, der forbyder den erhvervsdrivende at indkræve betaling fra forbrugeren i løbet af en given periode efter aftalens indgåelse.

Forbrugeraftaleloven indeholder ikke regler, der forbyder den erhvervsdrivende at indkræve betaling fra forbrugeren i løbet af en given periode efter aftalens indgåelse. Et sådant forbud er heller ikke indeholdt i næringsloven, jf. lov nr. 595 af 14. januar 2011. Det bemærkes hertil, at det tidligere gældende krav om, at varer i medfør af næringsloven som udgangspunkt kun måtte afsættes fra fast forretningssted, blev ophævet i forbindelse med lovændringen i 2011. Arbejdsgruppen finder på den baggrund, at der i for-

bindelse med gennemførelsen af direktivet ikke er grundlag for at gøre brug af muligheden for at opretholde eksisterende national lovgivning efter artikel 9, stk. 3.

Om direktivets artikel 9, stk. 3, henvises der til afsnit 7.9 nedenfor.

6.3.2. Direktivets artikel 10 – manglende oplysning om fortrydelsesretten

Efter direktivets artikel 10, stk. 1, kan forbrugeren gøre fortrydelsesretten gældende indtil 12 måneder efter udløbet af den oprindelige fortrydelsesfrist, som fastsat i overensstemmelse med artikel 9, stk. 2, dvs. som udgangspunkt 14 dage efter indgåelsen af en tjenesteydelsesaftale eller leveringen af en vare, hvis den erhvervsdrivende i strid med artikel 6, stk. 1, litra h, ikke har oplyst forbrugeren om fortrydelsesretten.

I tilfælde, hvor den erhvervsdrivende har givet forbrugeren oplysninger om fortrydelsesretten i overensstemmelse med artikel 6, stk. 1, litra h, inden 12 måneder fra den dato, der er nævnt i artikel 9, stk. 2, udløber fortrydelsesfristen 14 dage efter den dato, hvor forbrugeren modtager oplysningerne, jf. artikel 10, stk. 2.

I præambelbetragtning 43 er anført følgende vedrørende den erhvervsdrivendes manglende oplysninger om fortrydelsesretten:

”(43) Hvis den erhvervsdrivende ikke har informeret forbrugeren tilstrækkeligt forud for indgåelse af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted, bør fortrydelsesfristen forlænges. Med henblik på retssikkerheden vedrørende fortrydelsesfristens længde bør der dog indføres en 12-måneders frist.”

Efter arbejdsgruppens opfattelse indeholder artikel 10, stk. 1, en absolut frist for, hvor længe forbrugeren kan gøre fortrydelsesretten gældende. I det tilfælde, hvor den erhvervsdrivende giver forbrugeren oplysninger om fortrydelsesretten efter artikel 10, stk. 2, dvs. inden 12 måneder fra den dato, der er nævnt i artikel 9, stk. 2, udløber fortrydelsesfristen 14 dage efter den dato, hvor forbrugeren modtager oplysningerne. Uanset bestemmelsen i artikel 10, stk. 2, vil fortrydelsesfristen dog ikke kunne udløbe på et senere tidspunkt end 12 måneder efter udløbet af den oprindelige fortrydelsesfrist (dvs. efter 1 år og 14 dage).

6.3.3. Direktivets artikel 16 – undtagelser fra bestemmelserne om fortrydelsesret

Direktivet undtager en række aftaleforhold fra bestemmelserne om fortrydelsesret.

Om baggrunden herfor fremgår det af præambelbetragtning 49:

”(49) Der bør være visse undtagelser fra bestemmelserne om fortrydelsesret for såvel aftaler om fjernsalg som aftaler indgået uden for fast forretningssted. Fortrydelsesret vil kunne være uhensigtsmæssig, f.eks. på grund af bestemte varers eller tjenesteydelsers karakter. Det gælder f.eks. i forbindelse med vin, som leveres længe efter en aftales indgåelse, og hvor aftalen er genstand for spekulation, idet værdien afhænger af markedskonjunkturerne (”vin en primeur”). Fortrydelsesretten bør hverken finde anvendelse for varer, der er fremstillet efter forbrugerens specifikationer, eller som har fået et tydeligt personligt præg, såsom gardiner syet efter mål, eller for f.eks. levering af brændstof, der er en vare, som det i sagens natur ikke er muligt efter leveringen at adskille fra andre varer. Giver forbrugeren en fortrydelsesret, vil det endvidere kunne være uhensigtsmæssig for så vidt angår visse tjenesteydelser, hvor aftalens indgåelse indebærer, at der afsættes kapacitet, som den erhvervsdrivende kunne finde det vanskeligt at anvende, hvis en fortrydelsesret udøves. Dette ville f.eks. være tilfældet, når der foretages reservationer på hoteller eller i forbindelse med ferieboliger eller kulturelle begivenheder eller sportsbegivenheder.”

Efter direktivets artikel 16 skal medlemsstaterne sikre, at forbrugeren ikke har mulighed for at fortryde en aftale om fjernsalg eller aftale indgået uden for fast forretningssted i følgende tilfælde:

Efter litra a tjenesteydelsesaftaler, efter at tjenesteydelsen er blevet fuldt udført, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende vil miste sin fortrydelsesret, når aftalen er fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende.

Efter litra b levering af varer eller tjenesteydelser, hvor prisen er afhængig af udsving på kapitalmarkedet, som den erhvervsdrivende er uden indflydelse på, og som kan optræde inden fortrydelsesfristens udløb.

Efter litra c levering af varer, som er fremstillet efter forbrugerens specifikationer, eller har fået et tydeligt personligt præg.

Efter litra d levering af varer, som må antages at blive forringet eller forældet hurtigt. Det bemærkes hertil, at direktivet ikke finder anvendelse på visse aftaler om levering af fødevarer, drikkevarer eller andre varer til husholdningens løbende forbrug, jf. artikel 3, stk. 3, litra j.

Efter litra e levering af forseglede varer, som af sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssige årsager ikke er egnede til at blive returneret, og hvor forseglingen er blevet brudt efter leveringen.

Efter litra f levering af varer, som efter levering i henhold til deres art bliver uløseligt blandet sammen med andre varer.

Efter litra g levering af alkoholholdige drikkevarer, hvor prisen blev fastsat ved købsaftalens indgåelse og levering først kan finde sted efter 30 dage, og hvor den faktiske værdi afhænger af markedskonjunkturer, som den erhvervsdrivende ikke har indflydelse på.

Efter litra h aftaler, hvor forbrugeren udtrykkeligt har anmodet den erhvervsdrivende om at besøge forbrugeren med henblik på at foretage hastende reparations- eller vedligeholdelsesarbejde. Hvis den erhvervsdrivende i forbindelse med et sådant besøg leverer tjenesteydelser ud over dem, forbrugeren specifikt har anmodet om, eller andre varer end de reserverede, der er nødvendige til at udføre vedligeholdelsen eller reparationen, skal fortrydelsesretten finde anvendelse på de nævnte yderligere tjenesteydelser eller varer.

Efter litra i levering af plomberede lyd- eller billedoptagelser eller computer-software, som forbrugeren har brudt plomberingen på.

Efter litra j levering af aviser, tidsskrifter eller magasiner med undtagelse af abonnementsaftaler for levering af sådanne publikationer.

Efter litra k aftaler, der indgås på en offentlig auktion. Ved en offentlig auktion forstås en salgsmetode, hvor den erhvervsdrivende tilbyder varer eller tjenesteydelser til forbrugere, som selv er eller har mulighed for at være til stede under auktionen, gennem en gennemsigtig konkurrencebaseret budprocedure, som styres af en auktionsholder, og hvor den tilbudsgiver, hvis bud antages, er forpligtet til at købe varerne eller tjenesteydelserne, jf. artikel 2, nr. 13.

Efter litra l levering af tjenesteydelser i form af logi dog ikke til beboelsesformål, transport af varer, biludlejning, forplejning eller tjenesteydelser i forbindelse med fritidstilbud, når aftalen vedrører levering på en forud fastlagt dato eller i et nærmere bestemt tidsrum.

Efter litra m levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret.

6.3.4. Gældende ret

6.3.4.1. Fortrydelsesrettens område

Forbrugeraftalelovens kapitel 4 indeholder regler om fortrydelsesret. Reglerne gælder både for aftaler indgået uden for fast forretningssted og fjernsalg af varer og ikkefinansielle tjenesteydelser samt fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Det følger af forbrugeraftalelovens § 17, stk. 1, at forbrugeren har fortrydelsesret ved aftaler indgået uden for fast forretningssted som nævnt i § 2, stk. 2, nr. 2, og ved aftaler indgået ved fjernsalg, jf. § 4, herunder både fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser samt fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser. Bestemmelsen afløser den tidligere forbrugerftalelovs § 5, stk. 1, og § 12, stk. 1, og gennemfører dele af artikel 5, stk. 1, i dørsalgsdirektivet, dele af artikel 6, stk. 1, i det generelle fjernsalgsdirektiv, og dele af artikel 6, stk. 1, i det finansielle fjernsalgsdirektiv.

I forbrugerftalelovens § 17, stk. 2, er der opregnet en række undtagelser fra fortrydelsesrettens område.

Efter forbrugerftalelovens § 17, stk. 2, *nr. 1*, gælder fortrydelsesretten ikke for aftaler vedrørende de typer af varer og tjenesteydelser, som tillige er undtaget fra oplysningspligten, jf. § 9, stk. 2.

Undtaget fra oplysningspligten er for det første aftaler om køb af levnedsmidler og andre varer til husholdningens løbende forbrug, som købes på offentlige steder, torve og markeder, eller som skal leveres til forbrugeren på dennes bopæl eller arbejdsplads som led i organiseret og regelmæssig vareudbringning, jf. § 9, stk. 2, nr. 1.

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

Herudover er visse aftaler om rettigheder over fast ejendom undtaget fra den erhvervsdrivendes oplysningspligt, jf. § 9, stk. 2, nr. 3-5. Det drejer sig om aftaler om opførelse af bygning (nr. 3), aftaler, der er omfattet af § 1, stk. 1, i lov om forbrugerftaler om brugsret til logi på timesharebasis og om længerevarende ferieprodukter m.v. (nr. 4) og aftaler om rettigheder over fast ejendom med undtagelse af fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser eller vedrørende udlejning af fast ejendom (nr. 5).

Efter forbrugerftalelovens § 17, stk. 1, nr. 2, er aftaler om finansielle tjenesteydelser omfattet af lov om realkreditlån og realkreditobligationer m.v., jf. lovbekendtgørelse nr. 1261 af 15. november 2010 undtaget fra fortrydelsesrettens område. Bestemmelsen tilsigter en delvis udnyttelse af undtagelsesadgangen i dørsalgsdirektivets artikel 3, stk. 2, litra a, og i det finansielle fjernsalgsdirektivs artikel 6, stk. 3, litra b, vedrørende kreditter sikret ved pant i fast ejendom.

Efter forbrugerftalelovens § 17, stk. 1, nr. 3, er aftaler om værdipapirer eller finansielle tjenesteydelser, hvis værdipapirets eller tjenesteydelsens pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som leverandøren ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden, ligeledes undtaget fra fortrydelsesrettens område. Bestemmelsen gennemfører artikel 6, stk. 2, litra a, i det finansielle fjernsalgsdirektiv.

Herudover gælder fortrydelsesretten ikke for spil og lotteri, jf. forbrugerftalelovens § 17, stk. 2, nr. 4. Bestemmelsen viderefører den tidligere forbrugerftalelovs § 10 e, stk. 1, nr. 1, og har hjemmel i det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 6, stk. 3, 6. pind.

Efter forbrugerftalelovens § 17, stk. 3, følger det, at de i stk. 2, nr. 3 og 4, nævnte undtagelser, om aftaler om værdipapirer mv. og aftaler om spil og lotteri, ikke gælder, hvis aftalen er indgået uden for fast forretningssted i

forbindelse med den erhvervsdrivendes henvendelse på forbrugerens bopæl mv. eller i forbindelse med udflugter mv. arrangeret af den erhvervsdrivende, jf. § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b. Baggrunden herfor er, at der ikke efter dørsalgsdirektivet gælder undtagelser svarende til undtagelserne i stk. 2, nr. 3 og 4, hvorfor den fortrydelsesret, der følger af dørsalgsdirektivet, skal bevares.

Udover forbrugeraftalelovens § 17 fastsætter forbrugeraftalelovens § 20 visse begrænsninger for fortrydelsesrettens område. Forudsat at forbrugeren er gjort opmærksom herpå, gælder fortrydelsesretten således ikke ved 1) køb af varer, der er taget i brug, hvis det efter varens art er åbenbart, at brugen medfører en formindskelse af varens salgsværdi, samt 2) forseglede lyd- eller billedoptagelser eller edb-programmer, hvis forbrugeren har brudt forseglingen, jf. § 20, stk. 3. Der henvises herom til afsnit 6.3.8.11 nedenfor.

6.3.4.2. Fortrydelsesfristen og dens beregning

Forbrugeraftalelovens § 18 indeholder bestemmelser om fortrydelsesfristens længde og begyndelsestidspunkt og fastlægger endvidere, i hvilket omfang der er adgang til at aftale ophør af fortrydelsesretten før tid.

6.3.4.2.1. Forbrugeraftalelovens § 18, stk. 1-3, regulerer fortrydelsesfristens længde og begyndelsestidspunkt og er udformet således, at der i videst muligt omfang gælder fælles regler for aftaler indgået uden for fast forretningssted og aftaler indgået ved fjernsalg. Bestemmelserne gennemfører artikel 6, stk. 1, i det generelle fjernsalgsdirektiv, artikel 6, stk. 1, i det finansielle fjernsalgsdirektiv og artikel 5, stk. 1, i dørsalgsdirektivet.

Efter forbrugeraftalelovens § 18, stk. 1, gælder der en generel fortrydelsesfrist på 14 dage for aftaler indgået uden for fast forretningssted under omstændigheder som nævnt i § 2, stk. 2, nr. 2, og aftaler indgået ved fjernsalg, dog en 30 dages frist ved aftaler om individuelle pensionsordninger således som det følger af direktivet om finansielle tjenesteydelser. Det følger endvidere af bestemmelsen, at i det omfang forbrugeren vil gøre brug af fortrydelsesretten, skal forbrugeren benytte den fremgangsmåde, der følger af forbrugeraftalelovens § 19, stk. 1 og 2. Forbrugeren skal således inden fortrydelsesfristens udløb enten underrette den erhvervsdrivende om, at forbrugeren vil gøre brug af fortrydelsesretten, jf. forbrugeraftalelovens § 19, stk. 1, eller – hvis der er tale om fjernsalg af varer, hvor den er-

hvervsdrivende ikke har påtaget sig at afhente varen ved forbrugers udøvelse af fortrydelsesretten – tilbagelevere det modtagne til den erhvervsdrivende, jf. § 19, stk. 2. Om fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten henvises der til afsnit 6.4.6.1 nedenfor.

Efter forbrugerftalelovens § 18, stk. 2, regnes fristen fra det seneste af følgende tidspunkter: 1) den dag, hvor aftalen indgås, hvis aftalen vedrører en tjenesteydelse eller en vare, som skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugers individuelle behov, og i andre tilfælde den dag, hvor forbrugeren har fået det købte eller den første levering i hænde, eller 2) den dag, hvor forbrugeren har modtaget de oplysninger, som det efter kapitel 3 påhviler den erhvervsdrivende at give på papir eller andet varigt medium.

Af bestemmelserne i forbrugerftalelovens § 18, stk. 2, nr. 1 og 2, følger det således, at fortrydelsesfristen ikke begynder at løbe, før forbrugeren har fået samtlige de påkrævede oplysninger på papir eller andet varigt medium.

For så vidt angår fjernsalgsaftaler om varer følger det af forbrugerftalelovens § 18, stk. 3, 1. pkt., at fristen udløber senest 3 måneder efter den dag, hvor forbrugeren fik varen, det første parti heraf eller den første levering i hænde. Ved fjernsalg af ikkefinansielle tjenesteydelser udløber fristen senest 3 måneder efter aftalens indgåelse, jf. forbrugerftalelovens § 18, stk. 3, 2. pkt. Denne absolutte fortrydelsesfrist gælder alene for fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser, idet der hverken efter direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser eller dørsalgdirektivet er adgang til at fastsætte en sådan længste frist for fortrydelsesrettens udnyttelse.

6.3.4.2.2. Forbrugerftalelovens § 18, stk. 4-6, regulerer spørgsmålet om fortrydelsesrettens ophør før tid. På grund af forskellige reguleringer af spørgsmålet inden for direktivernes respektive områder har det ikke været muligt at indføre fælles regler på dette punkt. Ved bestemmelserne gennemføres artikel 6, stk. 2, litra c, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser og artikel 6, stk. 3, 1. og 3. pind, i det generelle fjernsalgsdirektiv, mens dørsalgdirektivet ikke inden for sit område indeholder en regel om adgang for parterne til i visse tilfælde at aftale, at fortrydelsesretten bortfalder inden fortrydelsesfristens udløb.

Det følger af forbrugerftalelovens § 18, stk. 4, at fortrydelsesretten – for så vidt angår fjernsalgsaftaler om ikkefinansielle tjenesteydelser eller va-

rer, som skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugerens individuelle behov (bestillingskøb) – ophører, når udførelsen, fremstillingen eller tilpassningen påbegyndes med forbrugerens samtykke. Begrænsningen i fortrydelsesretten gælder dog ikke, hvis aftalen vedrører løbende levering og er indgået i forbindelse med en uanmodet telefonisk henvendelse. Det er kun i begrænset omfang lovligt for erhvervsdrivende at rette uanmodet telefonisk henvendelse til en forbruger, jf. forbrugeraftalelovens § 6, stk. 2, hvorefter dette kun er tilladt ved henvendelse om bestilling af bøger, tegning af abonnement på aviser, ugeblade og tidsskrifter, formidling af forsikringsaftaler og tegning af redningstjenesteabonnement.

For så vidt angår fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser gælder fortrydelsesretten kun, indtil aftalen efter forbrugerens udtrykkelige samtykke er blevet helt opfyldt af begge parter, jf. forbrugeraftalelovens § 18, stk. 5. Bestemmelsen indebærer således i forhold til retsstillingen vedrørende fjernsalgsaftaler om ikkefinansielle tjenesteydelser og bestillingskøb, jf. stk. 4, en begrænset mulighed for at aftale sig ud af fortrydelsesretten ved fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser.

Efter forbrugeraftalelovens § 18, stk. 6, gælder der vedrørende visse aftaler indgået uden for fast forretningssted regler, der svarer til reglerne i stk. 4 om fjernsalgsaftaler vedrørende bestillingskøb og ikkefinansielle tjenesteydelser.

Det drejer sig om aftaler vedrørende tjenesteydelser eller en vare, der skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugerens individuelle behov (bestillingskøb), hvor der er fortrydelsesret i medfør af § 17, stk. 1, jf. § 2, stk. 2, nr. 2, litra a – dvs. hvor aftalen er indgået under et anmodet hjemmebesøg, men hvor aftalen angår noget, der er forskelligt fra det, som forbrugeren har bedt den erhvervsdrivende om at komme for (ellers ville der ikke være fortrydelsesret), og hvor forbrugeren, da denne anmodede om besøget, vidste eller burde vide, at den pågældende tjenesteydelse eller vare falder inden for den erhvervsdrivendes virksomhedsområde. Som et eksempel herpå kan nævnes et tilfælde, hvor en tømrer er tilkaldt med henblik på reparation af en havelåge, og hvor der under besøget på forbrugerens initiativ indgås aftale om udskiftning af vinduer. Dette gælder dog kun, hvis det må stå forbrugeren klart, at det pågældende tillægsarbejde falder inden for den erhvervsdrivendes virksomhedsområde.

I disse tilfælde er der adgang for parterne til at aftale, at den erhvervsdrivendes ydelse skal påbegyndes på et nærmere angivet tidspunkt inden 14

dage efter aftalens indgåelse, og at fortrydelsesretten i givet fald skal bruges inden da, idet fortrydelsesretten ellers bortfalder på det fastsatte tidspunkt.

Det følger endvidere af forbrugeraftalelovens § 18, stk. 6, sidste pkt., at i tilfælde, hvor forbrugeren vil gøre brug af fortrydelsesretten, skal underretningen herom være kommet frem til den erhvervsdrivende inden udløbet af den aftalte forkortede fortrydelsesfrist.

6.3.4.2.3. Efter forbrugeraftalelovens § 18, stk. 7, forlænges fortrydelsesfristen til den følgende hverdag i tilfælde, hvor fristen udløber på en helligdag, en lørdag, grundlovsdag, den 24. december eller den 31. december. Bestemmelsen er en videreførelse af den tidligere forbrugeraftalelovs § 17.

Hverken dørsalgdirektivet, det generelle fjernsalgsdirektiv eller direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser indeholder bestemmelser om, hvorvidt fristudløb på en helligdag mv. kan medføre forlængelse af fristen til førstkommende hverdag. Bestemmelsen er imidlertid i overensstemmelse med Rådets forordning (EØF, Euratom) nr. 1182/71 af 3. juni 1971 om fastsættelse af regler om tidsfrister, datoer og tidspunkter, jf. herved også præambelbetragtning 41. Det følger af forordningen – der, medmindre andet bestemmes, gælder for fællesskabsretsakter, der er eller bliver vedtaget – at hvis den sidste dag af en frist falder på en helligdag, en søndag eller en lørdag, udløber tidsfristen med udgangen af den følgende arbejdsdags sidste time, jf. forordningens artikel 1 og artikel 3, stk. 4.

Efter forordningen skal frister i øvrigt udregnes i kalenderdage, jf. artikel 3, stk. 3. Herudover følger det af forordningen, at helligdage i forordningens forstand er de dage, der er fastsat som helligdage i den medlemsstat (eller den EU-institution), hvor en handling skal foretages, idet hver medlemsstat sender en liste til Kommissionen over sådanne dage, jf. artikel 2, stk. 1.

6.3.5. Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets bestemmelser om fortrydelsesret i forbindelse med aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted

Som nævnt ovenfor gælder forbrugeraftalelovens regler om fortrydelsesret både for aftaler indgået uden for fast forretningssted og fjernsalg af varer

og ikkefinansielle tjenesteydelser samt fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Arbejdsgruppen foreslår, at forbrugeraftalelovens nuværende struktur fastholdes, og at der i videst muligt omfang – for at sikre klarhed over reglerne – fastsættes ens regler for på den ene side aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og fjernsalgsaftaler om varer og ikkefinansielle tjenesteydelser og på den anden side fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser.

Forbrugeraftalelovens og direktivets bestemmelser om fortrydelsesret svarer på nogle punkter indholdsmæssigt til hinanden. Således gælder der eksempelvis både en 14-dages fortrydelsesret efter forbrugeraftaleloven og direktivet. Direktivets bestemmelser adskiller sig imidlertid også på en række punkter fra de gældende regler i forbrugeraftaleloven, herunder bl.a. i forhold til den erhvervsdrivendes og forbrugers forpligtelser i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten, og det vil derfor være nødvendigt at foretage en række ændringer af forbrugeraftalelovens regler i forbindelse med gennemførelsen af direktivets bestemmelser om fortrydelsesret.

6.3.6. Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivet artikel 9

6.3.6.1. Direktivets artikel 9, stk. 1

Direktivets artikel 9, stk. 1, indeholder en frist på 14 dage til at fortryde en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted.

Det følger på samme måde af forbrugeraftalelovens § 18, stk. 1, at forbrugeren har en frist på 14 dage, til at fortryde en aftale om fjernsalg (både aftaler om fjernsalg af varer og ikkefinansielle tjenesteydelser samt finansielle tjenesteydelser) eller en aftale indgået uden for fast forretningssted som nævnt i § 2, stk. 2, nr. 2, dog en 30 dages frist ved aftaler om individuelle pensionsordninger i overensstemmelse med artikel 6, stk. 1, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Efter dørsalgsdirektivet og det generelle fjernsalgsdirektiv er fortrydelsesfristen 7 dage. Som anført ovenfor afsnit 4.1.1.1 er både dørsalgsdirektivet og det generelle fjernsalgsdirektiv minimumsdirektiver, og der blev således i forbindelse med gennemførelsen af de to direktiver – med henblik på at sikre forbrugerne en bedre beskyttelse – fastsat en fortrydelsesfrist på 14 dage.

Efter direktivets artikel 9, stk. 1, følger det endvidere, at forbrugeren kan bruge fortrydelsesretten uden angivelse af årsag og uden at pådrage sig andre omkostninger end dem, der er fastsat i artikel 13, stk. 2 (om leveringsomkostninger, hvor forbrugeren har valgt en anden leveringsform end den mindst bekostelige), og artikel 14 (om bl.a. udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varerne).

Efter forbrugeraftalelovens § 18, stk. 1, skal forbrugeren inden fortrydelsesfristens udløb underrette den erhvervsdrivende om, at forbrugeren vil gøre brug af fortrydelsesretten, jf. § 19, stk. 1, eller – hvis der er tale om fjernsalg af varer, hvor den erhvervsdrivende ikke har påtaget sig at afhente varen ved forbrugeren udøvelse af fortrydelsesretten – tilbagelevere det modtagne til den erhvervsdrivende. Efter forbrugeraftaleloven gælder der således – på samme måde som efter direktivet – ikke noget krav om, at forbrugeren skal give nogen begrundelse for udnyttelse af fortrydelsesretten.

For så vidt angår de omkostninger, som forbrugeren efter omstændighederne kan pådrage sig efter direktivets artikel 13, stk. 2, og artikel 14, henvises der til afsnit 6.4.3 og afsnit 6.4.4 nedenfor.

Herudover følger det af artikel 9, stk. 1, at forbrugeren ikke har mulighed for at fortryde en aftale, hvis undtagelserne efter artikel 16 finder anvendelse. Om de enkelte undtagelsesbestemmelser i artikel 16 henvises der til afsnit 6.3.3 nedenfor.

På den anførte baggrund er det arbejdsgruppens opfattelse, at det ikke i forhold til 14-dages fristen er nødvendigt at foretage nogen lovændringer med henblik på at gennemføre direktivets artikel 9, stk. 1.

6.3.6.2. Direktivets artikel 9, stk. 2

Til gennemførelsen af direktivets artikel 9, stk. 2, skal der fastsættes en bestemmelse om, hvornår den i artikel 9, stk. 1, nævnte fortrydelsesfrist udløber.

6.3.6.2.1. Direktivets artikel 9, stk. 2, litra a, svarer til forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, nr. 1, 1. led, hvorefter fristen – for så vidt angår tjenesteydelsesaftaler – skal regnes fra den dag, hvor aftalen indgås. Det bemærkes, at forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, også finder anvendelse på fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser.

Der henvises herom til lovudkastets § 19, stk. 2, nr. 1, med tilhørende bemærkninger.

6.3.6.2.2. Efter artikel 9, stk. 2, litra b, der vedrører aftaler om varekøb, løber fortrydelsesfristen fra den dato, hvor forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand, dog ikke befragteren, får varerne i fysisk besiddelse. Bestemmelsen indeholder som anført ovenfor tillige en nærmere regulering af, hvornår fortrydelsesfristen løber fra, når der er tale om 1) flere forskellige varer, som forbrugeren har bestilt i en ordre og som leveres enkeltvis, 2) en vare der består af flere partier eller dele samt 3) aftaler om regelmæssig levering af varer over en bestemt periode, jf. nærmere herom ovenfor afsnit 6.3.1.

Efter forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, nr. 1, 2. led, fremgår det, at fristen, ved varekøb (andre tilfælde), regnes fra den dag, hvor forbrugeren har fået det købte eller den første levering i hænde.

Direktivets regler er på dette punkt således mere detaljerede end forbrugeraftalelovens, og der vil derfor være behov for at foretage en præcisering heraf i loven.

Efter forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, nr. 1, 1. led, følger det endvidere, at fristen – for så vidt angår varer, som skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugers individuelle behov (bestillingskøb) – skal regnes fra den dag, hvor aftalen indgås.

I relation til varekøb består der således også den forskel mellem direktivets og forbrugeraftalelovens regler om beregningen af fortrydelsesfristen, at direktivet, for så vidt angår bestillingskøb, ikke indeholder nogen særskilt regulering heraf. Direktivets artikel 9 skal imidlertid ses i sammenhæng med artikel 16, hvoraf det bl.a. fremgår, at levering af varer, som er fremstillet efter forbrugers specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg, er undtaget fra direktivets bestemmelser om fortrydelsesret, jf. litra c, jf. nærmere herom nedenfor afsnit 6.3.8.5.

Det skal endvidere bemærkes, at fortrydelsesfristen efter gældende ret ikke begynder at løbe, før forbrugeren har fået samtlige oplysninger, som det efter forbrugeraftalelovens kapitel 3 påhviler den erhvervsdrivende at give på papir eller andet varigt medium, jf. forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2,

nr. 2. Om muligheden for at opretholde denne bestemmelse henvises der til behandlingen af direktivets artikel 10, jf. afsnit 6.3.7.1 nedenfor.

Det skal herudover bemærkes, at fristen efter direktivets artikel 9, stk. 2, litra b, skal regnes fra den dag, hvor forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand, dog ikke befragteren, får varerne i fysisk besiddelse mv. Forbrugeraftaleloven fastsætter tilsvarende, at fortrydelsesfristen (som udgangspunkt) skal regnes fra den dag, hvor forbrugeren har fået det købte i hænde, jf. § 18, stk. 2, nr. 2, sidste led. Efter købelovens § 73 anses levering – i tilfælde hvor sælgeren skal sende salgsgenstanden – (ligeledes) for sket, når salgsgenstanden er kommet i køberens besiddelse, hvorved forstås overgivet til køberen eller nogen som handler på dennes vegne.

Der henvises herom til lovudkastets § 19, stk. 2, nr. 2, med tilhørende bemærkninger.

6.3.6.2.3. Det er arbejdsgruppens opfattelse, at der også i forhold til beregningen af fortrydelsesfristen vil skulle fastsættes en bestemmelse, der særskilt regulerer aftaler om forsyning af vand, gas eller elektricitet samt aftaler om fjernvarme og digitalt indhold, jf. direktivets artikel 9, stk. 2, litra c. Som det fremgår af denne bestemmelse, udløber fortrydelsesfristen 14 dage efter den dag, hvor aftalen indgås, hvis det drejer sig om aftaler om forsyning af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i et afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, samt om fjernvarme eller digitalt indhold, der ikke leveres på fysisk medium.

Der henvises herom til lovudkastets § 19, stk. 2, nr. 3, med tilhørende bemærkninger.

6.3.7. Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 10

Forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2-3, indeholder regler, der regulerer fortrydelsesfristens længde og begyndelsestidspunkt. Der består imidlertid en række forskelle mellem henholdsvis direktivets artikel 10 og forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2 og 3.

Til gennemførelsen af direktivets artikel 10 skal der således fastsættes en bestemmelse om den absolutte frist for, hvor længe fortrydelsesretten kan gøres gældende, samt en bestemmelse om, hvornår fristen regnes fra, når den erhvervsdrivende ikke har oplyst forbrugeren om fortrydelsesretten.

6.3.7.1. Direktivets artikel 10, stk. 1

Efter direktivets artikel 10, stk. 1, udløber fortrydelsesfristen 12 måneder efter udløbet af den oprindelige fortrydelsesfrist, som fastsat i overensstemmelse med artikel 9, stk. 2, i det tilfælde, hvor den erhvervsdrivende i strid med artikel 6, stk. 1, litra h, ikke har oplyst forbrugeren om fortrydelsesretten.

Det følger af forbrugerftalelovens § 18, stk. 3, at fortrydelsesretten i forhold til fjernsalgsaftaler om varer udløber senest 3 måneder efter den dag, hvor forbrugeren fik varen i hænde og for ikkefinansielle tjenesteydelser senest 3 måneder efter aftalens indgåelse.

Mens direktivets artikel 10 både omfatter aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted, omfatter forbrugerftalelovens § 18, stk. 3, alene aftaler om fjernsalg af varer og ikkefinansielle tjenesteydelser.

Gennemførelsen af artikel 10, stk. 1, vil således bl.a. indebære, at der skal fastsættes en længste frist for fortrydelsesrettens udnyttelse for så vidt angår aftaler indgået uden for fast forretningssted. Det bemærkes hertil, at direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, der foreskriver totalharmonisering på dette område, ikke hjemler mulighed for at fastsætte en længste frist for fortrydelsesrettens udnyttelse, hvorfor arbejdsgruppen ikke finder det muligt at foreslå, at direktivets regler på dette punkt også skal finde anvendelse for finansielle tjenesteydelser. Der henvises herom til betænkning 1440/2004, s. 160 ff.

Det består endvidere den forskel mellem direktivets artikel 10, stk. 1, og forbrugerftalelovens § 18, stk. 3, at den absolutte fortrydelsesfrist efter direktivet udløber 12 måneder efter udløbet af den oprindelige fortrydelsesfrist, jf. artikel 9, stk. 2, mens fristen for at gøre fortrydelsesretten gældende efter forbrugerftaleloven i forhold til fjernsalgsaftaler senest udløber 3 måneder efter den dag, hvor forbrugeren fik varen i hænde eller – for ikkefinansielle tjenesteydelser – aftalens indgåelse. Hertil kommer den forskel, at der som noget nyt i forhold til den gældende forbrugerftalelov – hvor den gældende absolutte fortrydelsesfrist i § 18, stk. 3, alene omhandler fjernsalg af varer og ikkefinansielle tjenesteydelser – fastsættes en absolut fortrydelsesfrist for aftaler indgået uden for forretningssted vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser.

Som anført ovenfor under afsnit 6.3.7.1 er det arbejdsgruppens opfattelse, at den absolutte fortrydelsesfrist udløber 1 år efter udløbet af den oprindelige fortrydelsesfrist, jf. artikel 9, stk. 2. Giver den erhvervsdrivende efterfølgende oplysninger om fortrydelsesretten efter artikel 10, stk. 2, vil fortrydelsesretten ikke kunne udløbe efter den i stk. 1 anførte frist.

Herudover skal det bemærkes, at den længste fortrydelsesfrist efter direktivets artikel 10, stk. 1, (alene) kan gøres gældende i tilfælde, hvor den erhvervsdrivende, i strid med artikel 6, stk. 1, litra h, ikke har oplyst forbrugeren om fortrydelsesretten. Efter direktivets artikel 6, stk. 1, litra h, skal den erhvervsdrivende i tilfælde af fortrydelsesret, give forbrugeren oplysninger om betingelser, tidsfrist og procedurer for at gøre fortrydelsesretten gældende samt standardfortrydelsesformularen i bilag I (B). Der henvises herom til afsnit 6.2.2.5.7 ovenfor.

Efter forbrugerftalelovens § 18, stk. 2, nr. 2, regnes fristen først fra den dag, hvor forbrugeren har modtaget de oplysninger, som det efter kapitel 3 påhviler den erhvervsdrivende at give på papir eller andet varigt medium (forudsat den dag ligger på et senere tidspunkt, end den dag hvor aftalen indgås mv., jf. stk. 2, nr. 1). Forbrugerftalelovens kapitel 3 indeholder som anført ovenfor, jf. afsnit 4.1.3, regler om den erhvervsdrivendes generelle oplysningspligt ved aftaler indgået uden for fast forretningssted og aftaler indgået ved fjernsalg. Henvisningen i forbrugerftalelovens § 18, stk. 2, er således ikke på samme måde som direktivets artikel 10, stk. 1, begrænset til alene at vedrøre manglende oplysninger om selve fortrydelsesretten. Gennemførelsen af bestemmelsen vil derfor også indebære, at den længste fortrydelsesfrist fremover alene kan gøres gældende i tilfælde, hvor den erhvervsdrivende ikke har givet oplysninger om fortrydelsesretten i overensstemmelse med direktivets artikel 6, stk. 1, litra h, dvs. oplysninger om betingelser, tidsfrist og procedurer for at gøre fortrydelsesretten gældende.

Arbejdsgruppen skal hertil bemærke, at det som følge af den almindelige forpligtelse til loyal og rimelig hensyntagen til medkontrahenters interesser, der gælder i et kontraktforhold, må antages, at hvis den erhvervsdrivende har overset en enkelt eller nogle få oplysninger, således at fortrydelsesretten ikke er begyndt at løbe, men forbrugeren har fået en lang række oplysninger og er bekendt med fortrydelsesretten, vil det efter omstændighederne kunne anses for illoyalt, hvis forbrugeren afventer den fulde opfyldelse af oplysningspligten, før fortrydelsesretten udøves. Forbrugeren vil i givet fald ikke kunne påberåbe sig en udskydelse af fortrydelsesfri-

stens begyndelsestidspunkt, jf. Folketingstidende 2003-04, tillæg A, s. 7574, samt betænkning 1440/2004, s. 163 f.

Der henvises i øvrigt til lovudkastets § 19, stk. 3, med tilhørende bemærkninger.

Det bemærkes endvidere, at forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, der (også) gennemfører artikel 6, stk. 1, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, tillige gælder for fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Efter artikel 6, stk. 1, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, løber den periode, hvor fortrydelsesretten kan gøres gældende fra den dag, hvor fjernsalgsaftalen er indgået, eller den dag, hvor forbrugeren modtager aftalevilkårene og oplysningerne i henhold til artikel 5, stk. 1 eller 2, hvis dette tidspunkt er senere end den dag, hvor aftalen er indgået. På den baggrund er det arbejdsgruppens opfattelse, at det er nødvendigt at fastsætte (opretholde) en særskilt regulering for fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, således at fristen først regnes fra det tidspunkt, hvor forbrugeren har modtaget (alle) de oplysninger der følger af forbrugeraftalelovens kapitel 3, hvilket for finansielle tjenesteydelser drejer sig om §§ 13 og 14.

Af ovenstående følger, at der således vil gælde forskellige regler for, hvornår den længste fortrydelsesfrist kan gøres gældende henholdsvis for fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser og for aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og aftaler indgået ved fjernsalg vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser.

6.3.7.2. Direktivets artikel 10, stk. 2

Det følger af artikel 10, stk. 2, at i tilfælde, hvor den erhvervsdrivende har givet forbrugeren oplysninger om fortrydelsesretten i overensstemmelse med artikel 6, stk. 1, litra h, inden 12 måneder fra den dato, der er nævnt i artikel 9, stk. 2, udløber fortrydelsesfristen 14 dage efter den dato, hvor forbrugeren modtager oplysningerne.

Bestemmelsen svarer således i vidt omfang til forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2 (til dels sammenholdt med stk. 3), hvorefter fristen skal regnes fra det seneste af følgende tidspunkter: 1) Den dag, hvor aftalen indgås, hvis aftalen vedrører en tjenesteydelsesaftale eller en vare, som skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugeren individuelle behov, og i andre tilfælde, den dag, hvor forbrugeren har fået det købte eller den første levering i

hænde, eller 2) den dag, hvor forbrugeren har modtaget de oplysninger, som det efter kapitel 3 påhviler den erhvervsdrivende at give på papir eller andet varigt medium.

Der henvises herom til lovudkastets § 19, stk. 3, med tilhørende bemærkninger.

Der henvises endvidere til afsnit 7.1 ovenfor *om* den forskel der består mellem anvendelsesområdet for forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, og direktivets artikel 10, *om* forskellen på fristens længde og *om* de manglende oplysninger fra den erhvervsdrivendes side, der kan medføre at fristen for udnyttelse af fortrydelsesretten udskydes.

6.3.8. Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivet artikel 16

6.3.8.1. Direktivets artikel 16 indeholder en liste over forskellige aftaler, der er undtaget fra bestemmelserne om fortrydelsesret.

Af direktivets artikel 16 fremgår således, at medlemsstaterne ikke må give mulighed for at udøve fortrydelsesretten som omhandlet i artikel 9-15 i forbindelse med aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted for så vidt angår de i litra a-m nævnte tilfælde.

Arbejdsgruppen har overvejet, om direktivets artikel 16 skal forstås således, at aftaler, der vedrører varer eller tjenesteydelser, som nærmere defineret i litra a-m, helt generelt er undtaget fra fortrydelsesrettens område, eller om bestemmelsen skal forstås således, at fortrydelsesretten først ophører ved selve leveringen af de pågældende varer eller tjenesteydelser.

Arbejdsgruppen skal hertil bemærke, at den sidstnævnte fortolkning i givet fald ville indebære mulighed for at fortryde en aftale fra bestillingstidspunktet og indtil leveringen af de pågældende varer eller tjenesteydelser, uden at direktivet, hvis der f.eks. er tale om levering af en vare, som er fremstillet efter forbrugernes specifikationer, giver mulighed for, at den erhvervsdrivende kan kræve betaling for det pågældende arbejde.

Det er på den baggrund arbejdsgruppens opfattelse, at direktivets artikel 16 derimod skal forstås således, at bestemmelsen indeholder en opregning af aftaler, som efter deres karakter helt er undtaget fra fortrydelsesrettens område, og at direktivet således ikke giver mulighed for at fortryde de nævnte

aftaler fra bestillingen og indtil leveringen har fundet sted, jf. dog artikel 16, litra a, som omtales nærmere nedenfor.

Arbejdsgruppen lægger navnlig vægt på, at det af præambelbetragtning 49 – i tilknytning til direktivets artikel 16 – fremgår, at fortrydelsesretten vil kunne være uhensigtsmæssig, f.eks. på grund af bestemte varers eller tjenesteydelsers karakter, samt at en sådan fortolkning stemmer overens med ordlyden i indledningen til artikel 16.

Til gennemførelsen af direktivets artikel 16 skal det således sikres, at de aftaler, der er omfattet af litra a-m, helt generelt undtages fra fortrydelsesrettens område, dog med undtagelse af litra a.

6.3.8.2. Som nævnt ovenfor indeholder forbrugeraftalelovens kapitel 4 regler om fortrydelsesret. Reglerne gælder både for aftaler indgået uden for fast forretningssted og fjernsalg af varer og ikkefinansielle tjenesteydelser samt fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Efter forbrugeraftalelovens § 17, stk. 2, er en række aftaler undtaget fra fortrydelsesrettens område. Endvidere er der en række aftaler, som helt er undtaget fra forbrugeraftalelovens anvendelsesområde, jf. § 2, og dermed den lovbestemte fortrydelsesret.

Visse af de aftaler, der efter direktivet og forbrugeraftaleloven undtages fra fortrydelsesrettens område, svarer indholdsmæssigt til hinanden. Direktivets artikel 16 begrænser imidlertid også herudover fortrydelsesrettens område, idet en række yderligere aftaler – end hvad der følger af forbrugeraftalelovens regler – undtages fra forbrugerens ret til at udøve fortrydelsesret. Det drejer sig f.eks. om levering af alkoholholdige drikkevarer, hvor prisen fastsættes ved købsaftalens indgåelse, og levering først kan ske efter 30 dage, og hvor den faktiske værdi afhænger af markedskonjunkturer, som den erhvervsdrivende ikke har indflydelse på, jf. artikel 16, litra g.

Arbejdsgruppen foreslår, at der – i overensstemmelse med lovens struktur – indsættes regler om de aftaler, der efter direktivet er undtaget fra fortrydelsesrettens område, i bestemmelsen vedrørende fortrydelsesrettens område, jf. lovudkastets § 16

Vedrørende de enkelte undtagelser fra fortrydelsesrettens område kan anføres følgende:

6.3.8.3. *Ad direktivets artikel 16, litra a:*

Efter direktivets artikel 16, litra a, er følgende aftaler undtaget fra direktivets bestemmelser om fortrydelsesret:

”a) tjenesteydelsesaftaler, efter at tjenesteydelsen er blevet fuldt udført, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke og med anerkendelse af, at vedkommende vil miste sin fortrydelsesret, når aftalen er fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende”.

Efter arbejdsgruppens opfattelse, indebærer direktivets artikel 16, litra a, at forbrugeren – under forudsætning af, at denne har givet samtykke og anerkendt, at fortrydelsesretten mistes – ikke kan fortryde en tjenesteydelsesaftale, efter aftalen er opfyldt af den erhvervsdrivende, selv om fortrydelsesfristen endnu ikke er udløbet. Denne undtagelse gælder således først efter, at den erhvervsdrivende har opfyldt aftalen.

En konsekvens af denne forståelse af direktivets artikel 16, litra a, er, at forbrugeren efter direktivets artikel 9, stk. 1, kan fortryde en tjenesteydelsesaftale, indtil den erhvervsdrivende har opfyldt aftalen.

Efter arbejdsgruppens opfattelse vil forbrugeren således i den i litra a nævnte situation have mulighed for at fortryde aftalen, indtil den er opfyldt af den erhvervsdrivende, men den erhvervsdrivende vil samtidig have mulighed for at opnå betaling, forudsat at forbrugeren har givet samtykke til, at arbejdet ønskes udført, jf. direktivets artikel 7, stk. 3, artikel 8, stk. 8, samt artikel 14, stk. 3. Der henvises herom til afsnit 6.4.4 nedenfor.

Som det fremgår af afsnit 6.3.4 ovenfor, gælder der ikke i dag en regel svarende til artikel 16, litra a.

For fjernsalgsaftaler vedrørende ikkefinansielle tjenesteydelser og bestillingskøbe, gælder der som anført i afsnit 6.2.2.6.1 en regel om, at fortrydelsesretten kun gælder indtil udførelsen, fremstillingen eller tilpasningen begynder, hvis forbrugeren forinden har givet sit samtykke til, at den erhvervsdrivende kunne påbegynde udførelsen mv. inden fortrydelsesfristens udløb, jf. forbrugerftalelovens § 18, stk. 4. Om bestillingskøb henvises der til behandlingen af direktivets artikel 16, litra c, jf. nedenfor i afsnit 6.3.8.5.

Forbrugerftalelovens § 18, stk. 6, indeholder regler vedrørende visse aftaler indgået uden for fast forretningssted, der svarer til reglerne i stk. 4, og

hvorefter forbrugeren kan give samtykke til fortrydelsesrettens bortfald. Det drejer sig om aftaler vedrørende tjenesteydelser eller en vare, der skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugeren individuelle behov (bestillingskøb), hvor der er fortrydelsesret i medfør af § 17, stk. 1, jf. § 2, stk. 2, nr. 2, litra a (dvs. hvor aftalen er indgået under et anmodet hjemmebesøg, men hvor aftalen angår noget, der er forskelligt fra det, som forbrugeren har bedt den erhvervsdrivende om at komme for, og hvor forbrugeren, da denne anmodede om besøget, vidste eller burde vide, at den pågældende tjenesteydelse eller vare falder inden for den erhvervsdrivendes virksomhedsområde). Om bestillingskøb henvises der til behandlingen af direktivets artikel 16, litra c, nedenfor.

Der består således den forskel mellem direktivets artikel 16, litra a, og forbrugerftalelovens § 18, stk. 4 og stk. 6, at hvor der efter forbrugerftaleloven sker bortfald af fortrydelsesretten, når udførelsen mv. påbegyndes med forbrugeren samtykke inden fortrydelsesfristens udløb, er det efter direktivet en forudsætning for fortrydelsesrettens ophør, at tjenesteydelsen med forbrugeren forudgående samtykke er blevet fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende.

Dette indebærer efter arbejdsgruppens opfattelse, at forbrugerftalelovens § 18, stk. 4 og stk. 6, i forhold til fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted vedrørende ikkefinansielle tjenesteydelser må opheves, idet der ikke efter direktivet er mulighed for at aftale, at fortrydelsesretten bortfalder i forbindelse med arbejdets påbegyndelse. Om varer der skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugeren individuelle behov (bestillingskøb), som ligeledes er omfattet af reglerne i § 18, stk. 4 og 6, om bortfald af fortrydelsesretten, når fremstillingen eller tilpasningen påbegyndes med forbrugeren samtykke, henvises til afsnit 7.3.8.5 vedrørende direktivets artikel 16, litra c.

Arbejdsgruppen foreslår på den baggrund, at der til gennemførelsen af direktivets artikel 16, litra a, indføres en ny selvstændig bestemmelse om, at fortrydelsesretten ved tjenesteydelsesaftaler indgået ved fjernsalg eller uden for den erhvervsdrivendes forretningssted kun gælder, indtil aftalen efter forbrugeren udtrykkelige ønske er blevet helt opfyldt af den erhvervsdrivende. Arbejdsgruppen finder, at det vil være mest hensigtsmæssigt af hensyn til lovens overskuelighed at fastsætte denne nye regel i tilknytning til de øvrige undtagelsesbestemmelser fra fortrydelsesrettens område, der vil følge af artikel 16, litra b-m, nedenfor.

Arbejdsgruppen bemærker, at der med den nye bestemmelse vil være tale om en vis regelforenkling, idet det således ikke længere vil være nødvendigt at opretholde forskellige regler i forbrugerftalelovens § 18, stk. 4 og stk. 6, om fortrydelsesrettens bortfald for henholdsvis fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

Det bemærkes endvidere, at forbrugerftalelovens § 18, stk. 5, regulerer fortrydelsesretten ved fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Efter bestemmelsen er det en forudsætning for fortrydelsesrettens ophør, at aftalen med forbrugerens samtykke er blevet helt opfyldt af begge parter. Forbrugerftalelovens § 18, stk. 5, gennemfører artikel 6, stk. 2, litra c, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, og bestemmelsen bør efter arbejdsgruppens opfattelse – med henblik på fortsat at sikre en korrekt implementering af det finansielle fjernsalgsdirektiv – opretholdes.

Der henvises herom til lovudkastets § 18, stk. 2, nr. 2, med tilhørende bemærkninger.

6.3.8.4. Ad direktivets artikel 16, litra b:

Efter direktivets artikel 16, litra b, er følgende aftaler undtaget fra direktivets bestemmelser om fortrydelsesret:

”b) levering af varer eller tjenesteydelser, hvis pris er afhængig af udsving på kapitalmarkedet, som den erhvervsdrivende ikke har indflydelse på, og som kan optræde inden fortrydelsesfristens udløb”.

Præambelen indeholder ikke noget fortolkningsbidrag i forhold til direktivets artikel 16, litra b.

En fuldt ud tilsvarende bestemmelse findes ikke i forbrugerftaleloven. Forbrugerftalelovens § 17, stk. 2, nr. 3, indeholder dog en bestemmelse om, at reglerne i forbrugerftalelovens kapitel 4 om fortrydelsesret ikke gælder for aftaler (både fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted) om *værdipapirer* eller *finansielle tjenesteydelser*, hvis værdipapirets eller tjenesteydelsens pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som leverandøren ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden, jf. nærmere herom nedenfor.

Fjernsalgsdirektivet indeholder dog en undtagelse fra fortrydelsesretten svarende til forbrugerrettighedsdirektivets § 16, litra b. Efter fjernsalgsdi-

rektivets artikel 6, stk. 3, 2. pind, kan fortrydelsesretten således ikke gøres gældende i forbindelse med aftaler ”om varer eller tjenesteydelser, hvis pris er afhængig af svingninger på kapitalmarkedet, som leverandøren ikke har indflydelse på”. Som nævnt ovenfor blev fjernsalgsdirektivet gennemført i dansk ret ved lov nr. 442 af 31. maj 2000, men undtagelsesbestemmelsen blev i den forbindelse ikke gennemført i dansk ret. Af forarbejderne til loven fremgår, at undtagelsen – hvis rækkevidde i øvrigt gav anledning til en vis tvivl – navnlig synes at være relevant ved aftaler om erhvervelse af børsnoterede aktier mv. Da sådanne aftaler ifølge direktivet skulle anses som aftaler om finansielle tjenesteydelser, som på tidspunktet var undtaget fra forbrugeraftalelovens anvendelsesområde, fandtes der ikke at være behov for at indføre denne særlige undtagelse fra fortrydelsesretten, jf. Folketingstidende 1999-2000, tillæg A, s. 5937.

Som det fremgår ovenfor, indeholder forbrugeraftalelovens § 17, stk. 2, nr. 3, en bestemmelse om, at reglerne i forbrugeraftalelovens kapitel 4 om fortrydelsesret ikke gælder for aftaler (både fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted) om værdipapirer eller finansielle tjenesteydelser, hvis værdipapirets eller tjenesteydelsens pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som leverandøren ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden.

Af bemærkningerne til forbrugeraftalelovens § 17, stk. 2, nr. 3, fremgår, at formålet med bestemmelsen er, at forbrugeren ikke skal kunne spekulere i fortrydelsesadgangen til skade for den erhvervsdrivende, som i de omhandlede tilfælde er uden indflydelse på tjenesteydelsens pris.

Undtagelsen har bl.a. til formål at gennemføre artikel 6, stk. 2, litra a, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, som ud over at fastsætte en undtagelse fra direktivets fortrydelsesret for finansielle tjenesteydelser, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som leverandøren ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden, også indeholder en ikke-udtømmende liste over eksempler på finansielle tjenesteydelser, som vil kunne være omfattet af undtagelsen, herunder fremmed valuta, pengemarkedsinstrumenter, værdipapirer, andele i kollektive investeringsforetagender, finansielle futures – herunder tilsvarende instrumenter – der afregnes kontant, fremtidige renteaftaler, rente- og valutaswaps samt swaps på aktier og aktieindeks, optioner på køb eller salg af de nævnte instrumenter – herunder tilsvarende instrumenter – der afregnes kontant, dvs. navnlig valuta- og renteoptioner.

Det fremgår af forarbejderne til bestemmelsen i forbrugeraftaleloven, at værdipapirer nævnes udtrykkeligt i bestemmelsen sammen med (andre) finansielle tjenesteydelser for at undgå tvivl om, at værdipapirer – som ifølge direktivet skal anses som finansielle tjenesteydelser og ikke varer – er omfattet af undtagelsen. Af forarbejderne fremgår endvidere, at værdipapirer i denne forbindelse bl.a. omfatter aftaler om køb og salg af aktier og obligationer samt andre værdipapirer, der giver ret til at erhverve aktier og obligationer, jf. Folketingstidende 2003-04, tillæg A, side 7602 ff., og betænkning 1440/2004, side 95.

Arbejdsgruppen finder på den baggrund, at undtagelsesbestemmelsen i forbrugerrettighedsdirektivet – som ikke omfatter finansielle tjenesteydelser, jf. artikel 3, stk. 3, litra d – må antages at finde anvendelse på f.eks. køb af ædelmetaller og visse råstoffer, såsom olie. Bestemmelsen supplerer således artikel 6, stk. 2, litra a, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, således at varer og tjenesteydelser – såvel finansielle som ikkefinansielle – hvis pris er afhængig af udsving på kapitalmarkedet, som den erhvervsdrivende ikke har indflydelse på, generelt er undtaget fra fortrydelsesretten som fastsat i de to direktiver. Ved vurderingen af, om der er tale om en vare eller en tjenesteydelse, der falder inden for undtagelsens område, bør der efter arbejdsgruppens opfattelse lægges vægt på, om prisen varierer på en ikke-forudberegnelig måde på grund af svingninger på kapitalmarkedet, således at handelen ved aftalens indgåelse indebærer et risikoelement.

Arbejdsgruppen foreslår på denne baggrund, at artikel 16, litra b, gennemføres ved en nyaffattelse af den eksisterende undtagelse i forbrugeraftalelovens § 17, stk. 2, nr. 3, ved at tilføje ”varer” og ved at ændre formuleringen ”finansielle tjenesteydelser” til blot at være ”tjenesteydelser” generelt.

Der henvises herom til lovudkastets § 18, stk. 2, nr. 15, med tilhørende bemærkninger.

Undtagelsen i forbrugeraftalelovens § 17, stk. 2, nr. 3, gælder imidlertid ikke, hvis den pågældende aftale er indgået uden for fast forretningssted under omstændigheder som nævnt i forbrugeraftalelovens § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b, dvs. aftaler indgået i forbindelse med den erhvervsdrivendes besøg hos forbrugeren, hvis aftalen vedrører andet end det, som forbrugeren har bedt den erhvervsdrivende om at komme for, samt aftaler indgået under en udflugt mv. arrangeret af den erhvervsdrivende (aftaler inden for dørsalgdirektivets område), jf. § 17, stk. 3.

Det bemærkes, at der umiddelbart ikke synes at være noget til hinder for fortsat at lade aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået uden for fast forretningssted under omstændigheder som nævnt i § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b, være omfattet af fortrydelsesrettens område, jf. forbrugeraftalelovens § 17, stk. 3, idet direktivet ikke finder anvendelse på aftaler om finansielle tjenesteydelser, jf. artikel 3, stk. 3, litra d.

Arbejdsgruppen har på den baggrund overvejet, om bestemmelsen i forbrugerftalelovens § 17, stk. 3, skal videreføres (herunder også i forhold til nr. 4 om spil og lotteri, der helt undtages fra direktivets anvendelsesområde, jf. artikel 3, stk. 3, litra c). Bestemmelsen er som nævnt ovenfor indsat i forbrugerftaleloven, idet dørsalgsdirektivet, der nu ophæves, ikke indeholder mulighed for at undtage de nævnte aftaler fra fortrydelsesrettens område.

Selvom det må antages, at bestemmelsen i dag har et meget begrænset anvendelsesområde i praksis (bl.a. fordi forbrugeren i dag har fortrydelsesret), så finder arbejdsgruppen, at bestemmelsen bør fastholdes. Arbejdsgruppen bemærker i den forbindelse, at det særlige beskyttelseshensyn, der gør sig gældende i de pågældende salgssituationer, og risikoen for at sådanne salgsformer i fremtiden kan opstå i videre omfang, end det gør sig gældende i dag, tilsiger en bibeholdelse i forhold til finansielle tjenesteydelser, dog således, at der ikke sondres mellem forskellige typer af aftaler indgået uden for forretningssted, dvs. mellem aftaler som ville være omfattet af det nu ophævede dørsalgsdirektiv, og andre aftaler indgået uden for forretningssted, da lovudkastet heller ikke i øvrigt anvender denne son-
dring.

Henset til, at de aftaler, som vil kunne være omfattet af den foreslåede § 18, stk. 3, antages at have meget beskeden udbredelse i praksis, finder arbejdsgruppen denne sidstnævnte udvidelse af bestemmelsen ubetænkelig.

Vedrørende fortrydelse i forhold til spil og lotteri henvises der til afsnit 6.1.8.3.3.

6.3.8.5. Ad direktivets artikel 16, litra c:

Efter direktivets artikel 16, litra c, er følgende aftaler undtaget fra direktivets bestemmelser om fortrydelsesret:

”c) levering af varer, som er fremstillet efter forbrugerens specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg”.

Definitionen af vare, som er fremstillet efter forbrugerens specifikation, er nærmere behandlet ovenfor, jf. afsnit 6.1.7.3, hvoraf bl.a. fremgår, at der efter flertallet i arbejdsgruppens opfattelse – uanset den forskel, der er på ordlyden af direktivets og den gældende definition af bestillingskøb i forbrugeraftaleloven – ikke synes at være noget der taler for, at de to definitioner har et materielt forskelligt indhold, idet det således efter begge definitioner er afgørende, om der er tale om en fremstilling, der er baseret på forbrugerens individuelle valg (specifikationer).

Af præambelbetragtning 49, 4. pkt., fremgår det i tilknytning til undtagelsen i artikel 16, litra c, at fortrydelsesretten ikke bør finde anvendelse for varer, der er fremstillet efter forbrugerens specifikationer, eller som har fået et tydeligt personligt præg, såsom gardiner syet efter mål.

Forbrugeraftaleloven indeholder ikke en bestemmelse svarende til direktivets artikel 16, litra c, hvorfor varer, som skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugerens individuelle behov, i dag er omfattet af fortrydelsesrettens område.

Som anført ovenfor under afsnit 6.1.7.3 indeholder forbrugeraftalelovens § 18, stk. 4 og stk. 6, imidlertid regler om fortrydelsesrettens ophør før tid i forhold til bestillingskøb.

Arbejdsgruppen foreslår, at der til gennemførelsen af direktivets artikel 16, litra c, indføres en ny bestemmelse, hvorefter bestillingskøb undtages fra fortrydelsesrettens område. Der er på denne baggrund ikke grundlag for at opretholde reglerne om fortrydelsesrettens ophør før tid i forhold til bestillingskøb, jf. forbrugeraftalelovens § 18, stk. 4 og stk. 6, hvorfor reglerne herom foreslås ophævet.

Flertallet bemærker endvidere, at gennemførelsen af direktivets artikel 16, litra c, ikke vil indebære væsentlige ændringer i forhold til gældende ret. Selvom forbrugeren i dag som udgangspunkt har mulighed for at fortryde en aftale om et bestillingskøb, vil den erhvervsdrivende i praksis – i overensstemmelse med forbrugeraftalelovens § 18, stk. 4 eller stk. 6 – sikre sig forbrugerens samtykke til, at den erhvervsdrivende kan begynde udførelsen mv. inden fortrydelsesfristens udløb, hvor fortrydelsesfristen normalt bortfalder. Hertil kommer, at området for bestillingskøb har et begrænset

anvendelsesområde, jf. nærmere ovenfor om Forbrugerklagenævnets og Forbrugerombudsmandens praksis.

Der henvises nærmere til afsnit 6.1.7.3. for så vidt angår mindretallet i arbejdsgruppens opfattelse af, at direktivets afgrænsning af bestillingskøb er langt bredere end efter gældende ret, hvorfor også den foreslåede undtagelse af bestillingskøb fra fortrydelsesretten efter mindretallets opfattelse bør tillægges et bredere anvendelsesområde.

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

6.3.8.6. Ad direktivets artikel 16, litra d:

Efter direktivets artikel 16, litra d, er følgende aftaler undtaget fra direktivets bestemmelser om fortrydelsesret:

”d) levering af varer, som må antages at blive forringet eller forældet hurtigt”.

I forhold til den nærmere afgrænsning af undtagelsens anvendelsesområde har arbejdsgruppen overvejet, hvilke typer af varer der er omfattet af bestemmelsen, og som må antages at blive forringet eller forældet hurtigt. Direktivets præambel indeholder ikke noget fortolkningsbidrag.

Efter arbejdsgruppens opfattelse, må bestemmelsen – idet der er tale om en undtagelse til hovedregler – antages at skulle fortolkes restriktivt.

Som eksempel på aftaler der er omfattet af bestemmelsens anvendelsesområde kan navnlig fremhæves visse ferske fødevarer, herunder kølevarer. Arbejdsgruppen har drøftet, om bestemmelsen også kan antages at omfatte tøj og andre modeprægede produkter, som efter omstændighederne kan være mindre værd efter relativ kort tid, uden at denne værdiforringelse kan siges at relatere sig til en forringelse eller forældelse af selve varen og dens egenskaber. Det er således arbejdsgruppens opfattelse, at det forekommer mindre sandsynligt, at undtagelsen kan tillægges et sådan bredt sigte uden klare tilkendegivelser herom i direktivet.

Opmærksomheden henledes i den forbindelse på, at aftaler om levering af fødevarer, drikkevarer eller andre varer til husholdningens løbende forbrug som leveres fysisk til forbrugerens hjem, bopæl eller arbejdsplads af en er-

hvervsdrivende, der ofte og regelmæssigt betjener faste ruter ikke er omfattet af direktivets anvendelsesområde, jf. artikel 3, stk. 3, litra j.

Forbrugeraftaleloven indeholder ikke en bestemmelse svarende til direktivets artikel 16, litra d. På den baggrund foreslår arbejdsgruppen, at der fastsættes en ny bestemmelse, der gennemfører direktivets undtagelse fra fortrydelsesretten ved levering af varer, som må antages at blive forringet eller forældet hurtigt.

Der henvises herom til lovudkastets § 18, stk. 2, nr. 4, med tilhørende bemærkninger.

6.3.8.7. Ad direktivets artikel 16, litra e:

Efter direktivets artikel 16, litra e, er følgende aftaler undtaget fra direktivets bestemmelser om fortrydelsesret:

”e) levering af forseglede varer, som af sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssige årsager ikke er egnede til at blive returneret, og hvor forseglingen er blevet brudt efter leveringen”.

En tilsvarende bestemmelse findes ikke i forbrugeraftaleloven. Det følger imidlertid af forbrugeraftalelovens § 20, stk. 1, jf. nærmere herom nedenfor afsnit 6.4.6.2, at fortrydelsesretten er betinget af, at det modtagne overgives til den erhvervsdrivende på dennes forretningssted i væsentlig samme stand og mængde, hvori det var, da forbrugeren fik det i hænde. Efter forbrugeraftalelovens § 20, stk. 3, nr. 1, følger det endvidere, at fortrydelsesretten ikke kan gøres gældende for varer, der er taget i brug, hvis det efter varens art er åbenbart, at brugen medfører en formindskelse af varens salgsværdi.

Det er arbejdsgruppens opfattelse, at aftaler omfattet af artikel 16, litra e, efter omstændighederne vil kunne være omfattet af enten forbrugeraftalelovens § 20, stk. 1 eller stk. 3. Arbejdsgruppen finder imidlertid, at der med henblik på at sikre en korrekt implementering af bestemmelsen bør fastsættes en ny bestemmelse, der udtrykkeligt gennemfører artikel 16, litra e.

I forhold til afgrænsningen af undtagelsens anvendelsesområde bemærker arbejdsgruppen, at det afgørende er, om varen sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssigt er kompromitteret. Arbejdsgruppen antager, at begrebet

”forsegling” bl.a. omfatter særlig emballage, som beskytter varen og tjener som sikkerhed for, at varen ikke har været åbnet.

Der henvises herom til lovudkastets § 18, stk. 2, nr. 5, med tilhørende bemærkninger.

6.3.8.8. Ad direktivets artikel 16, litra f:

Efter direktivets artikel 16, litra f, er følgende aftaler undtaget fra direktivets bestemmelser om fortrydelsesret:

”f) levering af varer som efter levering i henhold til deres art bliver uløseligt blandet sammen med andre varer”.

Forbrugeraftaleloven indeholder ikke en bestemmelse, der udtrykkeligt undtager varer, som efter leveringen i henhold til deres art bliver uløseligt blandet sammen med andre varer.

I præambelbetragtning 49, 4. pkt., anføres, at fortrydelsesretten ikke bør finde anvendelse for levering af brændstof, der er en vare, som det i sagens natur ikke er muligt efter leveringen at adskille fra andre varer.

Som anført er fortrydelsesretten betinget af, at det modtagne overgives til den erhvervsdrivende på dennes forretningssted i væsentlig samme stand og mængde, hvori det var, da forbrugeren fik det i hænde, jf. forbrugeraftalelovens § 20, stk. 1.

Efter arbejdsgruppens opfattelse, må det antages, at varer, som efter levering i henhold til deres art bliver uløseligt blandet sammen med andre varer, som udgangspunkt heller ikke vil kunne tilbageleveres i væsentlig samme stand og mængde og som følge heraf være undtaget fra fortrydelsesretten efter forbrugeraftalelovens § 20, stk. 1.

Det er imidlertid arbejdsgruppens opfattelse, at der med henblik på at sikre en korrekt implementering af direktivet bør fastsættes en ny bestemmelse, der udtrykkeligt gennemfører artikel 16, litra e.

Der henvises herom til lovudkastets § 18, stk. 2, nr. 6, med tilhørende bemærkninger.

6.3.8.9. Ad direktivets artikel 16, litra g:

Efter direktivets artikel 16, litra g, er følgende aftaler undtaget fra direktivets bestemmelser om fortrydelsesret:

”g) levering af alkoholholdige drikkevarer, hvor prisen blev fastsat ved købsaftalens indgåelse og levering først kan finde sted efter 30 dage, og hvor den faktiske værdi afhænger af markedskonjunkturer, som den erhvervsdrivende ikke har indflydelse på”.

Efter direktivets artikel 16, litra g, undtages aftaler om levering af alkoholholdige drikkevarer fra fortrydelsesrettens område, hvis prisen blev fastsat ved købsaftalens indgåelse, og levering først kan finde sted efter 30 dage, og hvor den faktiske værdi afhænger af markedskonjunkturer, som den erhvervsdrivende ikke har indflydelse på.

Af præambelbetragtning 49, 2. og 3. pkt., fremgår det, at fortrydelsesretten vil kunne være uhensigtsmæssig, f.eks. på grund af bestemte varers eller tjenesteydelsers karakter. Det gælder f.eks. i forbindelse med vin, og hvor aftalen er genstand for spekulation, idet værdien afhænger af markedskonjunkturerne (vin en primeur).

En tilsvarende bestemmelse findes ikke i forbrugeraftaleloven, og det foreslås derfor, at der fastsættes en bestemmelse, der gennemfører direktivets artikel 16, litra g.

6.3.8.10. Ad direktivets artikel 16, litra h:

Efter direktivets artikel 16, litra h, er følgende aftaler undtaget fra direktivets bestemmelser om fortrydelsesret:

”h) aftaler, hvor forbrugeren udtrykkeligt har anmodet den erhvervsdrivende om at besøge forbrugeren med henblik på at foretage hastende reparations- eller vedligeholdelsesarbejde. Hvis den erhvervsdrivende i forbindelse med et sådant besøg leverer tjenesteydelser ud over dem, forbrugeren specifikt har anmodet om, eller andre varer end de reservedele, der er nødvendige til at udføre vedligeholdelsen eller reparationen, skal fortrydelsesretten finde anvendelse på nævnte yderligere tjenesteydelser eller varer”.

Forbrugeraftaleloven indeholder i § 2, stk. 2, nr. 2, litra a, en bestemmelse, der i vidt omfang svarer til undtagelsesbestemmelsen i artikel 16, litra h, jf. nærmere herom ovenfor afsnit 6.1.5.2. For så vidt angår artikel 16, litra h,

2. pkt., hvorefter den erhvervsdrivende i forbindelse med et besøg omfattet af 1. pkt. leverer tjenesteydelser ud over dem, forbrugeren specifikt har anmodet om mv., bemærkes det, at forbrugeren efter forbrugerftalelovens § 17, stk. 1, jf. § 2, stk. 2, nr. 2, litra a, bl.a. har fortrydelsesret ved aftaler indgået uden for fast forretningssted, hvor aftalen er indgået eller forbrugeren har fremsat tilbud, under et anmodet hjemmebesøg, men angår noget, der er forskelligt fra det, som forbrugeren har bedt den erhvervsdrivende om at komme for.

Arbejdsgruppen foreslår imidlertid, at der i forbrugerftaleloven fastsættes en bestemmelse fuldstændig svarende til direktivets artikel 16, litra h, således at det udtrykkeligt fastsættes, at det alene er i tilfælde, hvor forbrugeren har anmodet den erhvervsdrivende om at besøge denne med henblik på at foretage hastende reparations- eller vedligeholdelsesarbejde, at forbrugeren ikke har mulighed for at fortryde aftalen.

I forhold til bestemmelsens 2. pkt. finder arbejdsgruppen, at dette allerede følger af 1. pkt. i og med, at det stilles som krav, at aftalen vedrører arbejde, som forbrugeren udtrykkeligt har anmodet den erhvervsdrivende om at besøge forbrugeren med henblik på at foretage. På denne baggrund finder arbejdsgruppen ikke, at det er nødvendigt, at denne del af bestemmelsen indsættes i loven. Derimod vil det blive præciseret i bemærkningerne, at undtagelsen ikke gælder andre tjenesteydelser eller andre varer end de reservedele, der er nødvendige til at udføre vedligeholdelsen eller reparationen, som forbrugeren specifikt har anmodet om. Arbejdsgruppen finder dog, at bestemmelsens 2. pkt., følger af 1. pkt., hvorfor det indstilles, at denne del af bestemmelsen alene omtales i bemærkningerne til loven.

Der henvises herom til lovudkastets § 18, stk. 2, nr. 8, med tilhørende bemærkninger.

6.3.8.11. Ad direktivets artikel 16, litra i:

Efter direktivets artikel 16, litra i, er følgende aftaler undtaget fra direktivets bestemmelser om fortrydelsesret:

”i) levering af plomberede lyd- eller billedoptagelser eller computer-software, som forbrugeren har brudt plomberingen på”.

Af direktivets præambelbetragtning 19, 3. pkt., fremgår det, at digitalt indhold, der leveres via et fysisk medium, såsom en cd eller en dvd, bør betragtes som varer i henhold til direktivet. For så vidt angår digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, henvises der til artikel 16, litra m, nedenfor.

Efter forbrugerftalelovens § 20, stk. 3, nr. 2, gælder fortrydelsesretten ikke – under forudsætning af at forbrugeren er gjort udtrykkeligt opmærksom herpå – for forseglede lyd- eller billedoptagelser eller edb-programmer, hvis forbrugeren har brudt forseglingen. Bestemmelsen gælder kun for varer.

Det fremgår af bemærkningerne til forbrugerftalelovens § 20, stk. 3, nr. 2, at forsegling bl.a. kan være tekniske plomberinger, jf. Folketingstidende 1999-2000, tillæg A, side 5960.

Der består således alene den forskel mellem henholdsvis direktivets artikel 16, litra i, og forbrugerftalelovens § 20, stk. 3, nr. 2, at undtagelsesbestemmelsen efter direktivet ikke forudsætter, at forbrugeren udtrykkeligt er gjort bekendt med, at fortrydelsesretten ikke kan gøres gældende, hvis plomberingen er brudt.

Arbejdsgruppen foreslår på den baggrund, at reglen i forbrugerftalelovens § 20, stk. 3, nr. 2, ophæves, og at der fastsættes en ny undtagelsesbestemmelse i forbrugerftaleloven fuldstændig svarende til direktivets artikel 16, litra i.

Der henvises herom til lovudkastets § 18, stk. 2, nr. 9, med tilhørende bemærkninger.

6.3.8.12. Ad direktivets artikel 16, litra j:

Efter direktivets artikel 16, litra j, er følgende aftaler undtaget fra direktivets bestemmelser om fortrydelsesret:

”j) levering af aviser, tidsskrifter eller magasiner, med undtagelse af abonnementsaftaler for levering af sådanne publikationer”.

En tilsvarende bestemmelse findes ikke i forbrugeraftaleloven, og arbejdsgruppen foreslår derfor, at der indsættes en ny bestemmelse i forbrugeraftaleloven, der gennemfører direktivets artikel 16, litra j.

Der henvises herom til lovudkastets § 18, stk. 2, nr. 10, med tilhørende bemærkninger.

Gennemførelsen af direktivets artikel 16, litra j, vil således principielt betyde en forringelse af forbrugerbeskyttelsen, idet det ikke længere vil være muligt at fortryde en aftale om køb af aviser mv., forudsat at der ikke er tale om en abonnementsaftale. Det skal dog hertil bemærkes, at bestemmelsen formentlig må antages at have en meget begrænset betydning i praksis, idet der efter arbejdsgruppens opfattelse næppe indgås (mange) fjernsalgsaftaler eller aftaler uden for den erhvervsdrivendes forretningssted om levering af aviser, tidsskrifter eller magasiner, som ikke samtidig er abonnementsaftaler.

6.3.8.13. Ad direktivets artikel 16, litra k:

Efter direktivets artikel 16, litra k, er følgende aftaler undtaget fra direktivets bestemmelser om fortrydelsesret:

”k) aftaler, der indgås på en offentlig auktion”.

Som anført under afsnit 6.1.5.1.2 ovenfor gælder forbrugerftaleloven ikke for auktionssalg, der er tilrettelagt således, at en væsentlig del af de bydende normalt er til stede på auktionsstedet, jf. § 2, stk. 1, nr. 4. Undtagelsen for traditionelt auktionssalg gælder ikke i tilfælde, hvor købet er indgået uden for fast forretningssted under omstændigheder som nævnt i stk. 2, nr. 2, litra a og b, dvs. i tilfælde, hvor aftalen er indgået, eller forbrugeren har fremsat tilbud, i forbindelse med den erhvervsdrivendes besøg hos forbrugeren, jf. nærmere litra a, eller under en udflugt mv. arrangeret af den erhvervsdrivende, jf. nærmere litra b.

Direktivet, der både omfatter offentlige auktioner (traditionelt auktionssalg) og auktioner, som indgås elektronisk, f.eks. via internettet, vil således nødvendiggøre en ændring af forbrugerftalelovens anvendelsesområde, idet undtagelsen i § 2, stk. 1, nr. 4, ikke vil kunne opretholdes, jf. nærmere herom ovenfor afsnit 6.1.7.11.

Gennemførelsen af direktivets artikel 16, litra k, vil endvidere indebære, at der skal fastsættes en bestemmelse, hvorefter aftaler, der indgås på en offentlig auktion, undtages fra bestemmelserne om fortrydelsesret. Dette vil i forhold til gældende ret indebære, at de auktionssalg, der er indgået uden for fast forretningssted under omstændigheder som nævnt i § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b, ikke længere vil være omfattet af fortrydelsesrettens område. Arbejdsgruppen bemærker dog i den forbindelse, at der arbejdsgruppen bekendt ikke er en større udbredelse af auktionssalg, der er indgået uden for fast forretningssted under omstændigheder som nævnt i § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b. Derfor vil en ophævelse af bestemmelsen næppe få den store betydning i praksis.

Arbejdsgruppen bemærker endvidere, at der med gennemførelsen af artikel 16, litra k, vil kunne opnås en forenkling af reglerne, og at der i forhold til aftaler, der indgås på en offentlig auktion, samlet set opnås en styrkelse af forbrugerbeskyttelsen, idet sådanne aftaler vil være omfattet af direktivets (og lovens) regler om oplysningspligt.

Der henvises herom til lovudkastets § 18, stk. 2, nr. 11, med tilhørende bemærkninger.

6.3.8.14. Ad direktivets artikel 16, litra l:

Efter direktivets artikel 16, litra l, er følgende aftaler undtaget fra direktivets bestemmelser om fortrydelsesret:

”l) levering af tjenesteydelser i form af logi undtagen til beboelsesformål, transport af varer, biludlejning, forplejning eller tjenesteydelser i forbindelse med fritidstilbud, når aftalen vedrører levering på en forud fastlagt dato eller i et nærmere bestemt tidsrum”.

Af præambelbetragtning 49, 5. og 6. pkt., fremgår:

”Gives forbrugeren en fortrydelsesret, vil det endvidere kunne være uhensigtsmæssig for så vidt angår visse tjenesteydelser, hvor aftalens indgåelse indebærer, at der afsættes kapacitet, som den erhvervsdrivende kunne finde det vanskeligt at anvende, hvis en fortrydelsesret udøves. Dette ville f.eks. være tilfældet, når der foretages reservationer på hoteller eller i forbindelse med ferieboliger eller kulturelle begivenheder eller sportsbegivenheder.”

I forhold til levering af tjenesteydelser i form af logi undtagen til beboelse følger det af præambelbetragtning 49, at det må lægges til grund, at reservationer på hoteller eller i forbindelse med ferieboliger er omfattet af tjenesteydelser i form af logi.

Efter forbrugerftalelovens § 17, stk. 2, nr. 1, jf. § 9, stk. 2, nr. 2, er aftaler om indkvartering undtaget fra fortrydelsesrettens område, hvis det fremgår af aftalen, hvilken dag eller inden for hvilken bestemt periode den pågældende tjenesteydelse skal udføres, og aftalen ikke er indgået uden for fast forretningssted under de i § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b, nævnte omstændigheder.

Som eksempler på udtrykket indkvartering, der også anvendes i pakkerejseloven, kan nævnes bestilling af hotelværelser, leje af sommerhus, overnatning på vandrehjem eller campingplads mv., jf. Forbrugerftaleloven med kommentarer af Benedikte Holberg m.fl. (2007), s. 210.

Det er arbejdsgruppens opfattelse, at udtrykket tjenesteydelse i form af logi bør forstås i overensstemmelse med udtrykket indkvartering efter forbrugerftaleloven.

Arbejdsgruppen finder derfor ikke, at det er nødvendigt at fastsætte en ny bestemmelse, hvorefter tjenesteydelser i form af logi undtages fra fortrydelsesrettens område. Gennemførelsen af (denne del af) bestemmelsen vil dog indebære en enkelt ændring i forhold til den gældende retstilstand, idet aftaler om indkvartering, der er indgået under de i § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b, nævnte omstændigheder, ikke længere vil være omfattet af fortrydelsesrettens område. Denne bestemmelse vurderes dog ikke i praksis at have haft større betydning.

I forhold til levering af tjenesteydelser i form af transport af varer og biludlejning følger det af forbrugerftalelovens § 17, stk. 2, nr. 1, jf. § 9, stk. 2, nr. 2, at aftaler om transport er undtaget fra fortrydelsesrettens område, hvis det fremgår af aftalen, hvilken dag eller inden for hvilken bestemt periode den pågældende tjenesteydelse skal udføres, og aftalen ikke er indgået uden for fast forretningssted under de i § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b, nævnte omstændigheder.

Som eksempler på aftaler om transport kan nævnes flytetransport, fly-, tog-, bus- og taxiture, jf. Forbrugerftaleloven med kommentarer af Benedikte Holberg m.fl. (2007), s. 210.

I dom af 10. marts 2005, EasyCar (sag C-336/03), antog EU-Domstolen, at en aftale om biludlejning er omfattet af begrebet ”aftaler om levering af tjenesteydelser i form af transport” i fjernsalgsdirektivets artikel 3, stk. 2, 2. pind (som er gennemført i forbrugeraftalelovens § 9, stk. 2, nr. 2). Domstolen udtalte, at udtrykket ”tjenesteydelser i form af transport”, som i hver af de andre opregnede former for tjenesteydelser svarer til en undtagelse for en sektor, og at det derfor omfatter tjenesteydelser inden for transportsektoren generelt. Selve det at stille et transportmiddel til rådighed for en forbruger er således en af de tjenesteydelser, der henhører under transportsektoren.

Udtrykket ”tjenesteydelser i form af transport” skal som anført af EU-Domstolen forstås bredt, og må således også antages at omfatte tjenesteydelser i form af dels transport af varer, dels biludlejning. Forbrugerrettighedsdirektivet anvender dog ikke samme terminologi som det generelle fjernsalgsdirektiv (transport), jf. bl.a. at aftaler om personbefordring, med undtagelse af artikel 8, stk. 2, artikel 19 og artikel 22 er undtaget fra direktivets anvendelsesområde, jf. artikel 3, stk. 3, litra k. Arbejdsgruppen er dog af den opfattelse, at formuleringen transport af varer og biludlejning på trods heraf skal forstås relativt bredt.

Særligt i relation til biludlejning har arbejdsgruppen overvejet, hvorvidt indgåelse af aftaler med forbrugere om leasing af biler, der ikke indebærer overdragelse af ejendomsretten til bilen (herefter privat billeasing), er omfattet af undtagelsen for aftaler om biludlejning. Der antages i den forbindelse at være en glidende overgang mellem aftaler, der betegner sig som henholdsvis udlejning og leasing, hvor længden af udlejningsperioden vil have betydning for kategoriseringen af en aftale. Henset til, at længden af udlejningsperioden ikke tillægges særskilt betydning i direktivet, finder arbejdsgruppen ikke, at dette i sig selv bør være afgørende for, om en fortrydelsesret kan gøres gældende.

Arbejdsgruppen bemærker endvidere, at det bagvedliggende hensyn til den erhvervsdrivendes afsættelse af kapacitet, som vanskelig vil kunne udnyttes, hvis forbrugeren kan fortryde aftalen, jf. præambelbetragtning 49, tilsvarende gør sig gældende i forhold til privat leasing.

Herudover bemærkes, at den engelske sprogversion anvender den bredere betegnelse ”car rental services”, hvilket understøtter en fortolkning, hvorefter begrebet ikke kun omfatter biludlejning i snæver forstand, men bl.a.

også privat leasing. I forbindelse med uformel kontakt til Kommissionen vedrørende implementeringen af direktivet, har Kommissionen tilsvarende tilkendegivet, at direktivet anvender den generelle betegnelse ”car rental services” uden at differentiere mellem korte eller længerevarende lejeforhold. Kommissionen var derfor umiddelbart af den opfattelse, at begge typer af billeje er omfattet af undtagelsesbestemmelsen i direktivet.

Arbejdsgruppen er på baggrund af ovenstående af den opfattelse, at privat leasing – såfremt der fremgår en bestemt leveringsdato eller periode af aftalen, hvilket må antages stort set altid at være tilfældet i praksis – i medfør af direktivets artikel 16, litra l, ligeledes er undtaget fra direktivets bestemmelser om fortrydelsesret.

Arbejdsgruppen foreslår af samme grund, at der ved gennemførelse af bestemmelsen i forbrugeraftaleloven og med henblik på at undgå en utilsigtet snæver fortolkning heraf gøres brug af den bredere betegnelse biludlejningsvirksomhed. Denne betegnelse findes at stemme bedre overens med den engelske sprogversion af direktivet, idet det af bemærkningerne til loven endvidere bør fremgå, at begrebet ud over traditionel biludlejning også omfatter privat leasing.

I forhold til levering af tjenesteydelser i form af forplejning følger det af forbrugeraftalelovens § 17, stk. 2, nr. 1, jf. § 9, stk. 2, nr. 2, at aftaler om forplejning er undtaget fra fortrydelsesrettens område, hvis det fremgår af aftalen, hvilken dag eller inden for hvilken bestemt periode den pågældende tjenesteydelse skal udføres, og aftalen ikke er indgået uden for fast forretningssted under de i § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b, nævnte omstændigheder.

Efter det generelle fjernsalgsdirektiv er det uden betydning, om maden leveres på en restaurant eller andre steder. Undtagelsen for forplejning omfatter derfor både servering og catering.

Det er arbejdsgruppens opfattelse, at udtrykket tjenesteydelse i form af forplejning bør forstås i overensstemmelse med udtrykket forplejning efter forbrugeraftaleloven.

Arbejdsgruppen finder derfor ikke, at det er nødvendigt at fastsætte en ny bestemmelse, hvorefter tjenesteydelser i form af forplejning undtages fra fortrydelsesrettens område. Gennemførelsen af (denne del af) bestemmelsen vil dog indebære en enkelt ændring af den gældende bestemmelse, idet

aftaler om forplejning, der er indgået under de i § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b, nævnte omstændigheder, ikke længere vil være omfattet af fortrydelsesrettens område.

Vedrørende levering af tjenesteydelser i forbindelse med fritidstilbud følger det af præambelbetragtning 49, at reservationer i forbindelse med kulturelle begivenheder eller sportsbegivenheder er omfattet af tjenesteydelser i forbindelse med fritidstilbud.

Efter forbrugeraftalelovens § 17, stk. 2, nr. 1, jf. § 9, stk. 2, nr. 2, er aftaler om rekreative fritidsaktiviteter, herunder underholdnings-, idræts- og lignende kulturbegivenheder undtaget fra fortrydelsesrettens område, hvis det fremgår af aftalen, hvilken dag eller inden for hvilken bestemt periode den pågældende tjenesteydelse skal udføres, og aftalen ikke er indgået uden for fast forretningssted under de i § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b, nævnte omstændigheder.

Efter det generelle fjernsalgsdirektiv gælder undtagelsen i forbrugeraftalelovens § 17, stk. 2, nr. 1, jf. § 9, stk. 2, nr. 2, kun for tjenesteydelser, der har karakter af fritidstilbud, og som derved er identiske med udtrykket i direktivets artikel 16, litra l.

I et tidligere udkast til det generelle fjernsalgsdirektiv blev undtagelsen formuleret som ”entertainment”, altså ”underholdningstilbud” eller lignende. Det generelle fjernsalgsdirektiv er fortolket i overensstemmelse hermed, og det må derfor lægges til grund, at undtagelsen navnlig tager sigte på aktiviteter, der kan betegnes som rekreative, f.eks. billetbestilling mv. til biograf- eller teaterforestillinger, til sportsstævner, koncerter eller lignende begivenheder.

Arbejdsgruppen finder derfor ikke, at det er nødvendigt at fastsætte en ny bestemmelse, hvorefter tjenesteydelser i form af fritidstilbud undtages fra fortrydelsesrettens område. Gennemførelsen af (denne del af) bestemmelsen vil dog indebære en enkelt ændring af den gældende bestemmelse, idet aftaler om fritidstilbud, der er indgået under de i § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b, nævnte omstændigheder, ikke længere vil være omfattet af fortrydelsesrettens område.

6.3.8.15. *Ad direktivets artikel 16, litra m:*

Efter direktivets artikel 16, litra m, er følgende aftaler undtaget fra direktivets bestemmelser om fortrydelsesret:

”m) levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret”.

Efter direktivets artikel 16, litra m, er levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, undtaget fra bestemmelserne om fortrydelsesret, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret.

Om levering af digitalt indhold, der leveres på et fysisk medium, henvises der til artikel 16, litra i, ovenfor.

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

Af direktivets præambelbetragtning 19, 4. og 5. pkt., fremgår:

”Ligesom for aftaler om levering af vand, gas eller elektricitet, som ikke udbydes til salg i et begrænset volumen eller i en bestemt mængde, eller af fjernvarme bør aftaler med digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, i relation til dette direktiv hverken klassificeres som købsaftaler eller tjenesteydelsesaftaler. I forbindelse med sådanne aftaler bør forbrugeren have en fortrydelsesret, medmindre forbrugeren har givet sit samtykke til, at leveringen i medfør af aftalen påbegyndes inden fortrydelsesfristen udløber, og har anerkendt, at vedkommende dermed vil miste sin fortrydelsesret.”

Efter forbrugeraftaleloven beror det på en konkret vurdering, om levering af digitalt indhold skal betragtes som en vare eller en tjenesteydelse. Der peges således i Folketingstidende 1999-2000, tillæg A, s. 5953, på, at det kan give anledning til tvivl, hvorvidt køb af edb-programmer, der leveres over internettet, skal anses for køb eller levering af en tjenesteydelse. Der tages ikke stilling hertil i forarbejderne. I den forbindelse bør det tillægges betydning, hvorvidt den erhvervsdrivende har mulighed for at sikre sig mod kopiering af et leveret program, inden dette tilbagesendes i forbindelse med en eventuel fortrydelse af aftalen. Har den erhvervsdrivende ingen mulighed for at sikre sig mod sådan en kopiering – f.eks. ved plombering e.l. – taler det for, at anse det leverede for en tjenesteydelse, hvilket bl.a.

betyder, at forbrugeren kan give sit samtykke til, at fortrydelsesretten op-
hører, når leveringen påbegyndes, jf. § 18, stk. 4. Kan den erhvervsdriven-
de på den anden side plumbere programmet eller på anden måde sikre sig
mod kopiering, taler dette for at anse programmet for en vare, jf. herved
Forbrugeraftaleloven med kommentarer af Benedikte Holberg m.fl.
(2007), s.114 f., samt IT-retten af Mads Bryde Andersen, 2. udgave (2005)
s. 842 f. I det omfang levering af digitalt indhold skal betragtes som en tje-
nesteydelse, følger det af forbrugeraftalelovens § 18, stk. 4, at forbrugeren
kan give samtykke til, at fortrydelsesretten kun gælder, indtil opfyldelsen
af aftalen påbegyndes, jf. nærmere herom ovenfor afsnit 6.2.2.6.1.

Som det fremgår af præambelbetragtningen bør aftaler med digitalt ind-
hold i relation til direktivet hverken klassificeres som købsaftaler eller tje-
nesteydelsesaftaler.

Det bemærkes, at i tilfælde, hvor leveringen er påbegyndt uden forbruge-
rens forudgående samtykke, og hvor aftalen ikke er undtaget fra bestem-
melserne om fortrydelsesret, udløber fortrydelsesfristen 14 dage fra dagen
for aftalens indgåelse, jf. artikel 9, stk. 3.

Arbejdsgruppen foreslår på den anførte baggrund, at der indsættes en ny
bestemmelse i forbrugeraftaleloven, der, under de nærmere angivne betin-
gelser, undtager levering af digitalt indhold fra bestemmelserne om fortry-
delsesret.

Der henvises herom til lovudkastets § 18, stk. 2, nr. 13, med tilhørende
bemærkninger.

6.4. Udøvelse af fortrydelsesretten, følgerne af udøvelse af for- trydelsesretten, den erhvervsdrivendes og forbrugeren forpligtelser i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten samt følgerne af udøvelse af fortrydelsesretten for tilknyt- tede aftaler – direktivets artikel 11-15

6.4.1. Direktivets artikel 11

Efter direktivets artikel 11, stk. 1, 1. afsnit, skal forbrugeren inden fortry-
delsesfristens udløb give meddelelse til den erhvervsdrivende om sin be-
slutning om at gøre fortrydelsesretten gældende. Forbrugeren kan i den
forbindelse vælge enten 1) at benytte den standardfortrydelsesformular,

der fremgår af direktivets bilag I (B) eller 2) at afgive en anden utvetydig erklæring om sin beslutning om at fortryde aftalen.

Medlemsstaterne må ikke indføre andre bestemmelser om formelle krav til standardfortrydelsesformularen end dem, der fremgår af bilag I (B), jf. artikel 11, stk. 1, 2. afsnit.

Om baggrunden for den måde hvorpå forbrugeren skal gøre fortrydelsesretten gældende, herunder indførelsen af en harmoniseret standardfortrydelsesformular, fremgår det af præambelbetragtning 44:

”Fortrydelsesretten gøres gældende på forskellig måde i medlemsstaterne, og det har medført omkostninger for erhvervsdrivende, som sælger på tværs af grænser. Indførelse af en harmoniseret standardfortrydelsesformular, som forbrugerne kan anvende, burde kunne forenkle fortrydelsesprocessen og skabe retssikkerhed. Derfor bør medlemsstaterne undlade at indføre yderligere krav til udformningen af EU-standardformularen, f.eks. at den skal udfyldes med en særlig skriftstørrelse. Forbrugeren bør imidlertid fortsat have mulighed for at gøre sin fortrydelsesret gældende med egne ord, forudsat at vedkommendes erklæring om at have besluttet at anvende aftalens fortrydelsesret over for den erhvervsdrivende er utvetydig. Et brev, et telefonopkald eller returnering af varerne med en klar erklæring vil kunne opfylde dette krav, men det bør være forbrugeren, der har bevisbyrden for udøvelse af fortrydelsesretten inden for de i direktivet fastsatte frister. Derfor er det i forbrugeres interesse at anvende et varigt medium, når forbrugeren giver den erhvervsdrivende meddelelse om, at vedkommende ønsker at udøve sin fortrydelsesret.”

Forbrugeren anses for at have gjort fortrydelsesretten gældende inden for den i artikel 9, stk. 2, og artikel 10 omhandlede fortrydelsesfrist, hvis forbrugeren har sendt meddelelsen om udøvelse af fortrydelsesretten, inden fristen er udløbet, jf. artikel 11, stk. 2.

Den erhvervsdrivende kan – foruden de muligheder der er nævnt i stk. 1 – give forbrugeren mulighed for elektronisk at udfylde og indsende enten fortrydelsesstandardformularen i bilag I (B), eller en anden utvetydig erklæring på den erhvervsdrivendes websted (hjemmeside). I så fald skal den erhvervsdrivende omgående på et varigt medium kvittere for modtagelse af en sådan meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten, jf. artikel 11, stk. 3.

Med hensyn til muligheden for at udøve fortrydelsesretten elektronisk fremgår det af præambelbetragtning 45:

”Erfaringerne viser, at mange forbrugere og erhvervsdrivende foretrækker at kommunikere med hinanden via den erhvervsdrivendes websted, og derfor bør den erhvervsdrivende kunne give forbrugeren mulighed for at udfylde en webbaseret fortrydelsesformular. I så fald bør den erhvervsdrivende omgående kvittere for modtagelse, f.eks. pr. e-mail.”

Det er forbrugeren, som har bevisbyrden for udøvelse af fortrydelsesretten i overensstemmelse med artikel 11, jf. artikel 11, stk. 4.

6.4.2. Direktivets artikel 12

Parternes forpligtelser til at opfylde aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for fast forretningssted ophører, hvis forbrugeren benytter sin fortrydelsesret, jf. artikel 12, litra a. I tilfælde, hvor forbrugeren har afgivet tilbud ved fjernsalg eller uden for fast forretningssted, ophører også forpligtelsen til at indgå denne aftale, jf. artikel 12, litra b.

6.4.3 Direktivets artikel 13

Den erhvervsdrivende er forpligtet til at refundere alle beløb, inklusive eventuelle leveringsomkostninger, som denne har modtaget fra forbrugeren. Beløbet skal tilbagebetales uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter den dato, hvor den erhvervsdrivende har modtaget meddelelsen om forbrugerenes beslutning om at udøve fortrydelsesretten i overensstemmelse med artikel 11, jf. artikel 13, stk. 1, 1. afsnit. Bestemmelsen skal ses i sammenhæng med artikel 13, stk. 3, hvoraf det fremgår, at den erhvervsdrivende under visse nærmere angivne betingelser kan tilbageholde beløbet.

Ved tilbagebetalingen skal den erhvervsdrivende anvende samme betalingsmiddel, som forbrugeren har anvendt til den oprindelige transaktion, medmindre forbrugeren udtrykkeligt har accepteret noget andet, og forudsat at forbrugeren ikke bliver pålagt nogen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen, jf. artikel 13, stk. 1, 2. afsnit.

Med hensyn til den erhvervsdrivendes forpligtelse til at refundere alle beløb modtaget fra forbrugeren fremgår det af præambelbetragtning 46, 1. og 2. pkt.:

”I tilfælde af at forbrugeren udøver fortrydelsesretten, bør den erhvervsdrivende godtgøre alle de betalinger, vedkommende har modtaget fra forbrugeren, herunder dem, der omfatter den erhvervsdrivendes udgifter i forbindelse med varernes levering til forbrugeren. Godtgørelsen bør ikke ske i form af tilgodebevis, medmindre forbrugeren har anvendt tilgodebevis til den oprindelige transaktion eller udtrykkeligt har accepteret dette.”

Den erhvervsdrivende skal dog ikke refundere ekstra omkostninger, hvis forbrugeren udtrykkeligt har valgt en anden leveringsform end den mindst bekostelige standardlevering, som den erhvervsdrivende har tilbudt, jf. artikel 13, stk. 2.

Af præambelbetragtning 46, 3. pkt., fremgår i tilknytning hertil:

”Hvis forbrugeren udtrykkeligt vælger en bestemt form for levering (f.eks. 24-timers ekspreslevering), selv om den erhvervsdrivende havde tilbudt en almindelig og generelt accepteret leveringsform, som ville have medført lavere leveringsomkostninger, bør forbrugeren betale udgiftsforskellen mellem disse to former for levering.”

Ved aftaler vedrørende salg af en vare kan den erhvervsdrivende – medmindre den erhvervsdrivende har tilbudt at afhente varerne selv – tilbageholde det modtagne beløb indtil det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende har modtaget de returnerede varer fra forbrugeren, eller indtil forbrugeren har fremlagt dokumentation for at have returneret varerne, alt efter hvilket tidspunkt der er tidligst, jf. artikel 13, stk. 3.

6.4.4. Direktivets artikel 14

Forbrugeren skal returnere varen til den erhvervsdrivende, når fortrydelsesretten gøres gældende. Forbrugeren skal returnere varen eller aflevere den til den erhvervsdrivende eller til en person, som den erhvervsdrivende har bemyndiget til at modtage varen, uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter den dato, hvor vedkommende i overensstemmelse med artikel 11 har givet den erhvervsdrivende besked om, at aftalen fortrydes, medmindre den erhvervsdrivende har tilbudt selv at afhente varen. Returneringen af varen anses for rettidig, hvis forbrugeren sender varen, inden fristen er udløbet, jf. artikel 14, stk. 1, 1. afsnit.

Af præambelbetragtning 48, 1. pkt., fremgår:

”Forbrugeren bør være forpligtet til at sende varerne tilbage senest 14 dage efter, at forbrugeren har givet den erhvervsdrivende meddelelse om, at vedkommende har besluttet at gøre aftalens fortrydelsesret gældende.”

Forbrugeren afholder de udgifter, der er forbundet med den direkte tilbagelevering af varen til den erhvervsdrivende. Dette gælder dog ikke, hvis den erhvervsdrivende enten har indvilliget i at afholde udgifterne, eller har undladt at oplyse forbrugeren om, at forbrugeren skal betale udgifterne forbundet med returneringen, jf. artikel 14, stk. 1, 2. afsnit.

I tilfælde af aftaler indgået uden for fast forretningssted, hvor varerne er blevet leveret til forbrugers hjem ved aftalens indgåelse, henter den erhvervsdrivende varerne for egen regning, hvis varerne i kraft af deres art normalt ikke kan returneres med post, jf. artikel 14, stk. 1, 3. afsnit.

Ved brug af fortrydelsesretten hæfter forbrugeren kun for varens eventuelle værdiforringelse, hvis varen har været håndteret på en anden måde, end hvad der var nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og den måde, varen fungerer på, jf. artikel 14, stk. 2. Hvis den erhvervsdrivende i strid med artikel 6, stk. 1, litra h, har undladt at give forbrugeren oplysninger om fortrydelsesretten, hæfter forbrugeren ikke for en eventuel forringelse af varerne.

I præambelbetragtning 47 er følgende anført i tilknytning til forbrugers håndtering af varen:

”Visse forbrugere gør fortrydelsesretten gældende efter at have brugt varerne mere end, hvad der er nødvendigt for at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, de fungerer på. I sådanne tilfælde bør forbrugeren ikke miste sin fortrydelsesret, men bør hæfte for eventuel forringelse af varernes værdi. For at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, de fungerer på, bør forbrugeren kun håndtere og besigtige dem på samme måde, som vedkommende ville have fået lov til i en forretning. Forbrugeren bør f.eks. kun prøve en beklædningsgenstand og bør ikke have lov til at have den på i længere tid. Forbrugeren bør derfor håndtere og besigtige varerne med behørig omhu indtil fortrydelsesfristens udløb. Forbrugers forpligtelser i tilfælde af fortrydelsesrettens udnyttelse bør ikke afskrække forbrugeren fra at udøve sin fortrydelsesret.”

En forbruger, der udnytter sin fortrydelsesret efter at have anmodet om at få tjenesteydelsen leveret inden fortrydelsesfristens udløb i overensstem-

melse med artikel 7, stk. 3, eller artikel 8, stk. 8, skal betale den erhvervsdrivende et beløb, der står i rimeligt forhold til det leverede indtil det tidspunkt, hvor forbrugeren har givet den erhvervsdrivende besked om, at aftalen fortrydes, sammenlignet med fuld opfyldelse af aftalen, jf. artikel 14, stk. 3. Beregningen af det forholdsmæssige beløb, som forbrugeren skal betale til den erhvervsdrivende, skal ske på grundlag af den samlede pris, der er fastsat i aftalen. Er den samlede pris urimelig høj, beregnes det forholdsmæssige beløb på grundlag af markedsværdien af det leverede.

Af præambelbetragtning 50 fremgår:

”På den ene side bør forbrugeren kunne udøve sin fortrydelsesret, selv om vedkommende har anmodet om tjenesteydelsens levering inden udløbet af fortrydelsesfristen. På den anden side bør den erhvervsdrivende, hvis forbrugeren udøver sin fortrydelsesret, have sikkerhed for at få en rimelig betaling for den tjenesteydelse, vedkommende har leveret. Beregningen af det forholdsmæssige beløb bør baseres på den pris, der er fastsat i aftalen, medmindre forbrugeren påviser, at den samlede pris i sig selv er uforholdsmæssig, i hvilket tilfælde det beløb, der skal betales, beregnes på grundlag af markedsværdien af den leverede tjenesteydelse. Markedsværdien bør fastsættes ved at sammenligne prisen på en tilsvarende tjenesteydelse ydet af andre erhvervsdrivende på tidspunktet for aftalens indgåelse. Forbrugeren bør derfor anmode om levering af tjenesteydelserne inden udløbet af fortrydelsesfristen i form af en udtrykkelig anmodning herom og, i forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted, på et varigt medium. Ligeledes bør den erhvervsdrivende på et varigt medium oplyse forbrugeren om eventuelle forpligtelser til at betale de forholdsmæssige omkostninger for de allerede leverede tjenesteydelser. For aftaler, der både omfatter varer og tjenesteydelser, bør reglerne i dette direktiv om tilbagelevering af varer finde anvendelse på aspekter vedrørende varer, og godtgørelsesordningen for tjenesteydelser bør finde anvendelse på aspekter vedrørende tjenesteydelser.”

Inden fortrydelsesfristens udløb hæfter forbrugeren ifølge artikel 14, stk. 4, litra a, hverken for hel eller delvis udførelse af tjenesteydelser eller levering af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i et afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, eller af fjernvarme, hvis 1) den erhvervsdrivende har undladt at give oplysninger i overensstemmelse med artikel 6, stk. 1, litra h, eller litra j, eller 2) forbrugeren ikke udtrykkeligt har anmodet om, at udførelsen skulle påbegyndes inden udløbet af fortrydelsesfristen, jf. artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8.

Forbrugeren hæfter ifølge artikel 14, stk. 4, litra b, heller ikke for hel eller delvis levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, hvis 1) forbrugeren ikke på forhånd har givet sit udtrykkelige samtykke til, at udførelsen kan påbegyndes inden udløbet af den 14-dages frist, der er nævnt i artikel 9, 2) forbrugeren ikke har anerkendt, at vedkommende mister sin fortrydelsesret, når vedkommende giver sit samtykke, eller 3) den erhvervsdrivende har undladt at give bekræftelse i overensstemmelse med artikel 7, stk. 2, eller artikel 8, stk. 7 (kopi af bekræftelsen af forbrugers forudgående samtykke, jf. artikel 16, litra m).

Endelig pådrager forbrugeren sig ifølge artikel 14, stk. 5, ikke noget ansvar ved at gøre brug af fortrydelsesretten, ud over hvad der fremgår af artikel 13, stk. 2 (om ekstra omkostninger i forbindelse med levering) eller artikel 14 (bl.a. eventuelle omkostninger i forbindelse med tilbagelevering af varerne).

6.4.5. Direktivets artikel 15

6.4.5.1. Efter direktivets *artikel 15, stk. 1*, ophører enhver tilknyttet aftale automatisk uden udgifter for forbrugeren, hvis forbrugeren udøver sin fortrydelsesret i forbindelse med aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for fast forretningssted, jf. artikel 9-14. Dette gælder dog ikke, hvor andet er fastsat i direktivets artikel 13, stk. 2 (ekstra omkostninger i forbindelse med levering), og artikel 14 (bl.a. eventuelle omkostninger i forbindelse med tilbagelevering af varerne), jf. dog artikel 15 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2008/48/EF af 23. april 2008 om forbrugerkreditaftaler (forbrugerkreditdirektivet).

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

Efter direktivets artikel 15, stk. 2, fastsætter medlemsstaterne nærmere regler om tilknyttede aftalers ophør.

6.4.5.2. Som det fremgår, indeholder artikel 15, stk. 1, en henvisning til forbrugerkreditdirektivets artikel 15.

Forbrugerkreditdirektivets artikel 15 har følgende ordlyd:

”1. Hvis en forbruger har udøvet en fortrydelsesret baseret på fællesskabsretten i forbindelse med en aftale om levering af en vare eller tjenesteydelse, er forbrugeren ikke længere bundet af en tilknyttet kreditaftale.

2. Hvis de varer eller tjenesteydelser, der er omfattet af den tilknyttede kreditaftale, ikke leveres eller kun leveres delvis eller ikke er i overensstemmelse med aftalen om levering deraf, har forbrugeren ret til at tage retsmidler i anvendelse mod kreditgiveren, såfremt forbrugeren ikke fra leverandøren har opnået den fyldestgørelse, som vedkommende har krav på ifølge loven eller aftalen om levering af varer eller tjenesteydelser. Medlemsstaterne bestemmer, i hvilket omfang og på hvilke betingelser disse retsmidler kan iværksættes.

3. Denne artikel berører ikke nationale bestemmelser om, at en kreditgiver hæfter solidarisk for ethvert krav, som forbrugeren måtte have mod leverandøren, såfremt købet af varer eller tjenesteydelser fra leverandøren er blevet finansieret via en kreditaftale.”

En tilknyttet kreditaftale defineres i forbrugerkreditdirektivets artikel 3, litra n, som en kreditaftale, der udelukkende tjener til at finansiere en aftale om levering af specifikke varer eller tjenesteydelser, og som sammen med denne udgør en kommerciel helhed. En kommerciel helhed foreligger, når leverandøren enten selv forestår finansieringen eller overlader det til tredjemand efter aftale. En kommerciel helhed foreligger endvidere, når den specifikke ydelse udtrykkeligt er angivet i kreditaftalen.

Forbrugerkreditdirektivets artikel 15, stk. 1, indebærer, at en kreditaftale, som er knyttet til den aftale – eksempelvis en fjernsalgsaftale om køb af en vare (hovedaftalen, f.eks. køb af en vaskemaskine) – som forbrugeren fortryder, også vil bortfalde.

Den nye bestemmelse i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 15 vedrører ikke tilknyttede kreditaftaler, idet direktivet ikke finder anvendelse på finansielle tjenesteydelser, jf. artikel 3, stk. 3, litra d. Bestemmelsen omfatter derimod aftaler i henhold til hvilke, forbrugeren erhverver varer eller tjenesteydelser, som er omfattet af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted. I forhold til det anførte eksempel ovenfor om køb af en vaskemaskine indebærer forbrugerrettighedsdirektivets artikel 15, stk. 1, at en tilknyttet aftale om f.eks. køb af et serviceabonnement til vaskemaskinen tillige bortfalder i tilfælde af, at forbrugeren fortryder selve hovedaftalen.

Forbrugerrettighedsdirektivets artikel 15 supplerer således forbrugerkreditdirektivets artikel 15, stk. 1, og indebærer, at det fremover ikke alene er en tilknyttet kreditaftale, som i tilfælde af forbrugerens udøvelse af fortrydelsesretten, der bortfalder, men også andre tilknyttede aftaler i henhold til hvilken forbrugeren erhverver varer eller tjenesteydelser, som er omfattet af en fjernsalgsaftale eller en aftale indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

Det bemærkes, at forbrugerkreditdirektivets artikel 15, stk. 2 og 3, efter arbejdsgruppens opfattelse ikke har nogen betydning for implementeringen af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 15. Der henvises herom til afsnit 6.4.11 nedenfor.

6.4.6. Gældende ret

6.4.6.1. Fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten

Forbrugeraftalelovens § 19 fastlægger den nærmere fremgangsmåde ved brug af fortrydelsesretten, ligesom det fremgår heraf, hvilke omkostninger forbrugeren kan pålægges at afholde i forbindelse med udnyttelse af fortrydelsesretten. Bestemmelsen finder anvendelse på aftaler om salg af varer og aftaler om tjenesteydelser, herunder finansielle tjenesteydelser, og gennemfører artikel 5, stk. 1, 1. pkt., i dørsalgsdirektivet og artikel 6, stk. 6, i det finansielle fjernsalgsdirektiv. Det generelle fjernsalgsdirektiv indeholder ikke udtrykkelige regler om fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten. Af det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 6 kan dog udledes, at fortrydelsesretten vedrørende en vare kan udøves ved tilbagesendelse af varen til den erhvervsdrivende.

Forbrugeren skal, inden udløbet af den fortrydelsesfrist der følger af § 18, underrette den erhvervsdrivende om, at aftalen fortrydes, jf. forbrugeraftalelovens § 19, stk. 1, 1. pkt. Der er ikke foreskrevet nogen bestemt form for forbrugerens underretning om, at aftalen fortrydes. Meddelelsen kan således gives f.eks. mundtligt (telefonisk), pr. brev, e-mail, sms-besked eller telefax.

Det er tilstrækkeligt, at underretningen, når denne foreligger på papir eller andet varigt medium, som den erhvervsdrivende har adgang til, er afsendt inden fristens udløb, jf. forbrugeraftalelovens § 19, stk. 1, 2. pkt. Dette indebærer, at det er uden betydning, om den erhvervsdrivende først modta-

ger underretningen efter fristens udløb, og at det er den erhvervsdrivende, som bærer risikoen for underretningens forsinkelse.

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

Det følger endvidere af forbrugerftalelovens § 19, stk. 2, at forbrugeren ved fjernsalg – i de tilfælde, hvor den erhvervsdrivende ikke har påtaget sig at afhente varen – skal afholde de omkostninger, der måtte være forbundet med at tilbagesende varen til den erhvervsdrivende, når fortrydelsesretten benyttes. Har den erhvervsdrivende i henhold til aftalen leveret en erstatningsvare, fordi den pågældende vare som helhed ikke kunne leveres, påhviler omkostningerne ved tilbagesendelse dog den erhvervsdrivende.

Hvis forbrugeren endnu ikke har modtaget varen, kan fortrydelsesretten endvidere benyttes ved, at forbrugeren undlader at modtage eller indløse en forsendelse fra den erhvervsdrivende, jf. forbrugerftalelovens § 19, stk. 3.

6.4.6.2. Betingelser for at udøve fortrydelsesretten ved aftaler vedrørende køb af varer

Forbrugerftalelovens § 20 fastsætter yderligere betingelser for udøvelse af fortrydelsesretten ved aftaler vedrørende køb af varer. Bestemmelsen omfatter ikke tjenesteydelser, da sådanne almindeligvis ikke kan tilbagegives, når de først er præsteret. Bestemmelsen er i det væsentlige videreført fra den oprindelige forbrugerftalelov fra 1978 gennem en sammenskrivning af betingelserne for at fortryde aftaler om køb uden for fast forretningssted og fjernsalgsaftaler.

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

fast forretningssted er fortrydelsesretten betinget af, at forbrugeren holder det modtagne til disposition for den erhvervsdrivende i væsentlig samme stand og mængde, jf. forbrugerftalelovens § 20, stk. 1, 2. pkt.

Forbrugeren bevarer dog sin fortrydelsesret, selv om varen ikke kan tilbageleveres i væsentlig samme stand og mængde, hvis beskadigelsen eller forringelsen skyldes en omstændighed, der ikke kan bebrejdes forbrugeren, jf. § 20, stk. 2. Der henvises herved også til afsnit 6.4.10.2. Sælgeren bærer med andre ord risikoen for varens hændelige beskadigelse eller forringelse i tilfælde, hvor forbrugeren gør brug af sin fortrydelsesret.

Herudover følger det af den gældende forbrugerftalelovs § 20, stk. 3, at fortrydelsesretten, forudsat at forbrugeren er gjort udtrykkeligt opmærksom herpå, ikke gælder for 1) varer, der er taget i brug, hvis det efter varens art er åbenbart, at brugen medfører formindskelse af varens salgsværdi, og 2) forseglede lyd- eller billedoptagelser eller edb-programmer, hvis forbrugeren har brudt forseglingen.

6.4.6.3. Retsvirkningerne af at bruge fortrydelsesretten

6.4.6.3.1. Forbrugerftalelovens § 21, der gennemfører artikel 6, stk. 2, i det generelle fjernsalgsdirektiv og artikel 5, stk. 2, i dørsalgsdirektivet, angiver retsvirkningerne af at fortryde en aftale indgået uden for fast forretningssted eller en fjernsalgsaftale vedrørende en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse. Bestemmelsen gælder også for aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået uden for fast forretningssted, men ikke for fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Reglerne om retsvirkningerne af at fortryde en aftale om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser er reguleret i forbrugerftalelovens § 22.

For aftaler indgået uden for fast forretningssted eller fjernsalgsaftaler vedrørende en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse følger det af forbrugerftalelovens § 21, stk. 1, at den erhvervsdrivende ikke kan gøre krav i henhold til aftalen gældende mod forbrugeren ved dennes udøvelse af fortrydelsesretten. Af bestemmelsen følger det således, at det er gratis for forbrugeren at bruge fortrydelsesretten, bortset fra udgifterne til returnering af varen i tilfælde af fjernsalg, hvor den erhvervsdrivende ikke har påtaget sig at hente varen hos forbrugeren, idet det følger af § 19, stk. 2, 3. pkt., at denne omkostning påhviler forbrugeren, jf. nærmere herom ovenfor afsnit 4.1.4.2.

Det følger endvidere af forbrugeraftalelovens § 21, stk. 2, at i tilfælde, hvor forbrugeren helt eller delvis har betalt for varen eller tjenesteydelsen, skal den erhvervsdrivende tilbagebetale det modtagne, når forbrugeren træder tilbage fra aftalen.

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

I andre tilfælde, dvs. ved salg uden for fast forretningssted, ved fjernsalg af ikkefinansielle tjenesteydelser og ved fjernsalg af varer, hvor den erhvervsdrivende har påtaget sig at afhente varen hos forbrugeren, skal den erhvervsdrivendes tilbagebetaling ske snarest muligt og senest 30 dage efter, at forbrugeren underretning om tilbagetrædelsen er kommet frem til den erhvervsdrivende, jf. forbrugeraftalelovens § 21, stk. 4, 1. pkt. Reglen regulerer således de tilfælde, hvor fortrydelsesretten kan udøves blot ved at underrette den erhvervsdrivende, jf. forbrugeraftalelovens § 19, stk. 1.

Hvis aftalen vedrører en vare, som den erhvervsdrivende ikke afhenter inden 3 måneder efter, at den pågældende fra køberen har modtaget underretning om dennes tilbagetræden fra aftalen, tilfalder varen køberen vederlagsfrit, jf. forbrugeraftalelovens § 21, stk. 4, 2. pkt.

Det følger herudover af forbrugeraftalelovens § 21, stk. 4, 3. pkt., at forbrugeren har tilbageholdelsesret i den modtagne vare til sikring af kravet på tilbagebetaling af vederlaget.

6.4.6.3.2. Som anført ovenfor indeholder forbrugeraftalelovens § 22 regler om retsvirkningerne af fortrydelsesrettens udnyttelse ved fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Bestemmelsen gennemfører artikel 7 i det finansielle fjernsalgsdirektiv.

Efter forbrugeraftalelovens § 22, stk. 1, kan forbrugeren ved fortrydelse af en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiell tjenesteydelse pålægges at betale for den del af ydelsen, som allerede er leveret i henhold til fjernsalgsaftalen, hvis 1) aftalens opfyldelse på forbrugeren udtrykkelige anmodning er påbegyndt inden fortrydelsesfristens udløb, og 2) den erhvervsdrivende

godtgør, at forbrugeren er blevet oplyst om fortrydelsesretten og om det beløb, der skal betales, jf. § 13, stk. 1, nr. 5.

Det beløb, som forbrugeren kan pålægges at betale efter stk. 1, skal stå i rimeligt forhold til omfanget af den ydelse, som allerede er leveret, sammenlignet med fjernsalgsaftalens fulde opfyldelse, jf. forbrugerftalelovens § 22, stk. 2.

Efter forbrugerftalelovens § 22, stk. 3, følger det, at i tilfælde, hvor forbrugeren helt eller delvis har betalt for tjenesteydelsen, skal den erhvervsdrivende med fradrag af et eventuelt beløb efter stk. 1 tilbagebetale det modtagne, når forbrugeren træder tilbage fra aftalen. Tilbagebetalingen skal ske snarest muligt og senest 30 dage efter, at forbrugeren underretning om fortrydelsen er kommet frem til den erhvervsdrivende.

Forbrugeren skal snarest muligt og senest 30 dage efter afsendelsen af meddelelse om tilbagetrædelsen tilbagelevere ethvert beløb eller formuegode, som forbrugeren måtte have modtaget af den erhvervsdrivende, jf. forbrugerftalelovens § 22, stk. 4.

6.4.6.4. Bortfald af tilknyttede aftaler

Det følger af § 23 i forbrugerftaleloven, at en tilknyttet kreditaftale, som forbrugeren har indgået med den erhvervsdrivende, eller som på grundlag af en aftale mellem tredjemand og den erhvervsdrivende dækker den aftalte betaling helt eller delvis, bortfalder, hvis forbrugeren træder tilbage fra en aftale i medfør af forbrugerftalelovens bestemmelser om fortrydelsesret. Tilsvarende gør sig gældende, hvis forbrugeren eksempelvis i medfør af forbrugerftalelovens § 28 påberåber sig, at aftalen er ugyldig. Bestemmelsen, der gennemfører artikel 6, stk. 4, i det generelle fjernsalgsdirektiv, omfatter både aftaler indgået ved fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted.

Forbrugerftalelovens § 23, stk. 1, supplerer kreditaftalelovens § 33.

Kreditaftalelovens § 33 gælder for køb og for aftaler om opnåelse af en tjenesteydelse, hvor forbrugeren efter aftale med sælgeren/tjenesteyderen har fået henstand med betaling af købesummen/vederlaget, eller hvor købesummen/vederlaget helt eller delvis dækkes ved lån indrømmet forbrugeren af en tredjemand på grundlag af en aftale herom mellem denne og sælgeren/tjenesteyderen (oprindeligt trepartsforhold).

Det følger af kreditaftalelovens § 33, stk. 1, at forbrugeren over for anden kreditor kan gøre samme indsigelser gældende som over for kreditgiveren, sælgeren eller leverandøren af tjenesteydelsen. Efter kreditaftalelovens § 33, stk. 3, har forbrugeren – hvis der foreligger et oprindeligt trepartsforhold – derudover mulighed for i et vist omfang at gøre pengekrav gældende over for den finansierende tredjemand. Betingelserne herfor er, *at* forbrugeren har et pengekrav mod sælgeren eller tjenesteyderen i anledning af aftalen (f.eks. krav på tilbagebetaling af købesummen/vederlaget), *at* forbrugeren sandsynliggør, at sælgeren eller tjenesteyderen ikke opfylder sine forpligtelser, samt *at* beløbet ikke overstiger, hvad forbrugeren har betalt den pågældende tredjemand i anledning af aftalen.

En tilknyttet kreditaftale, der er omfattet af forbrugeraftalelovens § 23, stk. 1, vil oftest også indgå som en del af et kreditbeløb eller en kreditaftale vedrørende en tjenesteydelse omfattet af kreditaftalelovens § 33. Forbrugers tilbagetræden fra aftalen vil dermed betyde, at forbrugeren efter kreditaftalelovens § 33 kan kræve sig frigjort for at betale den del af det samlede vederlag, som vedrører kreditomkostningerne inklusiv stiftelsesomkostningerne, ligesom forbrugeren ikke hæfter for tilbagebetalingen af lån, som er udbetalt til sælgeren eller tjenesteyderen. Der henvises herom til Forbrugeraftaleloven med kommentarer af Benedikte Holberg m.fl. (2007), side 361 ff.

Ved tilbagetræden fra en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse bortfalder endvidere en hertil knyttet fjernsalgsaftale om tjenesteydelser, som skal leveres af den erhvervsdrivende eller af en tredjepart på grundlag af en aftale mellem tredjeparten og den erhvervsdrivende, jf. forbrugeraftalelovens § 23, stk. 2, der gennemfører artikel 6, stk. 7, 2. led, i det finansielle fjernsalgsdirektiv.

Forbrugeraftalelovens § 23, stk. 3, der indgår som en del af implementeringen af artikel 6, stk. 4, i det generelle fjernsalgsdirektiv og artikel 6, stk. 7, 2. led, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, supplerer § 23, stk. 1 og 2, og fastslår, at der ikke kan pålægges forbrugeren at betale gebyr eller erstatning til en aftalepart, hvis aftalen er bortfaldet i medfør af stk. 1 eller 2.

6.4.7. Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivet artikel 11

6.4.7.1. Den fremgangsmåde for udøvelse af fortrydelsesretten, der er fastlagt i artikel 11, stk. 1, 1. pkt. – dvs. underretning til den erhvervsdrivende inden den relevante frists udløb – svarer til fremgangsmåden efter den gældende regel i forbrugeraftalelovens § 19, stk. 1, 1. pkt., om, at fortrydelsesretten ved aftaler om salg af varer og aftaler om tjenesteydelser, herunder finansielle tjenesteydelser, som udgangspunkt udøves ved at give underretning til den erhvervsdrivende.

Til gennemførelsen af artikel 11, stk. 1, 1. pkt., er det således efter arbejdsgruppens opfattelse ikke nødvendigt at foretage nogen ændringer af gældende ret.

6.4.7.2. Direktivets artikel 11, stk. 1, 2. pkt., fastlægger, at forbrugerens underretning til den erhvervsdrivende kan ske enten ved at benytte standardfortrydelsesformularen i bilag 1 (B) eller ved afgivelse af en anden utvetydig erklæring om, at aftalen fortrydes. Af præambelbetragtning 44 fremgår i tilknytning hertil, at et brev, et telefonopkald eller returnering af varerne med en klar erklæring vil kunne opfylde dette krav. Det fremgår endvidere af samme præambelbetragtning, at det bør være forbrugeren, som har bevisbyrden, og at det derfor er i forbrugerens interesse at anvende et varigt medium, når denne giver meddelelse til den erhvervsdrivende om, at fortrydelsesretten udøves.

Bestemmelsen skal ses i sammenhæng med artikel 11, stk. 3, hvoraf det fremgår, at den erhvervsdrivende, ud over de muligheder der følger af stk. 1, også kan give forbrugeren mulighed for elektronisk at udfylde og indsende enten standardfortrydelsesformularen i bilag 1 (B) eller en anden utvetydig erklæring på den erhvervsdrivendes websted. I så fald skal den erhvervsdrivende omgående på et varigt medium kvittere for modtagelsen af en sådan meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten.

Det følger af direktivets artikel 6, stk. 1, litra h, at den erhvervsdrivende inden aftaleindgåelsen skal give forbrugeren oplysning om fortrydelsesrettens anvendelse mv. samt den i bilag 1 (B) optrykte standardfortrydelsesformularen.

Forbrugeraftaleloven foreskriver ikke nogen bestemt *form* for forbrugerens underretning til den erhvervsdrivende om, at aftalen fortrydes. Meddelelsen kan således f.eks. gives mundtligt (telefonisk), pr. brev, e-mail, sms-besked eller telefax til den erhvervsdrivende. En tilkendegivelse fra forbrugeren om, at denne er utilfreds med varen eller ydelsen, kan efter om-

stændighederne sidestilles med en underretning om, at forbrugeren ønsker at træde tilbage fra aftalen, navnlig i tilfælde, hvor forbrugeren ikke har fået de krævede oplysninger om fortrydelsesretten mv. Forbrugeren kan endvidere bruge fortrydelsesretten ved at undlade at modtage eller indløse en forsendelse fra den erhvervsdrivende, jf. forbrugerftalelovens § 19, stk. 3.

Som anført ovenfor under afsnit 6.2.2.6.2 følger det af § 11 i bekendtgørelse nr. 972 af 24. september 2004 vedrørende oplysning om fortrydelsesret i henhold til lov om visse forbrugerftaler, at den erhvervsdrivende, samtidig med afgivelse af oplysning i henhold til §§ 2, 3, 5, 7, 8 eller 9, kan give forbrugeren en blanket, som denne kan anvende, hvis aftalen fortrydes. Eksempel på denne blanket er optrykt som bilag 9 til bekendtgørelsen.

For at sikre en korrekt implementering af direktivets af artikel 11, stk. 1 og stk. 3, vil det således efter arbejdsgruppens opfattelse i forhold til aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og aftaler om fjernsalg af varer og ikkefinansielle tjenesteydelser være nødvendigt at fastsætte nærmere regler med hensyn til underretningens form.

Af den nye bestemmelse, der foreslås indført, skal det således fremgå, at forbrugeren ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og ved aftaler om fjernsalg af varer og ikkefinansielle tjenesteydelser kan benytte standardfortrydelsesformularen i direktivets bilag 1 (B) (artikel 11, stk. 1, 2. pkt., litra a) eller afgive en anden utvetydig erklæring (artikel 11, stk. 1, 2. pkt., litra b). Det skal endvidere fremgå, at den erhvervsdrivende også kan give forbrugeren mulighed for elektronisk at udfylde og indsende standardfortrydelsesformularen i bilag 1 (B) eller en anden utvetydig erklæring, og at den erhvervsdrivende i så fald omgående på et varigt medium skal kvittere for modtagelsen af en sådan meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten (artikel 11, stk. 3).

Efter de gældende regler kan forbrugeren udøve sin fortrydelsesret ved at undlade at modtage eller indløse en forsendelse fra den erhvervsdrivende, jf. forbrugerftalelovens § 19, stk. 3.

6.4.7.3. Efter artikel 11, stk. 1, 2. pkt., litra b, kan forbrugeren – ud over at benytte standardfortrydelsesformularen i bilag I (B) – fortryde en aftale omfattet af direktivet ved at afgive en anden utvetydig erklæring om sin beslutning om at fortryde aftalen.

Efter arbejdsgruppens opfattelse vil en undladelse af at modtage eller afhente en vare ikke i sig selv udgøre en utvetydig erklæring i direktivets forstand. Det er endvidere arbejdsgruppens vurdering, at bestemmelsen i artikel 11, stk. 1 og 3, må forstås som en udtømmende opregning af de måder, hvorpå forbrugeren kan underrette den erhvervsdrivende om at fortrydelsesrettens gøres gældende, hvorfor det ikke er foreneligt med direktivet at opretholde bestemmelsen i forbrugeraftalelovens § 19, stk. 3, som derfor foreslås ophævet.

Det bemærkes i øvrigt, at den erhvervsdrivende under alle omstændigheder – f.eks. hvor forbrugeren undlader at modtage en vare, eller hvor varen returneres til den erhvervsdrivende af postvæsenet m.fl., fordi forbrugeren ikke har afhentet den – ville kunne rette henvendelse til forbrugeren med henblik på at afklare, hvorvidt forbrugeren (fortsat) ønsker at modtage varen. Det bemærkes, at den erhvervsdrivende – ud over interessen i at blive frigjort fra forpligtelsen til at levere varen – bl.a. kan være interesseret i en afklaring, da fortrydelsesfristen først løber fra forbrugerens modtagelse af varen, jf. artikel 9, stk. 2, litra b. Forbrugerens svar på en sådan henvendelse – men ikke undladelse heraf – vil efter omstændighederne kunne udgøre en utvetydig erklæring om forbrugerens beslutning om at fortryde aftalen, idet meddelelse om udnyttelse af fortrydelsesretten i givet fald skal anses for afgivet på tidspunktet for forbrugerens svar til den erhvervsdrivende.

For så vidt angår spørgsmålet om fordringhavermora i forsendelseskøb henvises til afsnit 6.5.12.4. nedenfor vedrørende købelovens § 37.

Arbejdsgruppen skal bemærke, at der i forhold til forbrugerens underretning til den erhvervsdrivende ikke er mulighed for at indføre (fuldstændig) ens regler for på den ene side aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og aftaler om fjernsalg af varer og ikkefinansielle tjenesteydelser og på den anden side fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser. Baggrunden herfor er bl.a., at der i forhold til finansielle tjenesteydelser ikke kan fastsættes et krav om, at forbrugeren skal give den erhvervsdrivende underretning om sin beslutning om at gøre fortrydelsesretten gældende ved brug af standardfortrydelsesformularen i bilag 1 (B), jf. artikel 11, stk. 1, litra a.

Som anført ovenfor følger det af forbrugeraftalelovens § 19, stk. 1, at fortrydelsesretten udøves ved underretning til den erhvervsdrivende. Bestemmelsen gælder både for aftaler indgået uden for fast forretningssted og for fjernsalgsaftaler. I tilknytning hertil har arbejdsgruppen overvejet, om

den nye bestemmelse i direktivets artikel 11, stk. 1, litra b, nødvendiggør en ændring af forbrugerftalelovens § 19, stk. 1, på en sådan måde, at den ikke længere kan anvendes i relation til fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser.

For at gennemføre direktivets artikel 11, stk. 1, litra b, korrekt vil det som udgangspunkt være nødvendigt at ændre forbrugerftalelovens § 19, stk. 1, således, at forbrugerens underretning til den erhvervsdrivende skal være ”utvetydig”. Et sådant krav til forbrugerens underretning synes imidlertid ikke at indebære nogen ændringer i forhold til gældende ret, idet det må antages, at forbrugerens underretning til den erhvervsdrivende også i dag skal indeholde en utvetydig erklæring om, at aftalen fortrydes.

Da der med denne ændring således ikke er tiltænkt nogen materielle ændringer af gældende ret, er det derfor arbejdsgruppens opfattelse, at det bør være muligt at opretholde ens regler om fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten. En sådan ændring synes endvidere ikke at være i strid med det finansielle fjernsalgsdirektivs artikel 6, stk. 6, hvoraf det fremgår, at hvis forbrugeren udøver sin fortrydelsesret, skal denne inden den relevante frists udløb meddele leverandøren dette efter de anvisninger, han har modtaget i medfør af artikel 3, stk. 1, nr. 3, litra d, på en måde, der har beviskraft efter national lov.

Der henvises herom til lovudkastets § 20 med tilhørende bemærkninger.

6.4.7.4. Arbejdsgruppen bemærker endvidere, at forbrugerens underretning om fortrydelse ifølge forbrugerftalelovens § 19, stk. 1, skal sendes til *den erhvervsdrivende*. Efter forbrugerftalelovens § 12, stk. 2, nr. 2, og § 13, stk. 1, nr. 3, er den erhvervsdrivende forpligtet til, på et varigt medium, at give forbrugeren oplysning om, til hvilken adresse meddelelsen om fortrydelse skal sendes. Det er imidlertid ikke efter ordlyden af forbrugerftalelovens § 19, stk. 1, en betingelse for behørig udnyttelse af fortrydelsesretten, at meddelelsen er sendt til den adresse, som den erhvervsdrivende har oplyst i medfør af § 12, stk. 2, nr. 2, eller § 13, stk. 1, nr. 3, hvorfor der ikke er noget til hinder for, at forbrugeren også kan give meddelelsen til en anden adresse mv. Bestemmelsen i forbrugerftalelovens § 19, stk. 1, 2. pkt., om, at forsendelsesrisikoen påhviler den erhvervsdrivende, forudsætter dog, at meddelelsen sendes til en adresse, hvor den kan *forventes* at komme til den erhvervsdrivendes kundskab, hvilket f.eks. må anses for opfyldt, hvis underretningen sendes til den erhvervsdrivendes forretningsadresse. Det forudsættes endvidere, at forbrugeren – såfremt underretning

om udnyttelse af fortrydelsesretten sendes til den erhvervsdrivende – gør brug af postafsendelse eller anden forsvarlig befordring, jf. herved princippet i aftalelovens § 40, jf. købeloven § 86, jf. § 61.

Efter direktivets artikel 6, stk. 1, litra b-d, skal den erhvervsdrivende give forbrugeren en række oplysninger om bl.a. den erhvervsdrivendes kontaktoplysninger, jf. nærmere herom overfor afsnit 6.2.2.5.1. Det drejer sig f.eks. om oplysninger om den fysiske adresse, hvor den erhvervsdrivende er etableret, og den erhvervsdrivendes eventuelle telefon og faxnummer og e-mailadresse. Det følger imidlertid ikke af bestemmelsen, at den erhvervsdrivende udtrykkeligt skal give oplysning om, til hvilken adresse meddelelsen om fortrydelse skal sendes.

De kontaktoplysninger, som forbrugeren modtager af den erhvervsdrivende i medfør af direktivets artikel 6, stk. 1, litra b-d, vil således indebære, at forbrugeren får oplyst en adresse mv., hvortil meddelelse om fortrydelsesretten kan sendes. Efter arbejdsgruppens opfattelse, synes direktivets artikel 11, stk. 1, sammenholdt med artikel 6, stk. 1, litra b-d, imidlertid ikke at være til hinder for, at forbrugeren efter omstændighederne også vil kunne give meddelelsen om fortrydelse til den erhvervsdrivende til en anden adresse mv. Efter arbejdsgruppens opfattelse kan det således næppe antages at være meningen, at en forbruger – der ikke i forbindelse med udøvelse af fortrydelsesretten benytter de kontaktoplysninger, som denne har modtaget i medfør af artikel 6, stk. 1, litra b-d – skal kunne miste sin fortrydelsesret alene af denne grund.

6.4.7.5. Af artikel 11, stk. 2, følger det endvidere, at fristen for udøvelse af fortrydelsesretten anses for overholdt, hvis meddelelsen er afsendt inden fristens udløb. Efter den gældende regel i forbrugeraftalelovens § 19, stk. 1, 2. pkt., anses fristen for overholdt, hvis underretningen, når den foreligger på papir eller andet varigt medium, som modtageren har adgang til, er afsendt inden fristens udløb.

Efter arbejdsgruppens opfattelse indebærer direktivets artikel 11, stk. 2 – på samme måde som efter gældende ret – dels at det er uden betydning, at den erhvervsdrivende først modtager underretningen efter fristens udløb, dels at det er den erhvervsdrivende, som bærer risikoen for underretningens forsinkelse, herunder for at underretningen aldrig når frem til den erhvervsdrivende.

For at sikre en korrekt gennemførelse af direktivet foreslår arbejdsgruppen, at der indsættes en bestemmelse i forbrugeraftaleloven, hvoraf det fremgår, at fristen anses for overholdt, hvis forbrugeren har sendt meddelelsen om udøvelse af fortrydelsesretten, inden fortrydelsesfristen er udløbet.

Den foreslåede bestemmelse indeholder således ikke – i modsætning til forbrugeraftalelovens § 19, stk. 1, 2. pkt. – noget udtrykkeligt krav om, at forbrugerens underretning til den erhvervsdrivende, *når den foreligger på papir eller andet varigt medium, som modtageren har adgang til*, skal være afsendt inden fristens udløb. Efter arbejdsgruppens opfattelse vil denne ændring imidlertid næppe antages at få betydning i praksis, da de kommunikationsformer, der almindeligvis anvendes mellem forbrugeren og den erhvervsdrivende, også vil være at anse som et varigt medium efter den gældende bestemmelse. Om begrebet varigt medium henvises der til afsnit 6.1.7.8 ovenfor.

På den anførte baggrund finder arbejdsgruppen derfor ikke, at der er noget til hinder for, at bestemmelsen også finder anvendelse i forhold til fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser, idet der på trods af den ændrede ordlyd i praksis vil være tale om en videreførelse af gældende ret.

Der henvises herom til lovudkastets § 20, stk. 3, med tilhørende bemærkninger.

6.4.7.6. Af direktivets artikel 11, stk. 4, følger det herudover, at det er forbrugeren, som har bevisbyrden for udøvelse af fortrydelsesretten. Efter gældende ret vil det også være forbrugeren, som har bevisbyrden for rettidig udnyttelse af fortrydelsesretten, selv om en tilsvarende bestemmelse ikke udtrykkeligt er fastsat i forbrugeraftaleloven. Det fremgår imidlertid af bekendtgørelse nr. 972 af 24. september 2004 om oplysning om fortrydelsesret i henhold til lov om visse forbrugerftaler og bilagene hertil, at den erhvervsdrivende skal oplyse forbrugeren om, at forbrugeren, hvis denne vil sikre sig bevis for, at aftalen er fortrudt rettidigt, f.eks. kan sende brevet anbefalet og opbevare postkvitteringen.

Det foreslås herefter, at der indføres en regel svarende til direktivets artikel 11, stk. 4, og at det i bemærkningerne til bestemmelsen samtidig anføres, at der ikke hermed er tiltænkt nogen ændringer i forhold til gældende ret.

Der henvises herom til lovudkastets § 20, stk. 4, med tilhørende bemærkninger.

6.4.8. Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivet artikel 12

Direktivets artikel 12 fastsætter, at parternes forpligtelser til at opfylde en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted eller til at indgå en sådan aftale, i tilfælde hvor forbrugeren har fremsat tilbud herom, ophører ved forbrugers udøvelse af fortrydelsesretten.

Forbrugeraftaleloven indeholder ikke en bestemmelse svarende til direktivets artikel 12. Af forbrugeraftalelovens § 21, stk. 1, der omfatter aftaler indgået uden for fast forretningssted og fjernsalgsaftaler vedrørende en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse, fremgår det imidlertid, at den erhvervsdrivende ved forbrugers tilbagetræden fra aftalen ikke kan gøre krav i henhold til aftalen gældende mod forbrugeren. Forbrugeraftalelovens § 21, stk. 1, fastsætter således ikke udtrykkeligt, at forbrugers (og den erhvervsdrivendes) forpligtelse til at opfylde aftalen ophører ved fortrydelsesrettens udøvelse.

Det er et almindeligt obligationsretligt princip, at kreditor har krav på opfyldelse af sin fordring. Reglen gælder i alle skyldforhold, hvor der ikke er grundlag for at fravige dette udgangspunkt, hvilket eksempelvis vil være tilfældet ved en lovbestemt fortrydelsesret, jf. Bernhard Gomard, Obligationsret, 2. del, 3. udgave, s. 21 ff.

Efter arbejdsgruppens opfattelse er der med direktivets artikel 12 således ikke tale om nogen ændring i forhold til gældende ret. For at sikre en korrekt implementering af bestemmelsen foreslås det imidlertid, at der indføres en ny bestemmelse om, at forbrugers forpligtelse til at opfylde aftalen ophører ved fortrydelsesrettens udøvelse.

Der henvises herom til lovudkastets § 21 med tilhørende bemærkninger.

6.4.9. Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivet artikel 13

Direktivets artikel 13 indeholder regler om den erhvervsdrivendes forpligtelser i tilfælde af, at forbrugeren udnytter fortrydelsesretten.

6.4.9.1. Udgangspunktet efter direktivets artikel 13, stk. 1, 1. afsnit, svarer til den gældende regel i forbrugeraftalelovens § 21, stk. 2, hvorefter den

erhvervsdrivende – når forbrugeren har betalt helt eller delvist for varen eller tjenesteydelsen – skal tilbagebetale det modtagne, når forbrugeren træder tilbage fra aftalen.

Af direktivbestemmelsen fremgår det dog udtrykkeligt, at den erhvervsdrivende også skal tilbagebetale eventuelle leveringsomkostninger.

Selvom forbrugerftaleloven ikke på tilsvarende måde udtrykkeligt regulerer spørgsmålet om leveringsomkostninger, er der på dette punkt ikke tale om nogen ændring i forhold til gældende ret.

Som anført ovenfor under afsnit 6.4.6.3.1 følger det af forbrugerftalelovens § 21, stk. 1, at den erhvervsdrivende i forbindelse med forbrugers udøvelse af fortrydelsesretten bl.a. ikke kan pålægge forbrugeren at betale udgifter i forbindelse med varens levering. Det følger endvidere af forbrugerftalelovens § 21, stk. 2, at den erhvervsdrivende skal tilbagebetale det modtagne, når forbrugeren træder tilbage fra aftalen, hvorfor denne bestemmelse også udelukker, at den erhvervsdrivende kan foretage fradrag til dækning af eventuelle leveringsomkostninger. Herudover er det også udtrykkeligt anført i det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 6, stk. 2, at leverandøren i tilfælde, hvor forbrugeren gør fortrydelsesretten gældende, vederlagsfrit skal tilbagebetale de beløb, som forbrugeren har betalt. De eneste omkostninger, der kan pålægges forbrugeren, når denne gør fortrydelsesretten gældende, er de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varerne. Den erhvervsdrivendes tilbagebetalingspligt antages dog ikke at omfatte gebyr for anvendelse af et betalingsinstrument, som den erhvervsdrivende skal afregne til 3. mand, f.eks. indløser. Der henvises herved i øvrigt til afsnit 6.5.11 om forbuddet mod, at erhvervsdrivende opkræver gebyrer af forbrugere i forbindelse med anvendelse af betalingsmidler, der overstiger de udgifter, som afholdes af den erhvervsdrivende i forbindelse med anvendelsen af disse betalingsmidler.

Forbrugerftaleloven indeholder ikke en regel svarende til artikel 13, stk. 1, 2. afsnit, hvoraf det fremgår, at den erhvervsdrivende skal foretage tilbagebetalingen ved brug af samme betalingsmiddel, som forbrugeren har benyttet til den oprindelige transaktion, medmindre forbrugeren har givet samtykke til anvendelse af et andet betalingsmiddel, og forudsat at forbrugeren ikke bliver pålagt nogen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen. Arbejdsgruppen antager i den forbindelse, at der i kravet om forbrugers samtykke til anvendelsen af et andet betalingsmiddel ligger, at forbrugeren er blevet stillet over for og har været klar over, at der var tale

om, et egentligt, frivilligt valg mellem det samme og et alternativt betalingsmiddel, jf. herved også præambelbetragtning 446, 2. pkt., hvorefter godtgørelse ikke bør ske i form af tilgodebevis, medmindre forbrugeren selv anvendte tilgodebevis til den oprindelige transaktion eller udtrykkeligt har accepteret godtgørelse i form af tilgodebevis.

Arbejdsgruppen antager i øvrigt, at bestemmelsen i artikel 13, stk. 1, 2. afsnit, også indebærer, at den erhvervsdrivende er *berettiget* til at foretage tilbagebetaling ved brug af samme betalingsmiddel, som forbrugeren har benyttet til den oprindelige transaktion, herunder eksempelvis at føre betalingen tilbage til den konto eller det betalingskort, hvorfra betalingen i første omgang blev modtaget.

6.4.9.2. Med hensyn til *fristen* for den erhvervsdrivendes tilbagebetalingspligt fastsætter artikel 13, stk. 1, at der skal ske tilbagebetaling uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor den erhvervsdrivende modtager meddelelsen om fortrydelse. Bestemmelsen skal ses i sammenhæng med artikel 13, stk. 3, hvoraf det fremgår, at den erhvervsdrivende ved aftaler om salg af varer, hvor den erhvervsdrivende ikke har påtaget sig at afhente varerne (uanset stk. 1), kan tilbageholde beløbet, indtil denne har modtaget varerne, eller indtil forbrugeren har fremlagt dokumentation for at varerne er returneret, alt efter hvilket tidspunkt der er tidligst.

Uanset, at direktivets artikel 13, stk. 3, i modsætning til artikel 13, stk. 1, ikke indeholder et udtrykkeligt krav om, at den erhvervsdrivendes tilbagebetaling skal ske uden unødigt forsinkelse, må det antages, at dette også gør sig gældende i tilfælde omfattet af stk. 3. Vurderingen af, hvorvidt tilbagebetalingen er sket uden unødigt forsinkelse, må efter arbejdsgruppens opfattelse bero på en konkret vurdering, hvor det kan være relevant at inddrage, på hvilket grundlag tilbagebetalingen foretages. Den konkrete vurdering af, hvor lang tid den erhvervsdrivende bør indrømmes til at foretage tilbagebetaling, vil således kunne variere fra tilfælde, hvor tilbagebetaling f.eks. foretages på baggrund af den erhvervsdrivendes modtagelse af varen, og hvor den erhvervsdrivende må forventes at have mulighed for at besigtige varen, til tilfælde, hvor tilbagebetalingen sker på baggrund af dokumentation for forbrugerens returnering af varen, idet den erhvervsdrivendes vurdering heraf – alt afhængig af dokumentationsformen – kan tage kortere eller længere tid. For så vidt angår vurderingen af, hvad der udgør tilstrækkelig dokumentation for returnering af varen henvises til afsnit 6.4.9.4 nedenfor.

Som nævnt i afsnit 6.4.6.3.1 følger det af de gældende regler, at den erhvervsdrivendes tilbagebetaling af købesummen, i tilfælde, hvor forbrugeren udnytter sin fortrydelsesret, skal ske snarest muligt og ved fjernsalg af varer – hvor den erhvervsdrivende ikke har påtaget sig at afhente varen hos forbrugeren, såfremt denne bruger sin fortrydelsesret – senest 30 dage efter, at den erhvervsdrivende har modtaget varen retur, og i andre tilfælde, senest 30 dage efter, at forbrugerens underretning om tilbagetrædelsen er kommet frem til den erhvervsdrivende, jf. forbrugeraftalelovens § 21, stk. 3 og stk. 4.

Direktivets artikel 13, stk. 1, indebærer således, at den erhvervsdrivende, i tilfælde hvor forbrugeren udnytter sin fortrydelsesret, typisk skal foretage tilbagebetaling af eventuelle modtagne beløb fra forbrugeren på et tidligere tidspunkt end efter de gældende regler.

6.4.9.3. Direktivets artikel 13, stk. 3, vil endvidere kunne indebære, at den erhvervsdrivende skal tilbagebetale købesummen til forbrugeren, inden varen er modtaget retur, og den erhvervsdrivende vil i sådanne tilfælde ikke have mulighed for at sikre sig, at varen er ubeskadiget, førend der skal ske tilbagebetaling til forbrugeren.

Dette vil f.eks. være tilfældet, hvis forbrugeren – på et tidspunkt efter 14 dage fra den dato, hvor den erhvervsdrivende har modtaget meddelelse om forbrugerens beslutning om tilbagetræden – over for den erhvervsdrivende fremlægger dokumentation for at have returneret varerne, og hvor den erhvervsdrivende endnu ikke har modtaget varerne.

Eksemplet kan illustreres på følgende måde: Den erhvervsdrivende og forbrugeren indgår en fjernsalgsaftale om køb af en vare den 28. marts. Forbrugeren modtager varen den 1. april. Fra dette tidspunkt har forbrugeren 14 dages fortrydelsesret, dvs. indtil den 15. april. Samme dag, som varen modtages (den 1. april), giver forbrugeren besked til den erhvervsdrivende om, at aftalen fortrydes. Fra dette tidspunkt har den erhvervsdrivende 14 dage til at tilbagebetale det modtagne beløb til forbrugeren, og forbrugeren har ligeledes fra dette tidspunkt 14 dage til at tilbagesende varen til den erhvervsdrivende. I begge tilfælde udløber fristen den 15. april. Forbrugeren venter med at returnere varen til sidste øjeblik – dvs. den 15. april, og fremlægger samme dag dokumentation for, at varen er returneret over for den erhvervsdrivende. På dette tidspunkt er varen endnu ikke modtaget af den erhvervsdrivende, men efter direktivets artikel 13, stk. 3, vil den er-

hvervsdrivende være forpligtet til at foretage tilbagebetalingen uden unødigt forsinkelse

Såfremt den erhvervsdrivende på trods af modtagelse af dokumentation for tilbagesendelse af varen ikke foretager tilbagebetaling som påkrævet, herunder inden for den foreskrevne frist, men i stedet venter med tilbagebetalingen, indtil varen er modtaget retur, fordi den erhvervsdrivende frygter at lide et tab ved at stole på den fremsendte dokumentation – eksempelvis på grund af konkret mistanke om at varen reelt ikke er blevet tilbagesendt, herunder at dokumentationen for forbrugers returnering er falsk, eller at det ikke er den pågældende vare, der er blevet tilbagesendt, eller mistanke om at varen er blevet returneret i en stand, som ikke berettiger til fuld tilbagebetaling - løber den erhvervsdrivende den risiko, at mistanken kan vise sig at være uberettiget.

Det bemærkes, i den forbindelse, at det alt afhængig af det konkrete tilfælde kan være lettere eller vanskeligere for en erhvervsdrivende at afdække mistanke om, at dokumentation for returnering af en vare er forfalsket. En række omstændigheder vil således være af betydning, bl.a. dokumentationstypen, kvaliteten af en eventuel forfalskning samt mulighederne for at efterprøve ægtheden, eksempelvis ved kontakt til den transportør, som ifølge dokumentationen angiveligt foretager tilbagetransporten.

Ud over konkret mistanke om falsk dokumentation i lyset af selve dokumentationens fremtoning kan den erhvervsdrivendes mistanke også være baseret på øvrige (atypiske) omstændigheder omkring fortrydelsessituationen, eksempelvis mistanke til, at forbrugers identitet ikke reelt svarer til den oplyste.

Såfremt tilbageholdelse af tilbagebetalingen viser sig at være uberettiget – hvilket typisk konstateres på det tidspunkt, hvor varen modtages af den erhvervsdrivende – kan der efter omstændighederne blive tale om, at forbrugeren kan have grundlag for at rette krav mod den erhvervsdrivende, herunder navnlig i form af krav om forrentning af det skyldige beløb i overensstemmelse med gældende regler herfor.

Det bemærkes endvidere, at en erhvervsdrivende, der systematisk tilbageholder tilbagebetaling på trods af modtaget dokumentation for forbrugers tilbagesendelse af varen, bl.a. vil kunne blive mødt med påbud fra Forbrugerombudsmanden, jf. markedsføringslovens § 27, stk. 2, jf. § 1,

stk. 1. For så vidt angår sanktioner for overtrædelse af forbrugeraftalelovens bestemmelser henvises i øvrigt til afsnit 6.8.

For så vidt angår varens hændelige undergang eller forringelse under tilbagesendelse til den erhvervsdrivende i forbindelse med forbrugerens udnyttelse af fortrydelsesretten henvises der til afsnit 6.5.12.5 nedenfor. Risikoen herfor påhviler efter flertallet af arbejdsgruppens opfattelse forbrugeren. Der henvises nærmere til afsnit 6.5.12.5 for så vidt angår et mindretal af arbejdsgruppen opfattelse af, at den erhvervsdrivende som udgangspunkt bærer risikoen for tilbagesendelse af en vare i forbindelse med udnyttelse af fortrydelsesretten, og at den erhvervsdrivende i den forbindelse må antages at kunne indtræde i eventuelle krav, herunder krav om erstatning, som forbrugeren ellers ville kunne have rettet mod transportøren.

6.4.9.4. For så vidt angår den erhvervsdrivendes tilbagebetalingspligt, såfremt forbrugeren fremlægger dokumentation for at have returneret varen, fastsætter direktivet ikke nærmere bestemmelser om, hvad der skal anses for at udgøre fornøden dokumentation. Fastlæggelsen heraf må således bero på en konkret vurdering, og efter omstændighederne må en indleveringsattest (postkvittering), en kvittering for afsendelse af et anbefalet brev, tilbagesendelse undergivet en ”track-and-trace” service, eller lignende, således antages at kunne tjene som bevis for, at et brev eller en pakke er indleveret til afsendelse.

Det bemærkes dog, at sådan dokumentation typisk ikke er et bevis for indholdet af forsendelsen, hvilket er en problemstilling, som direktivet dog ikke ses at forholde sig til. Det antages imidlertid, at dokumentationen i form af et transportdokument i visse tilfælde kan udgøre et bevis for forsendelsens indhold, eksempelvis hvor en transportør kontrollerer og kvitterer for indlevering af en vare af en bestemt art, f.eks. et køleskab. Derimod antages det i praksis næppe eller kun yderst sjældent at forekomme, at en transportør kvitterer for en vares stand.

Det bemærkes, at det efter bestemmelsen påhviler forbrugeren at fremlægge den påkrævede dokumentation, hvorfor det er i forbrugerens interesse at anvende tilbagesendelsesmetoder, der muliggør dokumentation bedst muligt, f.eks. i form af kvittering eller lignende erklæring fra en professionel transportør.

Flertallet af arbejdsgruppen bemærker dog, at det ikke følger af direktivets krav om dokumentation for forbrugerens returnering af varen, at forbruge-

ren skal kunne fremvise dokumentation, der beviser forsendelsens indhold eller varens stand. Som anført vil der altid skulle foretages en konkret vurdering af, om forbrugeren har fremlagt den fornødne dokumentation for returnering af varen.

Et mindretal af arbejdsgruppen, bestående af medlemmerne Wivi H. Larsen, Line Stentoft Andersen, Lars Quistgaard Bay og Jeppe Rosenmejer, er enig i, at ovenstående ikke følger direkte af direktivets ordlyd, men bemærker, at direktivets artikel 13, stk. 3, udtrykkelig kræver at forbrugeren har ”fremlagt dokumentation for at have returneret varerne”.

6.4.9.5. På ovenfor anførte baggrund foreslås, at der til gennemførelsen af direktivets artikel 13, stk. 1 og stk. 3, indføres en regel om tilbagebetaling uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor den erhvervsdrivende modtager meddelelse om forbrugers beslutning om at udøve fortrydelsesretten, dog med undtagelse af aftaler om salg af varer (medmindre den erhvervsdrivende har tilbudt selv at afhente varerne), hvorefter den erhvervsdrivende kan tilbageholde beløbet, indtil denne har modtaget varerne, eller forbrugeren har fremlagt dokumentation for at have returneret varerne, alt efter hvilket tidspunkt der er tidligst.

Der henvises herom til lovudkastets § 22, stk. 4, med tilhørende bemærkninger.

Det foreslås herudover, at det i overensstemmelse med direktivets artikel 13, stk. 1, 2. afsnit, nærmere anføres, at den erhvervsdrivendes tilbagebetaling som udgangspunkt skal ske under anvendelse af samme betalingsmiddel som forbrugeren har benyttet til den oprindelige transaktion.

Der henvises herom til lovudkastets § 22, stk. 2, med tilhørende bemærkninger.

6.4.10. Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivet artikel 14

Direktivets artikel 14 indeholder regler om forbrugers forpligtelser, når fortrydelsesretten udnyttes.

6.4.10.1. Bestemmelsen fastslår bl.a., at forbrugeren skal returnere varen uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter den dato, hvor forbrugeren har givet den erhvervsdrivende besked om, at aftalen fortrydes, medmindre

den erhvervsdrivende har tilbudt selv at afhente varerne. Fristen anses for overholdt, hvis forbrugeren returnerer varerne inden udløbet af de 14 dage, jf. artikel 14, stk. 1, 1. afsnit. Det følger i tilknytning hertil af direktivets artikel 14, stk. 1, 3. afsnit, at i tilfælde af aftaler indgået uden for fast forretningssted, hvor varerne er blevet leveret til forbrugers hjem ved aftalens indgåelse, henter den erhvervsdrivende varerne for egen regning, hvis varerne i kraft af deres art normalt ikke kan returneres med post.

Efter forbrugerftaleloven skal forbrugeren ved aftaler om fjernsalg af varer – hvor den erhvervsdrivende ikke har påtaget sig at afhente varen – tilbagesende eller tilbagegive varen inden udløbet af den fortrydelsesfrist, der følger af § 18, dvs. som udgangspunkt inden for 14 dage efter den dag, hvor forbrugeren har fået varen i hænde. Det er tilstrækkeligt, at forbrugeren inden fristens udløb har overgivet det modtagne til en fragtfører, som har påtaget sig forsendelsen til den erhvervsdrivende, jf. § 19, stk. 2, 1. og 2. pkt.

Ved køb af varer uden for fast forretningssted skal forbrugeren efter de gældende regler stille varen til rådighed for den erhvervsdrivende, der således selv må hente varen hos forbrugeren, jf. § 20, stk. 1, 2. pkt.

Der består således den forskel mellem direktivets og forbrugerftalelovens regler i forhold til tidspunktet for returnering af varerne, at forbrugeren efter direktivet (først) skal tilbagesende varen senest 14 dage efter den dato, hvor forbrugeren har givet den erhvervsdrivende besked om, at aftalen fortrydes. Efter forbrugerftaleloven skal forbrugeren tilbagesende varen til den erhvervsdrivende inden fortrydelsesfristens udløb.

Der består endvidere den forskel, at det efter direktivet påhviler forbrugeren – både for så vidt angår aftaler indgået uden for fast forretningssted og fjernsalgsaftaler – at tilbagesende varerne til den erhvervsdrivende. Kun hvor der er tale om en aftale indgået uden for fast forretningssted, og hvor varerne er blevet leveret til forbrugers hjem ved aftalens indgåelse og forudsat, at varerne ikke er egnet til at blive returneret med post, skal den erhvervsdrivende hente varerne for egen regning, jf. artikel 14, stk. 1, 3. afsnit. Efter forbrugerftaleloven påhviler det ved køb af varer uden for fast forretningssted i alle tilfælde den erhvervsdrivende at afhente varerne i tilfælde, hvor forbrugeren udnytter fortrydelsesretten, jf. forbrugerftalelovens § 20, stk. 1, 2. pkt.

Til direktivets artikel 14, stk. 1, 3. afsnit, knytter sig spørgsmålet om, hvornår den erhvervsdrivende er forpligtet til at afhente varen.

Efter forbrugeraftalelovens § 21, stk. 4, 2. pkt., følger det, at i tilfælde hvor den erhvervsdrivende ikke afhenter varen inden tre måneder efter, at den pågældende fra forbrugeren har modtaget underretning om dennes tilbagetræden fra aftalen, tilfalder varen vederlagsfrit forbrugeren.

Efter arbejdsgruppens opfattelse falder bestemmelsen, der vedrører spørgsmålet om ejendomsrettens overgang, uden for direktivets anvendelsesområde, jf. bl.a. præambelbetragtning 13, hvorfor bestemmelsen vil kunne opretholdes. Da arbejdsgruppen i øvrigt ikke finder anledning til at ophæve bestemmelsen, foreslås det, at denne opretholdes.

Der henvises i den forbindelse til lovudkastets § 24, stk. 4, med tilhørende bemærkninger.

Efter forbrugeraftalelovens § 21, stk. 4, 3. pkt., kan forbrugeren holde varen tilbage, indtil vederlaget eller den betalte del heraf tilbagebetales.

En tilsvarende bestemmelse findes ikke i direktivet, der derimod antages at indebære, at forbrugeren i visse situationer vil være forpligtet til at returnere varen til den erhvervsdrivende i forbindelse med udnyttelse af fortrydelsesretten uden først eller samtidigt at modtage tilbagebetalingen, jf. bl.a. artikel 14, stk. 1. Efter arbejdsgruppens opfattelse indebærer direktivet således, at der ikke kan opretholdes en generel regel om forbrugers ret til at holde varen tilbage, indtil tilbagebetaling er sket, hvorfor bestemmelsen foreslås begrænset til tilfælde, hvor den erhvervsdrivende er forpligtet til eller selv har tilbudt at afhente varen.

Ændringen af bestemmelsen om tilbageholdsret indebærer i øvrigt ikke en fravigelse af det generelle princip om tilbageholdsret, som fortsat vil være relevant i en række forbruger køb, eksempelvis hvor forbrugeren personligt returnerer varer i fysiske butikker, og hvor det umiddelbart kan konstateres, at varen ikke har været udsat for værdiforringelse.

Med hensyn til omkostningerne ved returneringen følger det af direktivets artikel 14, stk. 1, 2. afsnit, at forbrugeren som udgangspunkt afholder de direkte udgifter i forbindelse med tilbageleveringen af varerne. Af bestemmelsen fremgår det videre, at dette dog ikke gælder, hvis den erhvervsdrivende har indvilget i at afholde omkostningerne, eller hvis den

erhvervsdrivende har undladt at oplyse forbrugeren om, at forbrugeren skal betale disse omkostninger.

Udgangspunktet efter direktivets artikel 14, stk. 1, 2. afsnit, svarer til den gældende regel i forbrugeraftalelovens § 19, stk. 2, 3. pkt., hvor omkostningerne ved tilbagesendelsen af varen til den erhvervsdrivende påhviler forbrugeren.

Direktivet fastsætter imidlertid, at omkostningerne forbundet med tilbagesendelsen af varerne påhviler den erhvervsdrivende, hvis den erhvervsdrivende har påtaget sig at afholde disse omkostninger. Selv om forbrugeraftaleloven ikke indeholder en tilsvarende bestemmelse, er der på dette punkt ikke tale om nogen ændring i forhold til gældende ret. Efter forbrugeraftalelovens § 28 kan loven ikke fraviges til skade for forbrugeren, og der er således ikke noget til hinder for, at parterne i dag aftaler, at det er den erhvervsdrivende, som skal afholde udgifter forbundet med returnering af varerne.

Som noget nyt fastsætter direktivet endvidere, at den erhvervsdrivende skal afholde udgifterne i forbindelse med tilbagelevering af varerne, hvis den erhvervsdrivende har undladt at oplyse forbrugeren om, at denne skal afholde disse omkostninger. Bestemmelsen skal ses i sammenhæng med direktivets artikel 6, stk. 1, litra i, hvoraf det følger, at den erhvervsdrivende skal give forbrugeren oplysning om, at forbrugeren skal betale udgifterne til tilbagelevering af varerne i tilfælde af fortrydelse, jf. nærmere herom afsnit 6.2.2.5.1.

En tilsvarende bestemmelse om, at den erhvervsdrivende skal afholde omkostninger i forbindelse med varens returnering, hvis den erhvervsdrivende ikke har overholdt sin pligt til at oplyse om, at udgifterne til tilbagesendelse påhviler forbrugeren, findes ikke i gældende ret.

Arbejdsgruppen foreslår på den anførte baggrund, at der til gennemførelsen af direktivets artikel 14, stk. 1, indføres en ny bestemmelse, dels om tidspunktet for varenes returnering, dels om afholdelse af udgifterne forbundet hermed.

Der henvises herom til lovudkastets § 24, stk. 2, med tilhørende bemærkninger.

6.4.10.2. Efter direktivets artikel 14, stk. 2, 1. pkt., hæfter forbrugeren kun for en eventuel forringelse af varernes værdi, som skyldes en anden håndtering af varerne, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, de fungerer på. Bestemmelsen fastsætter således, at forbrugeren bevarer fortrydelsesretten også i tilfælde, hvor denne har brugt varerne mere end, hvad der er nødvendigt for at fastslå varernes art, egenskaber og den måde de fungerer på.

Af præambelbetragtning 47 fremgår, at forbrugeren i sådanne tilfælde ikke bør miste sin fortrydelsesret, men (i stedet) bør hæfte for eventuel forringelse af varernes værdi. Af præambelbetragtningens 3.-5. pkt. fremgår følgende om afgrænsningen af, hvordan forbrugeren berettiget – dvs. uden at hæfte for en eventuel værdiforringelse som følge heraf – kan håndtere og besigtige varen:

”For at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, de fungerer på, bør forbrugeren kun håndtere og besigtige dem på samme måde, som vedkommende ville have fået lov til i en forretning. Forbrugeren bør f.eks. kun prøve en beklædningsgenstand og bør ikke have lov til at have den på i længere tid. Forbrugeren bør derfor håndtere og besigtige varerne med behørig omhu indtil fortrydelsesfristens udløb”.

Efter den gældende bestemmelse i forbrugerftaleloven kan fortrydelsesretten derimod kun udøves, hvis varen kan tilbagegives i væsentlig samme stand og mængde, hvori den var, da forbrugeren fik den i hænde, jf. forbrugerftalelovens § 20, stk. 1. Kravet modificeres af de særlige risikobestemmelser i § 20, stk. 2, hvorefter forbrugeren bevarer sin fortrydelsesret, selv om varen ikke kan tilbageleveres i væsentlig samme stand og mængde, hvis beskadigelsen eller forringelsen skyldes en omstændighed, der ikke kan bebrejdes forbrugeren. Forbrugerftalelovens § 20, stk. 3, som dog alene gælder for visse køb, indebærer en skærpelse i forhold til stk. 1, idet forbrugeren kan miste retten til at udøve fortrydelsesretten, selv om varen for så vidt kan tilbageleveres i væsentlig samme stand og mængde, såfremt forbrugeren har taget varen i brug, og det efter varens art er åbenbart, at ibrugtagning formindsker varens salgsværdi, eller såfremt købet vedrører forseglede lyd- eller billedoptagelser eller edb-programmer, og forbrugeren har brudt forseglingen. Disse undtagelser gælder dog kun, hvis forbrugeren er gjort udtrykkeligt opmærksom på, at fortrydelsesretten mistes under de nævnte omstændigheder.

For så vidt angår kravet om tilbagegivelse af varen i væsentlig samme stand og mængde følger det således af gældende ret, at forbrugere som udgangspunkt har ret til at benytte sig af fortrydelsesretten, selvom varen er blevet afprøvet. I Forbrugerklagenævnets praksis tillades forbrugere i forbindelse med aftaler om fjernsalg således at anvende fortrydelsesretten i forhold til varer, som i et vist omfang har været taget i brug, idet det afgørende er, om varen stadig fremstår som ny, når forbrugeren returnerer den, og at den erhvervsdrivende vil kunne sælge varen igen som ny.

Forbrugerklagenævnet har i en sag vedrørende en aftale om fjernsalg af en affugter (sag 09/05568) fastslået, at det forhold, at forbrugeren har taget en vare i brug, i relation til kravet om tilbagelevering i væsentlig samme stand og mængde, som hovedregel ikke i sig selv er til hinder for, at fortrydelsesretten kan gøres gældende.

Af forarbejderne til den oprindelige forbrugerftalelov fremgår det, at betingelsen om, at en vare skal kunne tilbageleveres i væsentlig samme stand og mængde, som udgangspunkt kun vedrører selve varen, ikke varens emballage, jf. Folketingstidende 1977-78, tillæg A, s. 761 og 769. Heraf fremgår dog også, at kravet om tilbagegivelse i væsentlig samme stand og mængde også bør omfatte emballagen, såfremt emballagen er af en sådan art, at den normalt bruges af forbrugeren til opbevaring af varen, og den samtidig repræsenterer en ikke ubetydelig værdi for sælgeren.

Forbrugerklagenævnet har i en anden sag vedrørende en forbrugers fortrydelse af en aftale om fjernsalg af en mobiltelefon (sag 09/08166), fastslået, at betingelsen om, at varen skal tilbageleveres i væsentlig samme stand og mængde, jf. forbrugerftalelovs § 20, stk. 1, som udgangspunkt kun vedrører selve varen, ikke varens emballage, hvorfor det forhold, at forbrugeren har fjernet emballagen og ikke kan tilbagelevere denne, i almindelighed ikke vil afskære forbrugeren fra at anvende sin fortrydelsesret. Forbrugerklagenævnet udtalte i samme forbindelse, at et krav fra den erhvervsdrivende om returnering i original emballage forudsætter, at forbrugeren har fået oplysning herom, jf. oplysningspligten i forbrugerftalelovens § 20, stk. 3, nr. 1.

Det er arbejdsgruppens opfattelse, at det er en forudsætning for korrekt implementering af direktivet, at der fastsættes en ny bestemmelse svarende til artikel 14, stk. 2, 1. pkt. Det foreslås samtidig, at forbrugerftalelovens § 20 ophæves, idet en bestemmelse, hvorefter forbrugeren under visse nærmere angivne omstændigheder afskæres fra at udøve fortrydelsesretten,

ikke synes at være forenelig med direktivets artikel 14, stk. 2, 1. pkt., der som anført ovenfor indebærer, at forbrugeren bevarer fortrydelsesretten også i tilfælde, hvor denne har brugt varerne mere end, hvad der er nødvendigt for at fastslå varenes art, egenskaber og den måde de fungerer på, idet forbrugeren (i stedet) hæfter for en eventuel forringelse af varens værdi som følge af en sådan håndtering, forudsat, at den erhvervsdrivende har oplyst forbrugeren om fortrydelsesretten i overensstemmelse med den foreslåede § 8, stk. 1, nr. 9.

Ovennævnte ændring vil indebære en ændring i praksis, idet det centrale spørgsmål ved forbrugerens udnyttelse af fortrydelsesretten i forhold til aftaler om varer, som i et eller andet omfang har været taget i brug, ikke længere vil være, hvorvidt ibrugtagningen medfører, at forbrugeren mister fortrydelsesretten. Fremover vil det derimod være centralt at fastlægge, dels hvorvidt ibrugtagningen inden fortrydelsesrettens udløb – herunder åbning af eller skade på emballage mv. – har medført en forringelse af varens værdi, og dels hvorvidt forbrugeren hæfter for en sådan værdiforringelse.

Ved vurderingen af hvorvidt ibrugtagningen af varen har medført en værdiforringelse, antager arbejdsgruppen, at der skal lægges vægt på varens handelsværdi, når ibrugtagningen tages i betragtning. Det kan i den forbindelse ikke i sig selv antages at være afgørende, hvad den pågældende sælger vil kunne afsætte varen til gennem den anvendte salgskanal. Værdiansættelsen bør således ske ud fra varens generelle handelsmæssige værdi og dermed som den pris, som erhvervsdrivende almindeligvis kan opnå.

Ved vurderingen af, hvorvidt forbrugeren hæfter for værdiforringelsen, fordi denne har brugt varen ud over, hvad der er nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og den måde den fungerer på, antager arbejdsgruppen, at der – i overensstemmelse med præambelbetragtning 47 – skal lægges vægt på, om forbrugeren har håndteret varen, på en måde som vedkommende i almindelighed – dvs. efter almindelig praksis i forretninger, der sælger tilsvarende varer – ville have fået lov til i en forretning. Dette indebærer eksempelvis, at forbrugeren alene kan prøve en beklædningsgenstand, men ikke have den på i længere tid. Der gælder i øvrigt en generel forpligtelse for forbrugeren til at håndtere og besigtige varen med behørig omhu, dvs. at forbrugeren hæfter for forringelse af varen, der skyldes forbrugerens – eller medlemmer af dennes husstands – uagtsomhed eller manglende omsorg, jf. herved også afsnit 6.5.12.5.

Det bemærkes i den forbindelse desuden, at der i visse tilfælde – på grund af forbrugerens håndtering – formentlig kan blive tale om så beskeden en tilbagebetaling ved udnyttelse af fortrydelsesretten, at det næppe kan betale sig for forbrugeren at udnytte denne.

Arbejdsgruppen finder på baggrund af ovenstående, at undtagelsen i forbrugerftalelovens § 20, stk. 3, nr. 1, hvorefter fortrydelsesretten ikke gælder for varer, der er taget i brug, hvis det efter varens art er åbenbart, at brugen medfører en formindskelse af varens salgsværdi, *såfremt* forbrugeren er gjort opmærksom herpå, vil skulle ophæves, dels fordi ibrugtagning ifølge direktivet ikke hindrer fortrydelsesretten, dels fordi den erhvervsdrivendes rettigheder til godtgørelse på grund af ibrugtagning efter direktivet ikke kan gøres afhængig af, at forbrugeren er orienteret herom.

For så vidt angår undtagelsen fra fortrydelsesretten i forbrugerftalelovens § 20, stk. 3, nr. 2, vedrørende forseglede lyd- eller billedoptagelser eller edb-programmer, henvises til afsnit 6.3.8.7 og afsnit 6.3.8.11 om direktivets artikel 16, litra e og i, hvorefter visse forseglede og plomberede varer helt undtages fra fortrydelsesrettens område.

Arbejdsgruppen antager i øvrigt, at det som udgangspunkt påhviler den erhvervsdrivende at godtgøre, at varen har været udsat for en værdiforringelse. Kan den erhvervsdrivende løfte denne bevisbyrde, påhviler det forbrugeren at bevise, at værdiforringelsen ikke skyldes brug, herunder afprøvnings, af varen ud over, hvad der er nødvendigt for at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, den fungerer på.

Der henvises til lovudkastets § 24, stk. 5, med tilhørende bemærkninger.

Af direktivet fremgår desuden, at forbrugeren ikke hæfter for en eventuel forringelse af varerne i det tilfælde, hvor den erhvervsdrivende ikke i overensstemmelse med artikel 6, stk. 1, litra h, har givet meddelelse om fortrydelsesretten, jf. artikel 14, stk. 2, 2. pkt.

Har forbrugeren ikke modtaget de oplysninger, som det efter artikel 6, stk. 1, litra h, påhviler den erhvervsdrivende at give til forbrugeren, følger det af artikel 10, stk. 1, at fortrydelsesfristen udløber 12 måneder efter udløbet af den oprindelige fortrydelsesfrist fastsat i overensstemmelse med artikel 9, stk. 2. Det følger endvidere af artikel 10, stk. 2, at i tilfælde, hvor den erhvervsdrivende har givet forbrugeren oplysninger om fortrydelsesretten i overensstemmelse med artikel 6, stk. 1, litra h, inden 12 måneder fra den

dato, der er nævnt i artikel 9, stk. 2, udløber fortrydelsesfristen 14 dage efter den dato, hvor forbrugeren modtager oplysningerne. Der henvises herom til afsnit 6.3.7.2 ovenfor.

Direktivets artikel 14, stk. 2, 2. pkt., indebærer, at forbrugeren ikke hæfter for en eventuel forringelse af varerne i perioden indtil fortrydelsesfristen i overensstemmelse med artikel 10 udløber. Forbrugeren vil således ikke hæfte for en eventuel forringelse af varerne, som f.eks. den normale brug af tingen har medført, forud for at forbrugeren blev bekendt med sin adgang til at træde tilbage fra aftalen.

Umiddelbart følger det således af bestemmelsen, at forbrugeren heller ikke hæfter for en eventuel forringelse af varerne, der skyldes en anden brug af varerne, end hvad der kan anses for normalt.

Er forbrugeren i ond tro (dvs. har kendskab til at fortrydelsesfristen endnu ikke er udløbet), må denne efter arbejdsgruppens opfattelse imidlertid være underlagt den almindelige loyalitetspligt og vil derfor efter omstændighederne – herunder at forholdet kan bevises af den erhvervsdrivende – kunne komme til at hæfte for en eventuel forringelse af varernes værdi.

På den anførte baggrund foreslår arbejdsgruppen, at der indføres en ny bestemmelse i forbrugeraftaleloven, der gennemfører artikel 14, stk. 2, 2. pkt.

Der henvises herom til lovudkastets § 24, stk. 5, med tilhørende bemærkninger.

6.4.10.3. Af direktivets artikel 14, stk. 3, følger det, at forbrugeren kan fortryde købet af en tjenesteydelse eller leveringen af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i et afgrænset volumen eller en bestemt mængde, eller af fjernvarme efter udførelsen af arbejdet er påbegyndt. Forbrugeren skal dog ved udnyttelse af fortrydelsesretten betale et beløb til den erhvervsdrivende, der er proportionalt med de ydelser, der er leveret. Beregningen af det forholdsmæssige beløb som forbrugeren skal betale, er nærmere reguleret i artikel 14, stk. 3, 2. og 3. pkt., samt i præambelbetragtning 50

Forbrugeren skal imidlertid kun betale et beløb til den erhvervsdrivende, hvis forbrugeren i form af en udtrykkelig anmodning – og i forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted, på et varigt medium – har anmodet den erhvervsdrivende om at påbegynde udførelsen af tjeneste-

ydelsen inden fortrydelsesfristens udløb, jf. artikel 14, stk. 4, litra a, nr. ii. Forbrugeren skal endvidere kun betale, hvis den erhvervsdrivende har opfyldt sin oplysningsforpligtelse i medfør af direktivets artikel 6, stk. 1, litra h (om fortrydelsesret) eller j (om forbrugers forpligtelse til at betale den erhvervsdrivende et beløb, hvis fortrydelsesretten udnyttes), jf. artikel 14, stk. 4, litra a, nr. i.

Efter forbrugeraftalelovens § 18, stk. 4 og 6, har forbrugeren ikke fortrydelsesret, hvis den erhvervsdrivende med forbrugers udtrykkelige samtykke har påbegyndt arbejdet. Der henvises herom til afsnit 6.1.7.3 ovenfor.

Arbejdsgruppen foreslår derfor, at der til gennemførelsen af direktivets artikel 14, stk. 3 og 4, litra a, indsættes en bestemmelse om, at forbrugeren ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og ved fjernsalg under visse nærmere angivne betingelser kan pålægges at betale for leverede dele af den erhvervsdrivendes ydelse.

Arbejdsgruppen bemærker, at forbrugeraftalelovens § 22, stk. 1 og 2, indeholder regler, der i alt væsentligt svarer til direktivets artikel 14, stk. 3 og 4, litra a, hvorefter forbrugeren ved tilbagetræden fra en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse kan pålægges at betale for den del af ydelsen, som allerede er leveret. Forbrugeren skal dog kun betale, hvis aftalens opfyldelse på forbrugers udtrykkelige anmodning er påbegyndt inden fortrydelsesfristens udløb, og den erhvervsdrivende godtgør, at forbrugeren er blevet oplyst om fortrydelsesretten og om det beløb, der skal betales, jf. forbrugeraftalelovens § 13, stk. 1, nr. 5.

Arbejdsgruppen har i den forbindelse overvejet, om der på dette område kan fastsættes ens regler for på den ene side finansielle fjernsalgsaftaler og på den anden side aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser.

Det er arbejdsgruppens opfattelse, at der umiddelbart ikke vil være noget til hinder for at fastsætte fælles betingelser for, i hvilket omfang forbrugeren ved både fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser og aftaler indgået uden for forretningssted samt fjernsalgsaftaler om varer og ikkefinansielle tjenesteydelser kan pålægges at betale for den del af den erhvervsdrivendes ydelse, som er leveret på fortrydelsestidspunktet, samt om beregningen af det pågældende beløb. I forhold til aftaler omfattet af direkti-

vet vil det dog være nødvendigt at fastsætte nogle supplerende betingelser, som ikke gør sig gældende for fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Arbejdsgruppen foreslår på den baggrund en ændring af forbrugeraftalelovens § 22, stk. 1 og 2, og der henvises herom til lovudkastets § 25 med tilhørende bemærkninger.

Efter direktivet kan forbrugeren herudover ikke pålægges at betale for leveringen af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, hvis én ud af tre nærmere angivne betingelser er opfyldt, jf. artikel 14, stk. 4, litra b. Betingelserne herfor er, 1) *at* forbrugeren ikke på forhånd har givet sit udtrykkelige samtykke til, at udførelsen kan påbegyndes inden udløbet af den 14-dages frist, der er nævnt i artikel 9, 2) *at* forbrugeren ikke har anerkendt, at denne mister sin fortrydelsesret, når denne giver sit samtykke, eller 3) *at* den erhvervsdrivende har undladt at give bekræftelse i overensstemmelse med artikel 7, stk. 2, eller artikel 8, stk. 7.

Det bemærkes i tilknytning hertil, at det følger af direktivets artikel 16, litra m, at forbrugeren ikke kan fortryde en aftale om levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at denne dermed mister sin fortrydelsesret. Der henvises herom til afsnit 6.3.8.15 ovenfor.

Levering af digitalt indhold, der ikke sker på et fysisk medium, er som anført ovenfor under afsnit 6.3.8.15, ikke særskilt reguleret i forbrugeraftaleloven, og der findes derfor efter de gældende regler ikke en bestemmelse, der svarer til artikel 14, stk. 4, litra b. Arbejdsgruppen foreslår derfor, at der til gennemførelsen af artikel 14, stk. 4, litra b, indføres en ny bestemmelse om, at forbrugeren kun under visse betingelser kan pålægges at betale for leveringen af digitalt indhold.

6.4.10.4. Det følger af direktivets artikel 14, stk. 5, at forbrugeren ikke pådrager sig noget ansvar ved at gøre brug af fortrydelsesretten, ud over hvad der følger af artikel 13, stk. 2, og artikel 14.

Bestemmelsen må efter arbejdsgruppens opfattelse forstås således, at forbrugeren – i tilfælde hvor denne træder tilbage fra en aftale indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg – ikke kan blive pålagt at betale for andre omkostninger, end hvad der følger af artikel 13, stk. 2, og artikel 14.

Efter forbrugeraftalelovens § 21, stk. 1, kan den erhvervsdrivende ikke gøre krav i henhold til aftalen gældende mod forbrugeren, hvis denne træder tilbage fra en aftale indgået uden for fast forretningssted eller en fjernsalgsaftale vedrørende en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse.

Efter gældende dansk ret er det således omkostningsfrit for forbrugeren at bruge fortrydelsesretten – bortset fra udgifterne til returnering af varen i tilfælde af fjernsalg, hvor den erhvervsdrivende ikke har påtaget sig at afhente varen hos forbrugeren, idet det følger af § 19, stk. 3, 2. pkt., at denne omkostning påhviler forbrugeren. Den erhvervsdrivende kan heller ikke efter de gældende regler gøre misligholdelsesbeføjelser gældende i anledning af forbrugeren fortrydelse, jf. Folketingstidende 1999-2000, tillæg A, s. 5962.

Udgangspunktet efter henholdsvis direktivets artikel 14, stk. 5, og forbrugerftalelovens § 21, stk. 1, er således, at den erhvervsdrivende ikke kan gøre misligholdelsesbeføjelser gældende over for forbrugeren i tilfælde af dennes udøvelse af fortrydelsesretten.

For så vidt angår de omkostninger, som forbrugeren kan tænkes at komme til at hæfte for i forbindelse med udnyttelse af fortrydelsesretten, er bestemmelsen i artikel 14, stk. 5 (der henviser tilbage til artikel 13, stk. 2, og 14, stk. 1-4), imidlertid ikke, som forbrugerftalelovens § 21, jf. § 19, stk. 2, 3. pkt., begrænset til eventuelle tilbagesendelsessomkostninger. Baggrunden herfor er, at forbrugeren efter direktivets bestemmelser ikke – som efter de gældende bestemmelser – mister sin fortrydelsesret i tilfælde, hvor forbrugeren ikke kan tilbagelevere varen i væsentlig samme stand og mængde, hvori den var, da forbrugeren fik den i hænde, ligesom forbrugeren ikke mister fortrydelsesretten, hvor udførelsen af tjenesteydelsen er påbegyndt med forbrugeren samtykke. Direktivets artikel 14, stk. 2 og stk. 3, indeholder således bestemmelser, der er med til at sikre, at den erhvervsdrivende i de nævnte tilfælde har mulighed for at opnå en rimelig betaling fra forbrugeren.

Arbejdsgruppen foreslår på den baggrund, at den gældende bestemmelse i forbrugerftalelovens § 21, stk. 1, ophæves, og at der indsættes en ny bestemmelse der gennemfører direktivets artikel 14, stk. 5.

Der henvises herom til lovudkastets § 19, stk. 1, med tilhørende bemærkninger.

6.4.11. Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivet artikel 15

Hvis en forbruger fortryder en aftale indgået uden for fast forretningssted eller en fjernsalgsaftale efter reglerne i direktivets artikel 9-14, ophører enhver tilknyttet aftale automatisk. I givet fald kan forbrugeren ikke pålægges at betale noget beløb til den erhvervsdrivende, bortset fra beløb, der følger af artikel 13, stk. 2 (ekstra omkostninger i forbindelse med levering), eller artikel 14 (bl.a. eventuelle omkostninger i forbindelse med tilbagelevering af varerne), jf. artikel 15, stk. 1.

Som anført ovenfor under afsnit 6.1.7.13 skal der ved en tilknyttet aftale forstås en aftale i henhold til hvilken, forbrugeren erhverver varer eller tjenesteydelser, som omfattes af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted, og hvor disse varer eller tjenesteydelser leveres af den erhvervsdrivende eller af en tredjemand på grundlag af et arrangement mellem nævnte tredjemand og den erhvervsdrivende, jf. artikel 2, nr. 15.

Forbrugeraftaleloven indeholder ikke en bestemmelse svarende til direktivets artikel 15, stk. 1. Efter forbrugeraftalelovens § 23, stk. 1, følger det, at hvis forbrugeren i medfør af lovens regler træder tilbage fra en aftale, bortfalder en til aftalen knyttet kreditaftale, som forbrugeren har indgået med den erhvervsdrivende, eller som på grundlag af en aftale mellem tredjemand og den erhvervsdrivende dækker den aftalte betaling helt eller delvis (et oprindeligt trepartsforhold).

Arbejdsgruppen foreslår på den baggrund, at gennemførelsen af direktivets artikel 15, stk. 1, sker ved en ændring af forbrugeraftalelovens § 23, stk. 1, således at denne bestemmelse – i forhold til aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller en aftale om fjernsalg – også kommer til at omfatte bortfald af (andre) tilknyttede aftaler.

Efter direktivets artikel 15, stk. 2, fastsætter medlemsstaterne de nærmere bestemmelser om tilknyttede aftalers ophør.

Arbejdsgruppen har overvejet, om forbrugeraftalelovens § 23, stk. 3, hvoraf det følger, at forbrugeren – i tilfælde hvor en tilknyttet aftale i medfør af stk. 1 eller stk. 2, bortfalder – ikke af den grund pålægges at betale gebyr eller erstatning til aftaleparten, også skal finde anvendelse for bortfald af

tilknyttede aftaler, som er omfattet af en aftale indgået uden for forretningssted eller en aftale om fjernsalg af varer og ikkefinansielle tjenesteydelser.

Arbejdsgruppen indstiller, at bestemmelsen opretholdes og dermed også kommer til at omfatte aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og aftaler om fjernsalg af varer og ikkefinansielle tjenesteydelser. Arbejdsgruppen bemærker hertil, at der således i vidt omfang vil opnås ens regler for på den ene side fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser og på den anden side aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser.

Der henvises herom til lovudkastets § 26 med tilhørende bemærkninger.

Arbejdsgruppen bemærker endvidere, at der i direktivets artikel 15, stk. 1, er henvist til artikel 15 i forbrugercreditdirektivet, hvorefter en forbruger, der udøver en fortrydelsesret baseret på fællesskabsretten, ikke længere er bundet af en tilknyttet kreditaftale, jf. stk. 1. Efter forbrugercreditdirektivet artikel 15, stk. 2, har forbrugeren – i tilfælde af leverandørens mangelfulde ydelse – endvidere ret til at tage retsmidler i anvendelse mod kreditgiveren. Medlemsstaterne bestemmer dog, i hvilket omfang og på hvilke betingelser disse retsmidler kan iværksættes.

Henvisningen i direktivets artikel 15, stk. 1, til forbrugercreditdirektivets artikel 15 indebærer således, at forbrugercreditdirektivets regler om bortfald af tilknyttede kreditaftaler fortsat finder anvendelse. Om samspillet mellem direktivets artikel 15 og forbrugercreditdirektivets artikel 15 henvises der i øvrigt til afsnit 6.4.5 ovenfor.

Arbejdsgruppen skal i tilknytning hertil endvidere bemærke, at forbrugercreditdirektivets artikel 15 blev gennemført i dansk ret ved lov nr. 535 af 26. maj 2010 om ændring af lov om kreditaftaler og lov om markedsføring (Ændringer som følge af forbrugercreditdirektivet). Af lovforslagets bemærkninger fremgår det imidlertid, at forpligtelsen efter forbrugercreditdirektivets artikel 15, stk. 1, til at sikre, at forbrugeren ikke længere er bundet af en tilknyttet kreditaftale, hvis forbrugeren træder tilbage fra en aftale baseret på fællesskabsretten i forbindelse med levering af en vare eller en tjenesteydelse, allerede er opfyldt med bestemmelsen i forbrugercreditlovens § 23, stk. 1, jf. Folketingstidende 2009-10, tillæg A, s. 29 f., og betænkning 1509/2009, s. 84 ff.

Med hensyn til gennemførelsen af forbrugerkreditdirektivets artikel 15, stk. 2, henvises der til kreditaftalelovens § 20, stk. 1, hvoraf det fremgår, at hvis en vare eller tjenesteydelse, der er omfattet af en tilknyttet kreditaftale, ikke leveres eller kun leveres delvis eller ikke er i overensstemmelse med aftalen om levering deraf, har forbrugeren ret til at tage retsmidler i anvendelse mod kreditgiveren, såfremt forbrugeren ikke fra leverandøren har opnået den fyldestgørelse, som vedkommende har krav på ifølge lovgivningen eller aftalen om levering af varer eller tjenesteydelser. Det fremgår endvidere af kreditaftalelovens § 20, stk. 2, at forbrugers mulighed for fyldestgørelse hos kreditgiveren efter stk. 1 er begrænset til størrelsen af kreditten på det tidspunkt, hvor kravet fremsættes.

6.5. Andre forbrugerrettigheder – direktivets artikel 17-22

6.5.1. Direktivets artikel 17

Efter direktivets artikel 17, stk. 1, finder bestemmelserne om levering (artikel 18) og risikoens overgang (artikel 20) anvendelse på alle købsaftaler, herunder aftaler indgået på den erhvervsdrivendes faste forretningssted. Dette gælder dog ikke for aftaler om forsyning af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i et afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, samt på fjernvarme eller levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium.

Ved en købsaftale forstås efter direktivets artikel 2, nr. 5, enhver aftale, i henhold til hvilken den erhvervsdrivende overdrager eller påtager sig at overdrage ejerskabet til varer til forbrugeren, og forbrugeren betaler eller påtager sig at betale prisen herfor, herunder enhver aftale, der omfatter både varer og tjenesteydelser. Der henvises herom til afsnit 6.1.7.4 ovenfor.

Efter direktivets artikel 17, stk. 2, finder bestemmelserne om gebyrer for anvendelse af betalingsmidler (artikel 19), om kommunikation pr. telefon (artikel 21) og om yderligere betalinger (artikel 22) anvendelse på købsaftaler, tjenesteydelsesaftaler og aftaler om levering af vand, gas, elektricitet, fjernvarme eller digitalt indhold.

Ved en tjenesteydelsesaftale forstås efter direktivets artikel 2, nr. 6, enhver aftale, dog ikke en købsaftale, i henhold til hvilken den erhvervsdrivende leverer eller påtager sig at levere en tjenesteydelse til forbrugeren, og for-

brugeren betaler eller påtager sig at betale prisen herfor. Der henvises herom til afsnit 6.1.7.5 ovenfor.

6.5.2. Direktivets artikel 18

Medmindre parterne har aftalt andet, er den erhvervsdrivende forpligtet til at levere varerne ved at lade den fysiske besiddelse af eller kontrol med varerne overgå til forbrugeren uden unødigt forsinkelse, dog ikke senere end 30 dage efter aftalens indgåelse, jf. artikel 18, stk. 1.

Om baggrunden for indførelsen af en bestemmelse om levering fremgår af præambelbetragtning 51:

”Forbrugernes største vanskeligheder og en af de vigtigste kilder til tvister med erhvervsdrivende vedrører levering af varer, herunder varer, som går tabt eller bliver beskadiget under transporten, og forsinket eller delvis levering. Derfor er det hensigtsmæssigt at præcisere og harmonisere de nationale bestemmelser om, hvornår leveringen bør finde sted. Leveringssted og -vilkår og bestemmelserne om fastlæggelse af vilkårene og tidspunktet for overgangen af ejendomsretten til varerne er fortsat underlagt national ret og bør derfor ikke berøres af dette direktiv. Dette direktivs regler om levering bør omfatte muligheden for, at forbrugeren lader en tredjemand tage varerne i fysisk besiddelse eller få kontrol med varerne på forbrugers vegne. Forbrugeren bør anses for at have kontrol med varerne, hvis forbrugeren eller en af forbrugeren udpeget tredjemand har adgang til at anvende varerne som ejer, eller kan videresælge varerne (f.eks. når forbrugeren har modtaget nøgler eller er i besiddelse af dokumenter, der beviser ejerskabet).”

Af præambelbetragtning 52, 1. og 2. pkt. fremgår videre:

”I forbindelse med købsaftaler kan vareleveringen finde sted på forskellig måde enten omgående eller på et senere tidspunkt. Hvis parterne ikke har aftalt en bestemt leveringsdato, skal den erhvervsdrivende levere varerne så hurtigt som muligt, men under alle omstændigheder ikke senere end 30 dage fra datoen for indgåelsen af aftalen.”

Hvis den erhvervsdrivende ikke opfylder sin forpligtelse til at levere varerne på det tidspunkt, der er aftalt med forbrugeren, eller inden for fristen i stk. 1 (dvs. 30 dage fra aftalens indgåelse), skal forbrugeren kræve, at den erhvervsdrivende leverer inden for et yderligere tidsrum, der er tilpasset omstændighederne. Hvis den erhvervsdrivende ikke leverer inden for dette

yderligere tidsrum, er forbrugeren berettiget til at ophæve aftalen, jf. direktivets artikel 18, stk. 2, 1. afsnit.

Det følger imidlertid af artikel 18, stk. 2, 2. afsnit, at forbrugeren har ret til at hæve købsaftalen straks, hvis den erhvervsdrivende ikke leverer varerne på det tidspunkt, der er aftalt med forbrugeren, eller inden for fristen i stk. 1, i de tilfælde, hvor den erhvervsdrivende har nægtet at levere varerne, eller hvor levering inden for den aftalte leveringsperiode under hensyntagen til alle omstændigheder er afgørende for aftalens indgåelse, eller hvor forbrugeren inden indgåelse af aftalen oplyser den erhvervsdrivende om, at levering inden eller på en nærmere angivet dato er afgørende.

I tilknytning til artikel 18, stk. 2, fremgår af præambelbetragtning 52, 3.-11. pkt.:

”Bestemmelserne om forsinket levering bør også tage hensyn til varer, som først skal tilvirkes eller indkøbes specielt til forbrugeren, og som den erhvervsdrivende ikke kan genbruge uden et betydeligt tab. Der bør derfor i dette direktiv medtages en bestemmelse, der giver den erhvervsdrivende en yderligere rimelig frist under visse omstændigheder. Hvis den erhvervsdrivende ikke har leveret varerne inden for den periode, der er aftalt med forbrugeren, bør forbrugeren, inden forbrugeren kan ophæve aftalen, opfordre den erhvervsdrivende til at foretage levering inden for en rimelig yderligere frist og være berettiget til at ophæve aftalen, hvis den erhvervsdrivende ikke leverer varerne inden for den yderligere frist. Denne bestemmelse bør dog ikke finde anvendelse, hvis den erhvervsdrivende i en utvetydig erklæring har nægtet at levere varerne. Den bør heller ikke finde anvendelse under visse omstændigheder, hvor leveringsfristen er afgørende, f.eks. for en bryllupskjole, der skulle leveres før brylluppet. Den bør heller ikke finde anvendelse under omstændigheder, hvor forbrugeren oplyser den erhvervsdrivende om, at det er væsentligt, at leveringen finder sted på en nærmere angivet dato. Forbrugerne kan til dette formål anvende den erhvervsdrivendes kontaktoplysninger, der er givet i overensstemmelse med dette direktiv. Hvis den erhvervsdrivende ikke leverer varerne til tiden i sådanne specifikke tilfælde, bør forbrugeren være berettiget til at ophæve aftalen straks efter udløbet af den leveringsfrist, der oprindeligt var aftalt. Dette direktiv bør ikke berøre nationale bestemmelser om måden, hvorpå forbrugeren kan meddele den erhvervsdrivende sin ophævelse af aftalen.”

Hvis forbrugeren hæver aftalen, skal den erhvervsdrivende uden unødigt forsinkelse tilbagebetale alle beløb, der er betalt i henhold til aftalen, jf. artikel 18, stk. 3.

Det følger herudover af artikel 18, stk. 4, at forbrugeren, ud over at hæve aftalen, jf. stk. 2, kan benytte andre retsmidler i den nationale lovgivning.

Af præambelbetragtning 53 fremgår:

”Ud over forbrugers ret til at ophæve aftalen, hvis den erhvervsdrivende ikke har opfyldt sine forpligtelser om levering af varerne i overensstemmelse med dette direktiv, kan forbrugeren i overensstemmelse med gældende national ret anvende andre retsmidler, f.eks. give den erhvervsdrivende en yderligere leveringsfrist, fastholde opfyldelsen af aftalen, tilbageholde betaling eller søge erstatning.”

6.5.3. Direktivets artikel 19

Efter direktivets artikel 19 skal medlemsstaterne sikre, at den erhvervsdrivende i forbindelse med anvendelsen af betalingsmidler ikke må opkræve gebyrer af forbrugeren, der overstiger de udgifter, som afholdes af den erhvervsdrivende ved anvendelsen af disse betalingsmidler.

Af direktivets præambelbetragtning 54 fremgår det om den erhvervsdrivendes adgang til at opkræve gebyrer:

”Medlemsstaterne bør i overensstemmelse med artikel 52, stk. 3, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2007/64/EF af 13. november 2007 om betalingstjenester i det indre marked kunne forbyde eller begrænse den erhvervsdrivendes ret til at opkræve gebyrer fra forbrugere under hensyntagen til behovet for at øge konkurrencen og fremme brugen af effektive betalingsinstrumenter. Under alle omstændigheder bør det forbydes de erhvervsdrivende at pålægge forbrugerne gebyrer, der overstiger de udgifter, som afholdes af den erhvervsdrivende i forbindelse med anvendelsen af visse betalingsmidler.”

6.5.4. Direktivets artikel 20

Efter direktivets artikel 20 overgår risikoen for tab eller beskadigelse af varen til forbrugeren på det tidspunkt, hvor forbrugeren eller en tredje mand angivet af forbrugeren, dog ikke befragteren, får varerne i fysisk besiddelse. Risikoen overgår dog til forbrugeren, når varen overdrages til en befragter angivet af forbrugeren, hvis den valgte befragter ikke var blandt dem, der blev tilbudt af den erhvervsdrivende.

Af præambelbetragtning 55 fremgår:

”Når den erhvervsdrivende sender varerne til forbrugeren, kan tidspunktet for risikoens overgang give anledning til tvister, hvis varerne går tabt eller bliver beskadiget. Det bør derfor i dette direktiv fastsættes, at forbrugeren beskyttes mod enhver risiko for tab eller beskadigelse af varerne, der forekommer, før vedkommende har taget varerne i fysisk besiddelse. Forbrugeren bør beskyttes i forbindelse med transport arrangeret eller foretaget af den erhvervsdrivende, selv når forbrugeren har valgt en særlig leveringsmetode fra en række muligheder, som den erhvervsdrivende har tilbudt. Dog bør denne bestemmelse ikke finde anvendelse på aftaler, hvor det er op til forbrugeren selv at afhente varerne eller få en befragter til at afhente varerne. For så vidt angår tidspunktet for risikoens overgang bør en forbruger anses for at have taget varerne i fysisk besiddelse, når vedkommende har modtaget dem.”

6.5.5. Direktivets artikel 21

Efter direktivet skal medlemsstaterne sikre, at forbrugeren – hvis den erhvervsdrivende har en telefontjeneste med henblik på at kunne blive kontaktet pr. telefon i forbindelse med den indgåede aftale – ikke er forpligtet til at betale mere end basistelefontaksten, når denne kontakter den erhvervsdrivende, jf. artikel 21, stk. 1, 1. afsnit. Bestemmelsen berører dog ikke teletjenesteudbyderes ret til at opkræve gebyr for sådanne opkald, jf. artikel 21, 2. afsnit.

6.5.6. Direktivets artikel 22

Efter direktivet skal den erhvervsdrivende, inden forbrugeren er bundet af en aftale eller et tilbud, anmode om forbrugers udtrykkelige samtykke til eventuelle ekstra betalinger ud over betalingen for den erhvervsdrivendes vigtigste kontraktlige forpligtelse. Hvis den erhvervsdrivende ikke har opnået forbrugers udtrykkelige samtykke, men formoder samtykke ved brug af standardløsninger, som forbrugeren skal forkaste for at undgå yderligere betalinger, er forbrugeren berettiget til at få betalingen refundert, jf. artikel 22.

6.5.7. Gældende ret

6.5.7.1. Købeloven indeholder regler om sælgers og købers forpligtelser ved køb samt retsvirkningerne af misligholdelse af disse forpligtelser. Købeloven indeholder således bl.a. regler om, hvor og hvornår sælgeren skal levere salgsgenstanden. Købeloven indeholder herudover bl.a. regler

om risikoens overgang samt særlige regler om forbrugerkøb. Forbruger-købsreglerne gennemfører dele af forbrugerkøbsdirektivet (99/44/EF) i dansk ret. Med undtagelse af de særlige regler om forbrugerkøb er hovedindholdet af den gældende købelov stadig identisk med den oprindelige købelov fra 1906, jf. lov nr. 102 af 6. april 1906 om køb.

6.5.7.2. Efter købelovens § 1, stk. 1, finder loven kun anvendelse for så vidt andet ikke er udtrykkeligt aftalt, eller må anses for indeholdt i aftalen eller følger af handelsbrug eller sædvane. Af købelovens § 1, stk. 2, fremgår det dog, at en række af lovens bestemmelser ikke kan fraviges til skade for køberen, når der er tale om et forbrugerkøb.

Efter købelovens § 1 a, stk. 1, gælder loven for alle køb, bortset fra køb af fast ejendom. Købelovens §§ 72-87 gælder kun i forbrugerkøb, mens en række af lovens øvrige bestemmelser ikke gælder i forbrugerkøb, jf. nærmere herom købelovens § 1 a, stk. 2 og 3.

Ved et forbrugerkøb forstås efter købelovens § 4 a, stk. 1, et køb, som en køber (forbruger) foretager hos en erhvervsdrivende, der handler som led i sit erhverv, når køberen hovedsagelig handler uden for sit erhverv. Sælgeren har bevisbyrden for, at købet ikke er et forbrugerkøb. Som forbrugerkøb anses under i øvrigt samme betingelser som nævnt i stk. 1 endvidere køb fra ikke-erhvervsdrivende, hvis aftalen om køb er indgået eller formidlet for sælgeren af en erhvervsdrivende, jf. § 4 a, stk. 2. Definitionen af forbrugerkøb er således (i alt væsentligt) udformet på samme måde som i forbrugeraftaleloven og i store dele af den øvrige civilretlige forbrugerbeskyttelseslovgivning.

6.5.7.3. I forbrugerkøb findes reglerne om leveringsstedet i købelovens §§ 9 og 73. Efter købelovens § 9 anses leveringsstedet som udgangspunkt for at være sælgerens forretningssted. Hvis der er tale om et forbrugerkøb, hvor salgsgenstanden skal sendes, anses levering for sket, når salgsgenstanden kommer i forbrugers besiddelse, jf. købelovens § 73. Salgsgenstanden skal herefter overgives til køberen eller nogen som handler på dennes vegne, før leveringen er gennemført. Det er i den forbindelse uden betydning, om salgsgenstanden sendes ved fremmed fragtfører eller udbringes til køber ved sælgers egne folk.

Købeloven indeholder ikke nogen nærmere bestemmelse om, hvad der forstås ved levering. Bestemmelserne i købelovens §§ 9 og 73 har derfor afgørende betydning for leveringen, som ikke kan anses for sket, før salgs-

genstanden er kommet frem til leveringsstedet, og sælgeren dér yderligere har foretaget, hvad der påhviler denne, for at køberen kan komme i besiddelse af salgsgenstanden.

Det bemærkes, at bestemmelsen i købelovens § 73 om leveringsstedet, når sælgeren skal sende salgsgenstanden, kan fraviges ved aftale. Dette følger af købelovens § 1, stk. 2, modsætningsvis.

Med hensyn til risikoens overgang ved købsaftaler følger det af købelovens § 17, stk. 1, at sælgeren som udgangspunkt bærer risikoen for salgsgenstandens hændelige undergang eller forringelse indtil det tidspunkt, hvor levering har fundet sted.

Hvis salgsgenstanden ikke kan overgives til forbrugeren på det aftalte tidspunkt på grund af forbrugers forhold (fordringshavermora), overgår risikoen til forbrugeren på det aftalte leveringstidspunkt, selv om varen endnu ikke er kommet i forbrugers fysiske besiddelse, jf. købelovens § 37. Er der tale om en genusaftale, overføres risikoen kun til forbrugeren, hvis sælgeren har udskilt bestemte genstande til opfyldelse af forpligtelsen over for forbrugeren.

Efter omstændighederne kan risikoen forblive hos sælger, selv om levering har fundet sted. Således opretholdes hæveretten, hvis forbrugeren i øvrigt er berettiget til at hæve købet som følge af mangler ved salgsgenstanden, selvom salgsgenstanden i tiden efter, at der er sket levering, er blevet forringet eller er gået til grunde på grund af hændelige omstændigheder, jf. købelovens § 58.

Endvidere kan risikoen – trods levering - forblive hos sælgeren i tilfælde, hvor forbrugeren benytter sig af fortrydelsesretten. Som det fremgår af afsnit 6.4.6.2 er fortrydelsesretten ved køb af varer således betinget af, at det modtagne overgives til den erhvervsdrivende på dennes forretningssted i væsentlig samme stand og mængde, som det var i, da forbrugeren fik det i hænde, jf. § 20, stk. 1, 1. pkt. Ved fjernsalg af varer, hvor den erhvervsdrivende har påtaget sig at afhente varen hos forbrugeren, og ved køb af varer uden for fast forretningssted er fortrydelsesretten betinget af, at forbrugeren holder det modtagne til disposition for den erhvervsdrivende i væsentlig samme stand og mængde, jf. forbrugerftalelovens § 20, stk. 1, 2. pkt.

Forbrugeren bevarer dog sin fortrydelsesret, selv om varen ikke kan tilbageleveres i væsentlig samme stand og mængde, hvis beskadigelsen eller

foringelsen skyldes en omstændighed, der ikke kan bebrejdes forbrugeren, jf. § 20, stk. 2. Der henvises herved også til afsnit 6.5.12.5. Sælgeren bærer med andre ord risikoen for varens hændelige beskadigelse eller forringelse i tilfælde, hvor forbrugeren gør brug af sin fortrydelsesret.

Forbrugerklagenævnet har i en afgørelse (FKN 2001, afsnit 6.7.1), hvor en pakke med strømper forsvandt under tilbagesendelsen til den erhvervsdrivende, fortolket bestemmelsen således, at den også finder anvendelse i tilfælde, hvor varen er forsvundet under tilbagesendelsen under omstændigheder, der ikke kan bebrejdes forbrugeren. Selvom det følger af forbrugeraftalelovens § 21, stk. 3, at den erhvervsdrivende ved fjernsalg af varer, hvor den erhvervsdrivende ikke har påtaget sig at afhente varen hos forbrugeren, hvis denne bruger sin fortrydelsesret, skal tilbagebetale købesummen senest 30 dage efter, at den erhvervsdrivende har modtaget varen og har haft mulighed for at undersøge den, ændrer dette ikke på, at det fortsat er den erhvervsdrivende, der bærer forsendelsesrisikoen. I tilfælde, hvor forbrugeren kan fremlægge dokumentation for varens returnering, kan der således argumenteres for, at den erhvervsdrivendes tilbagebetalingspligt i stedet følger af reglen i forbrugerftalelovens § 21, stk. 4, hvorefter tilbagebetalingen skal ske snarest muligt og senest 30 dage efter, at underretningen om, at købet er fortrudt, er kommet frem til den erhvervsdrivende.

Bestemmelsen i den gældende forbrugerftalelovs § 20, stk. 2, svarer indholdsmæssigt til den oprindelige forbrugerftalelovs § 8, stk. 2, der fandt anvendelse på aftaler indgået uden for fast forretningssted, samt – i medfør af henvisningen til § 8, stk. 2, i samme lovs § 11, stk. 2 – på postordresalg.

Af forarbejderne til sidstnævnte bestemmelse (Folketingstidende 1977-78, tillæg A, sp. 769) fremgår følgende:

”Det er efter 1. pkt. en betingelse, at varen overgives til sælgeren på dennes forretningssted i væsentlig samme stand og mængde. Henvisningen i 2. pkt. til § 8, stk. 2, udgør en undtagelse herfra, idet den indebærer, at sælgeren bærer risikoen for varens hændelige beskadigelse eller forringelse, såvel medens varen befinder sig hos køberen som under hele tilbagetransporten. Er varen blevet beskadiget under tilbagetransporten som følge af, at køberen ikke har sørget for forsvarlig indpakning, er beskadigelsen ikke hændelig, og sælgeren vil kunne afvise at tage varen tilbage, medmindre beskadigelsen er uvæsentlig.”

Af forarbejderne til den oprindelige forbrugerftalelovs § 8, stk. 2, fremgår endvidere, at det følger af almindelige bevisbyrderegler, at det må påhvile køberen at godtgøre, at en beskadigelse, som er sket, efter at han har fået varen i hænde, ikke skyldes uagtsomhed eller manglende omsorg fra hans side, jf. Folketingstidende 1977-78, tillæg A, sp. 763.

Ved lov nr. 442 af 31. maj 2000 om ændring af lov om visse forbrugerftaler blev § 11, stk. 2, i den oprindelige forbrugerftalelov erstattet af den daværende § 12 a, stk. 6, mens den oprindelige forbrugerftalelovs § 8, stk. 2, blev bibeholdt uændret. Det fremgår af forarbejderne til lov nr. 442 af 31. maj 2000, at den nye § 12 a, stk. 6, svarede til gældende ret, jf. Folketingstidende 1999-2000, tillæg A, s. 5961.

Ved lov nr. 451 af 9. juni 2004 om visse forbrugerftaler, der sammenkrev betingelserne for at fortryde henholdsvis aftaler om køb uden for fast forretningssted og fjernsalgsaftaler, blev den tidligere forbrugerftalelovs § 8, stk. 2, jf. § 12 a, stk. 6, erstattet af den gældende forbrugerftalelovs § 20, stk. 2.

Af bemærkningerne til den gældende forbrugerftalelovs § 20 (Folketingstidende 2003-4, tillæg A, s. 7606) fremgår følgende:

”... Der er tale om en datasammenskrivning af de gældende regler i § 8, stk. 1 og 2 (aftaler indgået uden for fast forretningssted), og § 12, stk. 3, og § 12 a, stk. 6 og 7 (jernsalgsaftaler om varer). Der kan om de hidtil gældende regler henvises til Folketingstidende 1977/78, tillæg A, sp. 760 ff., henholdsvis Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5960 f.

Der henvises herudover til de almindelige bemærkninger pkt. 4.2.4.5.

Efter det foreslåede stk. 1 er fortrydelsesretten som hidtil betinget af, at varen overgives til /stilles til disposition for den erhvervsdrivende i væsentlig samme stand og mængde, hvori den var, da forbrugeren fik den i hænde. Den foreslåede stk. 2 svarer ligeledes til gældende ret”.

Af pkt. 4.2.4.5 i de almindelige bemærkninger til lovforslagets § 20 (Folketingstidende 2003-4, tillæg A, s. 7576) fremgår følgende:

”I relation til fjernsalgsaftaler vedrørende køb af varer følger det af den gældende forbrugerftalelovs § 12 a, stk. 6, at fortrydelsesretten i de – oftest forekommende – tilfælde, hvor den erhvervsdrivende ikke har påtaget sig at afhente varen hos

forbrugeren ved dennes udøvelse af fortrydelsesretten, er betinget af, at det modtagne overgives til den erhvervsdrivende på dennes forretningssted i væsentlig samme stand og mængde, hvori det var, da forbrugeren fik det i hænde. Endvidere gælder de ovennævnte regler i lovens § 8, stk. 1, 2. pkt., og § 8, stk. 2. Risikoen for transportskader påhviler således forbrugeren.

...

Udvalget foreslår de gældende regler videreført i en fælles bestemmelse for fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted...

...

Justitsministeriet kan tilslutte sig udvalgets synspunkter og forslag, og lovforslaget er udformet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 20.”

Henset til, at der ikke i øvrigt er holdepunkter til støtte for, at der med lov nr. 451 af 9. juni 2004 tilsigtedes en ændring af den forud for loven gældende retstilstand på dette punkt, må det antages, at forarbejderne for så vidt angår sætningen vedrørende forbrugers risiko for transportskader beror på en fejl.

6.5.7.4. Hvis parterne ikke har aftalt tidspunktet for salgsgenstandens levering, og fremgår det ikke af omstændighederne, at leveringen skal ske snarest muligt, er sælgeren efter købelovens § 12 forpligtet til at levere salgsgenstanden ved forbrugers påkrav.

I tilfælde, hvor der er fastsat et tidsrum for leveringen, har sælgeren ret til inden for dettes grænser at vælge tidspunktet for leveringen, medmindre det fremgår af omstændighederne, at spillerummet er fastsat i købers interesse, jf. købelovens § 13.

Hvis sælgeren ikke leverer salgsgenstanden i rette tid, og skyldes dette ikke forhold, som forbrugeren bærer risikoen for, foreligger der forsinkelse, og forbrugeren har valgt mellem at forlange salgsgenstanden leveret og at hæve købet, jf. købelovens § 21, stk. 1. Bestemmelsen, der også gælder i forbrugerkøb, kan fraviges ved aftale, jf. købelovens § 1, stk. 2, modsætningsvis.

Forbrugeren kan som udgangspunkt kun hæve købet, hvis forsinkelsen er væsentlig for vedkommende, og sælgeren måtte forudse dette, jf. købelovens § 74, stk. 2, 1. pkt. Forbrugeren kan dog altid hæve købet, hvis sælgeren efter leveringsfristens udløb ikke leverer, selvom vedkommende har modtaget påkrav fra forbrugeren om at levere salgsgenstanden inden udløbet af en rimelig frist, som forbrugeren har fastsat, eller – hvis der ikke er fastsat en sådan frist – inden rimelig tid, jf. købelovens § 74, stk. 2, 2. pkt.

I forbruger køb kan forbrugeren således i tilfælde af forsinkelse med salgsgenstandens levering hæve købet i medfør af såvel købelovens § 21 som købelovens § 74, stk. 2, dog forudsat, at der foreligger væsentlig forsinkelse. Forbrugeren kan dog herudover også hæve købet selvom forsinkelsen ikke er væsentlig, hvis forbrugeren har betinget sig opfyldelse nøjagtig til bestemt tid, jf. købelovens 21, stk. 2, in fine.

Forbrugeren har endvidere efter købelovens § 75 mulighed for at hæve købet, selvom forsinkelsen ikke er væsentlig, hvis sælgeren i købsaftalen har taget et forbehold om udskudt levering, og hvor sælgeren ikke efter påkrav leverer varen inden udløbet af en rimelig frist, som forbrugeren har fastsat eller – hvis der ikke er fastsat en frist – inden rimelig tid. Bestemmelsen indebærer – i modsætning til påkravsreglen i § 74, stk. 2, der forudsætter, at leveringstidspunktet er passeret – at der i de tilfælde, hvor leveringstiden efter aftalen er udskudt, alligevel kan rettes et påkrav om levering, og at manglende efterlevelse heraf betyder, at forbrugeren kan hæve.

Efter købelovens § 1, stk. 2, kan hverken købelovens § 74 eller § 75 fraviges til skade for forbrugeren.

6.5.7.5. For aftaler om fjernsalg af varer og ikkefinansielle tjenesteydelser er der i forbruger aftalelovens § 24 fastsat særlige regler om forsinkelse.

Af bestemmelsen følger således, at sælger – medmindre andet er aftalt – i sådanne aftaler skal levere salgsgenstanden (dvs. have opfyldt alle sine forpligtelser efter købsaftalen) senest 30 dage efter, at forbrugeren afgav sin bestilling eller sit tilbud. Hvis den erhvervsdrivende misligholder aftalen på grund af forsinkelse, som skyldes, at den aftalte vare som helhed ikke kan leveres, kan forbrugeren hæve aftalen, uanset om forsinkelsen er af væsentlig betydning for forbrugeren, jf. forbruger aftalelovens § 24, stk. 2. Hvis forbrugeren hæver aftalen i medfør af denne bestemmelse, skal den erhvervsdrivende tilbagebetale eventuelle beløb snarest og senest 30 dage

efter, at den erhvervsdrivende har modtaget forbrugersens meddelelse om ophævelsen, jf. § 24, stk. 3.

Forbrugeraftalelovens § 24 gennemfører artikel 7 i det generelle fjernsalgsdirektiv. I forbindelse med gennemførelsen af det generelle fjernsalgsdirektiv blev der ikke fundet behov for at give bestemmelsen et videre anvendelsesområde, end hvad der følger af direktivet, og bestemmelsen gælder derfor som anført alene for fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser.

6.5.7.6. Hvis sælgeren ikke leverer salgsgenstanden til tiden, er forbrugeren efter omstændighederne berettiget til erstatning for det tab, som forbrugeren pådrages som følge af forsinkelsen. Forbrugersens erstatningskrav er navnlig betinget af, at der foreligger det fornødne ansvarsgrundlag i forhold til sælger. Ansvarsgrundlaget afhænger af, om der foreligger et specieskøb eller et genuskøb. Er der tale om et køb af en individuelt bestemt genstand (specieskøb), kan forbrugeren kræve erstatning i anledning af forsinkelsen, hvis sælgeren har handlet culpøst, jf. købelovens § 23. Ved køb af genstande, bestemt efter art (genuskøb), er sælger derimod erstatningsansvarlig på det næsten objektive grundlag, der beskrives i købelovens § 24. Det følger af bestemmelsen, at sælgeren er erstatningsansvarlig, medmindre denne har taget forbehold, eller aftalen ikke kan opfyldes på grund af ekstraordinære omstændigheder, som sælgeren ikke kunne have taget i betragtning ved køkets afslutning.

6.5.7.7. Lov om betalingstjenester og elektroniske penge, jf. lovbekendtgørelse nr. 365 af 26. april 2011, som ændret ved lov nr. 1369 af 28. december 2011 om ændring af lov om betalingstjenester og elektroniske penge, indeholder i kapitel 7 bestemmelser om gebyr mv.

Udbyder må efter loven ikke hindre betalingsmodtager i at opkræve et gebyr hos betaler for brugen af det pågældende betalingsinstrument eller tilbyde betaleren en rabat, jf. lov om betalingstjenester og elektroniske penge § 78, stk. 2.

Det følger i tilknytning hertil, at erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte regler om forbud mod eller begrænsning af retten til at opkræve gebyrer, jf. lov om betalingstjenester og elektroniske penge § 78, stk. 3. Bestemmelsen, der indholdsmæssigt svarer til artikel 52, stk. 3, 2. pkt., i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om betalingstjenester (2007/64/EF), blev

indsat ved lov nr. 1369 af 28. december 2011 om ændring af lov om betalingstjenester og elektroniske penge.

Erhvervs- og vækstministeren har ved bekendtgørelse nr. 1411 af 28. december 2011 udnyttet bemyndigelsen i § 78, stk. 3, i lov om betalingstjenester og elektroniske penge. Efter bekendtgørelsen må betalingsmodtager ikke opkræve gebyr hos betaler for en debettransaktion i den fysiske handel, jf. bekendtgørelsens § 4, stk. 1. Det følger endvidere af bekendtgørelsens § 4, stk. 2, at den erhvervsdrivende gerne må opkræve gebyr hos betaler for en kredittransaktion i den fysiske handel. Hvis betalingsmodtager opkræver gebyr hos betaler for anvendelse af et betalingsinstrument, må gebyrets størrelse ikke overstige betalingsmodtagers gebyr for betalingstransaktionen til indløser, jf. § 4, stk. 4.

Efter § 79 i lov om betalingstjenester og elektroniske penge må der ved fastsættelsen af gebyr mv. i forbindelse med gennemførelse af betalingstransaktioner med et betalingsinstrument ikke anvendes urimelige priser og avancer. Ved urimelige priser og avancer forstås priser og avancer, der er højere, end hvad der ville være tilfældet under virksom konkurrence. Bestemmelsen viderefører den tidligere betalingsmiddelovs § 15 om fastsættelsen af gebyrer mv. i forbindelse med kortbetalinger. Bestemmelsen er udformet generelt, således at den omfatter prisfastsættelsen hos enhver virksomhed, der fastsætter gebyrer og vederlag i forbindelse med gennemførelse af betalingstransaktioner med betalingsinstrumenter.

Betalingsinstrumenter er i § 6, nr. 9, i lov om betalingstjenester og elektroniske penge defineret som enhver form for personligt instrument eller sæt af procedurer, der er aftalt mellem brugeren og udbyderen af betalingstjenester, og som brugeren benytter til at iværksætte en betalingsordre.

Af forarbejderne til lov om betalingstjenester og elektroniske penge fremgår, at begrebet betalingsinstrument i vidt omfang omfatter de instrumenter, som faldt ind under betalingsmiddelovens definition på betalingsmidler, jf. den tidligere betalingsmiddelovs § 1, stk. 2.

At der skal være tale om et personligt instrument, indebærer, at betalingsinstrumentet skal være knyttet til en bestemt bruger. Betalingsinstrumentets fysiske fremtræden er ikke afgørende for, om instrumentet falder ind under lovens definition. Afgørende er derimod, om betalingsinstrumentet anvendes som legitimationsmiddel med henblik på, at brugeren kan få ad-

gang til at erhverve varer eller tjenesteydelser, foranledige overførsel af beløb, hæve penge eller foretage andre betalingstransaktioner.

Begrebet betalingsinstrument omfatter f.eks. hævekort, som alene har funktion som elektroniske bankbøger, idet der ikke sker overførsel af betaling eller registrering af fordringsrettigheder ved brug af kortene. Betalingskort er også betalingsinstrumenter. Der kan f.eks. være tale om traditionelle konto-, kredit- og købekort, som er beregnet til fysisk eller elektronisk aflæsning. Fysisk aflæsning kan f.eks. ske ved såkaldte ”fluesmækkertransaktioner”, hvor de på forsiden af kortet prægede oplysninger printes på en nota, som underskrives af kortindehaveren. Elektronisk aflæsning kan f.eks. ske ved, at kortet føres igennem betalingsmodtagerens terminal, som aflæser kortets magnetstribе eller chip, hvorefter kortindehaveren indtaster sin pinkode for at initiere betalingstransaktionen.

Anvendelse af betalingskort via internettet eller i forbindelse med traditionelt postordresalg, hvor kortindehaveren oplyser kortnummeret til betalingsmodtageren, er også omfattet af loven. Begrebet betalingsinstrument omfatter også andre fysiske legitimationsmidler, som er beregnet på elektronisk aflæsning, f.eks. legitimationsmidler, som er udstedt til bestemte brugere, f.eks. til brug ved passage af en bro eller sejlads med færge. Koder, f.eks. internetbanksystemer, hvor kunden legitimerer sig overfor banken med en kode, er ligeledes betalingsinstrumenter i lovens forstand. Det samme gælder biometriske værdier, f.eks. fingeraftryk, stemmegenkendelse e.l., som kan bruges til at legitimere brugeren over for systemet.

Elektronisk registrerede fordringer, f.eks. gavekort, kan være omfattet af lovens definition på et betalingsinstrument, såfremt de er knyttet til bestemte brugere. Også elektroniske penge, som er nærmere defineret i lovens § 6, nr. 21, kan have karakter af betalingsinstrumenter i lovens forstand.

Det følger endvidere af § 80, stk. 5, i lov om betalingstjenester og elektroniske penge, at såfremt betalingsmodtager opkræver gebyr hos betaler for anvendelse af et betalingsinstrument, må gebyrets størrelse ikke overstige betalingsmodtagers gebyr for betalingstransaktionen til betalingsmodtagers udbyder. Bestemmelsen, der viderefører den tidligere betalingsmiddelovs § 14, stk. 6, 2. pkt., for så vidt angår betalingsmodtagers adgang til at opkræve gebyr af betaleren i den ikke-fysiske handel blev oprindeligt indsat ved lov nr. 217 af 13. april 1999 om ændring af lov om betalingskort m.v. Bestemmelsen, der blev ændret ved lov nr. 1369 af 28. december 2011 om

ændring af lov om betalingstjenester og elektroniske penge er udvidet til at omfatte såvel fysisk som ikke-fysisk handel.

Det bemærkes, at § 80, stk. 5, i lov om betalingstjenester og elektroniske penge er præceptiv og derfor ikke kan fraviges til skade for forbrugeren, jf. lovens § 5, stk. 1.

6.5.7.8. Lov nr. 169 af 3. marts 2011 om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester indeholder regler om bl.a. slutbrugerforhold og forsyningspligt, nummerforhold, sektorspecifik konkurrenceregulering, samhusning og fælles udnyttelse af faciliteter, alarm- og beredskabsforhold samt nærmere regler om Teleklagenævnet.

Lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester indeholder ingen prisregulering af minuttakster på indlandstrafik. Den tidligere gældende telelov (lov om konkurrence- og forbrugerforhold på telemarkedet) fastsatte nærmere regler herom, men ved lov nr. 450 af 10. juni 2003 om ændring af lov om konkurrence- og forbrugerforhold på telemarkedet med flere love (Implementering af direktivpakken "99-review") blev det med henblik på at fremme konkurrencen på telemarkedet besluttet at foretage en tilbagevending af reglerne om prisregulering.

Af § 21, stk. 1, i lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, fastsættes det, at IT- og Telestyrelsen (nu Erhvervsstyrelsen) udarbejder, bekendtgør og administrerer en samlet dansk nummerplan, der indeholder en fordeling af de samlede nummerressourcer, omfattende numre, nummerserier, koder og adresser, som anvendes i forbindelse med udbud af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester. Erhvervsstyrelsen fastsætter nærmere regler for administrationen af den samlede danske nummerplan, herunder bl.a. regler for:

- 1) Sammenhængen mellem den samlede danske nummerplan og fælles internationale nummer- og adresseplaner.
- 2) Intern nummerering og adressering i elektroniske kommunikationsnet.
- 3) Disponering, tildeling, ændring, inddragelse og tilbagekaldelse af numre, nummerserier, koder og adresser.
- 4) Anvendelse, ibrugtagning og øvrige vilkår for tildeling af numre, nummerserier, koder og adresser.

Af § 21, stk. 2, i lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester fastsættes det videre, at der i nummerplanen, jf. stk. 1, skal afsættes bl.a. nummerressourcer til følgende formål:

- 1) Kortnumre.
- 2) Udbud af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester med særlige takseringsforhold.
- 3) Reservering med henblik på senere anvendelse, herunder reservering med henblik på omlægning af nummerplanen.
- 4) Udbud af gratisnumre, hvor opkald sker uden opkalds- eller tidsbaseret taksering af slutbrugeren.
- 5) Udbud af numre, hvor udbyderen af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester som en integreret del af takseringen for opkaldet tillige varetager registrering af forbruget af en bagvedliggende informations- eller indholdstjeneste samt fakturering og opkrævning for denne hos slutbrugeren.

Endelig følger det af lovens § 21, stk. 3, at udbydere af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester ikke må anvende opkalds- eller tidsbaseret taksering over for den kaldende slutbruger i forbindelse med slutbrugerens opkald til numre som nævnt i stk. 2, nr. 4.

I medfør af § 21, stk. 1, i lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester er der fastsat nærmere regler om den samlede danske nummerplan, jf. bekendtgørelse nr. 425 af 14. april 2011 om den samlede danske nummerplan.

Bekendtgørelsen om den samlede danske nummerplan finder anvendelse på den nummerering og adressering, der baserer sig på Den Internationale Telekommunikationsunions (ITU's) anbefalinger, og anvendes i grænsefladen ved adgang til elektroniske kommunikationsnet og grænsefladen mellem de enkelte elektroniske kommunikationsnet, jf. § 1, stk. 1.

Bekendtgørelsen om den samlede danske nummerplan indeholder i kapitel 4 (§§ 8-26) regler om disponering, videretildeling og anvendelse af numre, nummerserier eller adresser.

Efter bekendtgørelsens § 19 må 8-cifrede numre i nummerserierne 801-809 alene anvendes for tjenester, hvor opkald sker uden opkalds- eller minutbaseret taksering af slutbrugeren, jf. § 21, stk. 2, nr. 4, i lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester.

Af bekendtgørelsens § 20, stk. 1, fremgår, at 8-cifrede numre i nummerserierne 901-905 alene må anvendes for *overtakserede* informations- eller

indholdstjenester, jf. § 21, stk. 2, nr. 5, i lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester.

Herudover må 8-cifrede numre i nummerserien 909 alene anvendes til brug for en udbyders overtakserede tjenester under forudsætning af, at disse tjenester ikke er informations- eller indholdstjenester, jf. bekendtgørelsens § 21

6.5.8. Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets bestemmelser om andre forbrugerrettigheder

Direktivet indeholder i kapitel 4 bestemmelser om andre forbrugerrettigheder end forbrugeroplysning og fortrydelsesret. Det drejer sig om regler vedrørende levering (artikel 18), opkrævning af gebyrer for anvendelse af betalingsmidler (artikel 19), risikoens overgang (artikel 20), kommunikation pr. telefon (artikel 21) samt yderligere betalinger (artikel 22).

I forhold til gennemførelsen af direktivets artikel 18 og 20 om levering og risikoens overgang, har arbejdsgruppen overvejet, om reglerne bør gennemføres i købeloven eller i forbrugeraftaleloven.

Direktivets bestemmelser om levering og risikoens overgang gælder for alle forbruger købsaftaler omfattet af direktivets anvendelsesområde. Reglerne er således ikke begrænset til alene at gælde for aftaler indgået uden for forretningssted eller ved fjernsalg.

På den ene side kan det anføres, at forbrugeraftaleloven ikke er begrænset til alene at regulere fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted, at forbrugeraftaleloven allerede i dag indeholder en bestemmelse om levering, at en gennemførelse af direktivets artikel 5 vil indebære, at forbrugeraftaleloven i videre omfang end hidtil vil skulle regulere andre aftaler end aftaler indgået uden for fast forretningssted og ved fjernsalg, og at det – henset til at direktivets definitioner og anvendelsesområde vil blive nærmere afgrænset i forbrugeraftaleloven – vil være mere enkelt at gennemføre reglerne i forbrugeraftaleloven.

På den anden side kan det anføres, at direktivets artikel 18 og 20, der alene vedrører varer, umiddelbart synes at ville blive placeret mest hensigtsmæssigt i kontekst med købelovens generelle bestemmelser om forbruger køb, herunder navnlig reglerne om levering og risikoens overgang, som er

blandt de centrale køberetlige emner, der i øvrigt generelt reguleres i købeloven.

På den anførte baggrund foreslår arbejdsgruppen, at direktivets artikel 18 om levering og artikel 20 om risikoens overgang gennemføres i købelovens kapitel om forbruger køb, hvor reglerne vil have deres mest naturlige placering.

Arbejdsgruppen foreslår endvidere at direktivets artikel 21 og 22 om telefonisk kommunikation og yderligere betalinger gennemføres i forbruger aftaleloven i et nyt selvstændigt kapitel, idet reglerne herom ikke umiddelbart vurderes at have en naturlig sammenhæng med de øvrige kapitler i forbruger aftaleloven.

Med hensyn til direktivets artikel 19 om opkrævning af gebyrer for anvendelse af betalingsmidler finder arbejdsgruppen ikke, at der er behov for at foretage lovændringer, jf. nærmere herom nedenfor.

6.5.9. Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 17

Anvendelsesområdet for de forbrugerrettigheder, der følger af direktivets kapitel 4, er nærmere fastlagt i direktivets artikel 17. Som det fremgår heraf, er anvendelsesområdet for disse bestemmelser ikke begrænset til aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted.

Artikel 18 og 20 finder anvendelse på købsaftaler. Bestemmelserne finder dog ikke anvendelse på aftaler om forsyning af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i et afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, samt på fjernvarme eller levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, jf. artikel 17, stk. 1.

Artikel 19, 21 og 22 finder anvendelse på købsaftaler og tjenesteydelsesaftaler og på aftaler om levering af vand, gas, elektricitet, fjernvarme eller digitalt indhold, jf. artikel 17, stk. 2.

I forhold til samspillet mellem artikel 3 om direktivets anvendelsesområde og artikel 17 bemærker arbejdsgruppen, at de aftaler, der er omfattet af direktivets artikel 17, jf. artikel 18-22, forudsættes at være forbruger aftaler omfattet af direktivets artikel 3.

Arbejdsgruppen har overvejet, hvorvidt anvendelsesområdet i bestemmelserne i artikel 18-22 bør udstrækkes ud over det anvendelsesområde, som bestemmelserne forudsættes at have i forbrugerrettighedsdirektivet.

For så vidt angår artikel 18 og 20 om levering og risikoens overgang fremgår det af artikel 17, at disse bestemmelser finder anvendelse på købsaftaler. Som nævnt ovenfor foreslår arbejdsgruppen bestemmelserne gennemført i købelovens kapitel om forbruger køb. Henset til, at der ikke bør gælde forskellige regler om levering og risikoens overgang for forbruger køb omfattet af købeloven alt afhængig af, om købet kan anses som en købsaftale i forbrugerrettighedsdirektivets forstand, foreslår arbejdsgruppen, at der ikke indsættes begrænsninger i forhold til, hvilke forbruger køb bestemmelserne finder anvendelse på.

Mens bestemmelser om risikoens overgang (artikel 20) først og fremmest er relevante i relation til købsaftaler, er bestemmelser om levering og forsinkelse også relevante i forhold til tjenesteydelsesaftaler. Arbejdsgruppen bemærker i den forbindelse, at forbrugeraftaleloven i kapitel 6 indeholder bestemmelser om levering og forsinkelse af levering af såvel varer som ikkefinansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg. Som følge af direktivet vil disse bestemmelser ikke kunne opretholdes for så vidt angår varer.

Arbejdsgruppen bemærker i den forbindelse, at det forekommer uhenigtsmæssigt at have to forskellige regelsæt om levering og forsinkelse afhængig af, om der er tale om en aftale vedrørende en tjenesteydelse eller en vare, og arbejdsgruppen foreslår derfor, at bestemmelserne i købeloven til gennemførelse af direktivets artikel 18 med de fornødne tilpasninger også finder anvendelse på aftaler om ikkefinansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg. Da tjenesteydelser ikke er omfattet af købelovens anvendelsesområde foreslås disse regler indsat i forbrugeraftaleloven. Arbejdsgruppen foreslår i den forbindelse, at disse bestemmelser erstatter det eksisterende kapitel 6 i forbrugeraftaleloven.

Der henvises herom til lovudkastets § 27 samt udkast til ændring af købeloven med tilhørende bemærkninger

For så vidt angår bestemmelserne i direktivets artikel 21 og 22 finder arbejdsgruppen, at disse bør finde anvendelse på alle forbrugeraftaler omfattet af forbrugeraftaleloven, hvorfor der ikke foreslås særlige bestemmelser for så vidt angår de relevante gennemførelsesbestemmelser anvendelsesområde, jf. at det er forbrugeraftalelovens udgangspunkt, at alle de nævnte

aftaler er omfattet af lovens område, medmindre der udtrykkeligt fastsættes særlige begrænsninger, jf. lovudkastets § 1.

Der henvises herom til lovudkastets kapitel 8 og 9 (§§ 30 og 31) med tilhørende bemærkninger.

6.5.10. Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 18

6.5.10.1. Direktivets artikel 18, stk. 1

Den erhvervsdrivende er – medmindre parterne har aftalt andet – forpligtet til at levere varerne ved at lade den fysiske besiddelse af eller kontrol med varerne overgå til forbrugeren uden unødigt forsinkelse, dog ikke senere end 30 dage efter aftalens indgåelse, jf. artikel 18, stk. 1. Som anført ovenfor er direktivet ikke til hinder for, at levering kan ske ved, at forbrugeren lader en tredjemand tage varerne i fysisk besiddelse eller få kontrol med varerne på forbrugers vegne.

Efter købelovens § 73 anses leveringen – på samme måde som efter direktivet – for sket, når salgsgenstanden er kommet i køberens besiddelse. Salgsgenstanden skal således overgives til køberen eller nogen, som handler på dennes vegne, før leveringen er gennemført.

Købeloven indeholder ikke en bestemmelse svarende til direktivets om tidspunktet for salgsgenstandens levering. Købelovens § 12 fastsætter i overensstemmelse med almindelige kontraktretlige regler, hvornår påkrav skal afgives for, at skyldnerens ydelsespligt indtræder, dvs. hvornår påkrav er nødvendigt for at bringe skyldneren i misligholdelse. Er der intet aftalt om salgsgenstandens levering, og fremgår det ikke, at leveringen skal ske snarest muligt, følger det af købelovens § 12, at levering skal ske ved påkrav.

For aftaler om fjernsalg af varer og ikkefinansielle tjenesteydelser følger det imidlertid af forbrugerftalelovens § 24, at sælger – medmindre andet er aftalt – ved sådanne aftaler skal levere salgsgenstanden senest 30 dage efter, at forbrugeren afgav sin bestilling eller sit tilbud. Reglen, der modificerer princippet i købelovens § 12, indebærer, at den erhvervsdrivendes ydelsespligt indtræder 30 dage efter, at forbrugeren afgav sin bestilling til den erhvervsdrivende, selv om forbrugeren ikke har fremsat påkrav herom.

Til gennemførelsen af direktivets artikel 18, stk. 1, foreslår arbejdsgruppen, at der i købeloven fastsættes en bestemmelse, der således i vidt omfang svarer til den gældende bestemmelse i forbrugeraftalelovens § 24, stk. 1, hvorefter den erhvervsdrivende skal levere varerne ikke senere end 30 dage efter aftalens indgåelse.

Til forskel fra den gældende bestemmelse i forbrugeraftalelovens § 24, der alene gælder for aftaler om varer og ikkefinansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg, vil den foreslåede bestemmelse skulle gælde for alle aftaler, herunder aftaler indgået ved fjernsalg og uden for forretningssted samt for andre aftaler end fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for forretningssted.

Der vil herudover – i overensstemmelse med direktivet – tillige skulle fremgå af bemærkningerne til ændringerne af købeloven vedrørende levering, at den erhvervsdrivende skal levere varerne, ved at lade den fysiske besiddelse af eller kontrol med varerne overgå til forbrugeren.

Arbejdsgruppen foreslår, at bestemmelserne gennemføres i tilknytning til købelovens bestemmelser om forbruger køb (§§ 72-87) ved en tilpasning af købelovens § 74, stk. 1.

Der henvises herom til lovudkastet til købelovens § 74, stk. 1, med tilhørende bemærkninger.

Efter direktivets artikel 25 må de regler, der gennemfører direktivets bestemmelser, ikke kunne fraviges til skade for forbrugeren. I forbindelse med gennemførelsen af direktivets artikel 18, stk. 1, bør det derfor sikres – ved en ændring af købelovens § 1, stk. 2 – at bestemmelsen ikke kan fraviges til skade for forbrugeren.

Der henvises herom til lovudkastet til købelovens § 1, stk. 2, med tilhørende bemærkninger.

Arbejdsgruppen foreslår endvidere, at købeloven §§ 12 og 13 om tiden for aftalens opfyldelse, ved en ændring af købelovens § 1 a, stk. 3, ikke skal gælde for forbruger køb, idet der med gennemførelsen af direktivets artikel 18, stk. 1, fastsættes nye regler herom.

Der henvises herom til lovudkastet til købelovens § 1a, stk. 3, med tilhørende bemærkninger.

Endelig skal arbejdsgruppen bemærke, at der umiddelbart ikke er noget til hinder for at opretholde bestemmelsen i købelovens § 9 om leveringsstedet, idet fastlæggelsen af leveringssted efter direktivets præambelbetragtning 13 fortsat er underlagt national ret, og idet § 9 – hvorefter leveringsstedet som udgangspunkt er den erhvervsdrivendes forretningssted – i øvrigt findes at være i overensstemmelse med den foreslåede nye § 74.

Om nyaffattelse af forbrugeraftalelovens kapitel 6 i overensstemmelse med den foreslåede nyaffattelse i købelovens § 74 henvises der til afsnit 6.5.9 ovenfor.

6.5.10.2. Direktivets artikel 18, stk. 2

Efter direktivets artikel 18, stk. 2, 1. afsnit, skal forbrugeren – hvis den erhvervsdrivende ikke opfylder sin forpligtelse til at levere varerne på det tidspunkt, der er aftalt med forbrugeren, eller inden for fristen i stk. 1 – kræve, at den erhvervsdrivende leverer inden for et yderligere tidsrum, der er tilpasset omstændighederne. Hvis den erhvervsdrivende ikke leverer inden for dette yderligere tidsrum, er forbrugeren berettiget til at ophæve aftalen.

Direktivets artikel 18, stk. 2, 2. afsnit, modificerer imidlertid det i 1. afsnit anførte udgangspunkt, idet forbrugeren har ret til at hæve købsaftalen straks, hvis den erhvervsdrivende ikke leverer varerne på det tidspunkt, der er aftalt med forbrugeren, eller inden for fristen i stk. 1, i de tilfælde, hvor den erhvervsdrivende har nægtet at levere varerne, eller hvor levering inden for den aftalte leveringsperiode under hensyntagen til alle omstændigheder er afgørende for aftalens indgåelse, eller hvor forbrugeren inden indgåelse af aftalen oplyser den erhvervsdrivende om, at levering inden eller på en nærmere angivet dato er afgørende.

Efter købelovens § 74, stk. 2, 2. pkt., kan køberen hæve købet i tilfælde af forsinkelse, hvis sælgeren ikke efter påkrav leverer salgsgenstanden inden udløbet af en rimelig frist, som køberen har fastsat, eller hvis der ikke er fastsat en sådan frist, inden rimelig tid.

Efter arbejdsgruppens opfattelse svarer købelovens § 74, stk. 2, 2. pkt., således i alt væsentligt til direktivets artikel 18, stk. 2, 1. afsnit.

Dog indeholder direktivets artikel 18 ikke som købeloven muligheden for, at køberen kan hæve i tilfælde af forsinkelse, uanset at der ikke er fremsat et påkrav, hvis levering ikke er sket ”inden rimelig tid”, jf. købelovens § 74, stk. 2, 2. pkt., in fine

Efter arbejdsgruppens opfattelse gør direktivets artikel 18, stk. 2, udtømmende op med, hvornår en forbruger kan hæve en aftale på grund af forsinkelse, hvorfor denne del af købelovens § 74, stk. 2, 2. pkt., ikke vil kunne opretholdes.

Efter købelovens § 74, stk. 2, 1. pkt., kan køberen endvidere – uden først at fremsætte et leveringspåkrav – hæve købet i tilfælde af forsinkelse, hvis forsinkelsen er af væsentlig betydning for ham, og sælgeren måtte forudsætte dette.

Af forarbejderne til købeloven fremgår, at væsentlighedsbetingelsen skal forhindre, at køberen gør hævebeføjelsen gældende i tilfælde, hvor ophævelse ikke er begrundet i en virkelig interesse i at få salgsgenstanden leveret til aftalt tid, men hvor køberen søger at slippe ud af et køb, som på grund af prisfald eller andre omstændigheder senere viser sig at være ufordelagtig for ham. (jf. herved ”Købeloven” af Jakob Nørager-Nielsen m.fl. (2008), s. 338).

Herudover kan forbrugeren efter købelovens § 21, stk. 2, også hæve aftalen uden først at fremsætte et leveringspåkrav, hvis forbrugeren har betinget sig opfyldelse nøjagtig til bestemt tid.

Efter arbejdsgruppens opfattelse synes der således heller ikke at bestå nogen væsentlige forskelle mellem på den ene side direktivets artikel 18, stk. 2, 2. afsnit, og på den anden side købelovens §§ 21, stk. 2, og 74, stk. 2, 1. pkt., med hensyn til spørgsmålet om, hvornår køberen i tilfælde af forsinkelse kan hæve aftalen uden først at fremsætte påkrav herom til sælgeren.

Arbejdsgruppen finder i den forbindelse, at købelovens formulering ”... såfremt forsinkelsen er af væsentlig betydning for ham, og sælgeren måtte forudsætte dette” i praksis vil dække over de samme situationer som direktivets formulering ”... hvor leveringen inden for den aftalte leveringsperiode er afgørende for aftalens indgåelse, eller hvor forbrugeren inden indgåelsen af aftalen oplyser den erhvervsdrivende om, at levering inden eller på en nærmere angivet dato er afgørende”. Arbejdsgruppen bemærker hertil, at købelovens anvendelse af formuleringen ”...sælgeren måtte for-

udsætte...” i lighed med direktivets formulering henviser til tidspunktet forud for aftalens indgåelse.

Direktivbestemmelsen fastsætter herudover, at forbrugeren kan hæve aftalen, hvis den erhvervsdrivende har nægtet at levere varerne, dvs. i tilfælde af den erhvervsdrivendes anticiperede misligholdelse. Købeloven indeholder ikke en tilsvarende generel regel om køberens hæveadgang i tilfælde af sælgerens leveringsnægtelse, men det følger af almindelige kontraktretlige regler, at køberen også har adgang til at hæve købet, hvis sælgeren nægter at levere salgsgenstanden. Købeloven indeholder dog i § 22, 2. pkt., en bestemmelse om anticiperet misligholdelse i tilfælde, hvor sælgeren skal levere salgsgenstanden efterhånden. Bestemmelsen indebærer, at en køber i tilfælde af forsinkelse med en enkelt levering ikke alene kan hæve købet for denne levering, men også for senere leveringers vedkommende, såfremt gentagelse af forsinkelsen må ventes.

For at sikre en korrekt gennemførelse af direktivet foreslår arbejdsgruppen på den anførte baggrund, at der i købelovens § 74, stk. 2, indsættes en tilføjelse vedrørende tilfælde af sælgerens leveringsnægtelse, idet arbejdsgruppen i øvrigt ikke finder det nødvendigt at foretage ændringer i § 74, stk. 2, med henblik på at gennemføre direktivets artikel 18, stk. 2. Det bemærkes, at der med tilføjelsen ikke i øvrigt tilsigtes nogen ændring af gældende ret i relation til spørgsmålet om retten til at hæve køb, herunder forbrugerkøb, i tilfælde af anticiperet misligholdelse

Der henvises herom til lovudkastet til købelovens § 74, stk. 2, med tilhørende bemærkninger.

Arbejdsgruppen foreslår endvidere, at købelovens § 21, stk. 2, om købers adgang til at hæve på grund af (væsentlig) forsinkelse – ved en ændring af købelovens § 1 a, stk. 3 – ikke skal gælde i forbrugerkøb, da § 74, stk. 2, udtømmende regulerer samme spørgsmål i relation til forbrugerkøb.

Der henvises herom til lovudkastet til købelovens § 1a, stk. 3, med tilhørende bemærkninger.

Efter købelovens § 75 har forbrugeren endvidere mulighed for at hæve købet, selv om forsinkelsen ikke er væsentlig, hvis sælgeren i købsaftalen har taget et forbehold om udskudt levering, og hvor sælgeren ikke efter påkrav leverer varen inden udløbet af en rimelig frist, som forbrugeren har fastsat eller – hvis der ikke er fastsat en frist – inden rimelig tid.

Arbejdsgruppen har overvejet, hvorvidt denne bestemmelse kan opretholdes.

I forhold til spørgsmålet om, hvorvidt bestemmelsen kan opretholdes, bemærkes, at der som udgangspunkt ikke inden for det område, som direktivet regulerer, kan indføres eller opretholdes andre regler end dem, der følger af direktivet, jf. artikel 4. Det synes således umiddelbart ikke at være foreneligt med direktivet at opretholde særlige nationale regler om forbrugers hæveadgang i tilfælde af forsinkelse. Derimod berører direktivet ikke de nationale aftaleretlige regler, herunder regler om aftalers gyldighed, indgåelse og virkning, jf. artikel 3, stk. 5.

Det bemærkes i den forbindelse, at købelovens § 75 – som ikke ved aftale kan fraviges til skade for forbrugeren, jf. købelovens § 1, stk. 2 – sikrer, at den udvidede hæveadgang for forbrugeren i medfør af købelovens § 74, stk. 2, ikke omgås ved en aftale mellem parterne om, at sælger vil være berettiget til ensidigt at udskyde det (i øvrigt) aftalte leveringstidspunkt, idet forbrugeren i givet fald vil være afskåret fra at fremsætte påbud efter denne bestemmelse, da påkrav efter købelovens § 74, stk. 2, først kan fremsættes når leveringstiden er passeret.

Arbejdsgruppen bemærker på denne baggrund, at § 75 regulerer virkningen af en aftale om, at sælgeren ensidigt kan udskyde leveringstidspunktet, nærmere bestemt fastsætter bestemmelsen, at en sådan aftale ikke fratager forbrugeren retten til at fremsætte påkrav om levering (efter ”oprindeligt” leveringstidspunkt) i medfør af købelovens § 74, stk. 2. Med andre ord sætter bestemmelsen grænser for, hvad en erhvervsdrivende og en forbruger gyldigt kan aftale omkring leveringstidspunktet. Dette spørgsmål ses ikke reguleret i direktivet, og arbejdsgruppen finder derfor ikke, at direktivet er til hinder for opretholdelse af en sådan regel, jf. herved også artikel 3, stk. 5.

Arbejdsgruppen indstiller på den baggrund, at bestemmelsen i købelovens § 75 opretholdes, dog således at påkravsreglen sidst i bestemmelsen – der, som det fremgår ovenfor, *er* reguleret i direktivet – affattes i overensstemmelse med forslaget til ændring af købelovens § 74, stk. 2.

Arbejdsgruppen foreslår endvidere, at forbrugerftalelovens § 24, stk. 2, hvorefter forbrugeren i tilfælde af forsinkelse kan hæve aftalen, uanset om forsinkelsen er væsentlig, ophæves. De aftaler, der er omfattet af forbru-

geraftalelovens § 24 vil som anført ovenfor blive omfattet af den foreslåede nye bestemmelse, og der vil ikke inden for det område, som direktivet regulerer, kunne opretholdes andre regler.

Om anvendelsesområdet for direktivets artikel 18 henvises der til afsnit 6.5.9 ovenfor.

6.5.10.3. Direktivets artikel 18, stk. 3

Efter direktivets artikel 18, stk. 3, skal den erhvervsdrivende ved ophævelse af aftalen uden unødigt forsinkelse tilbagebetale alle beløb, der er betalt i henhold til aftalen.

Købeloven indeholder ikke en tilsvarende regel, men det er imidlertid en almindelig kontraktretlig regel, at forbrugerens meddelelse om aftalens ophævelse indebærer, at eventuelle betalte beløb skal tilbagebetales.

Af forbrugeraftalelovens § 24, stk. 3, følger det, at i tilfælde, hvor forbrugeren i medfør af § 24, stk. 2, hæver aftalen, skal den erhvervsdrivende tilbagebetale eventuelle forudbetalte beløb snarest og senest 30 dage efter, at den erhvervsdrivende har modtaget forbrugerens meddelelse om ophævelsen.

Arbejdsgruppen foreslår, at der til gennemførelsen af direktivets artikel 18, stk. 3, fastsættes en ny bestemmelse i købelovens § 74, hvorefter den erhvervsdrivende ved ophævelse af aftalen uden unødigt forsinkelse skal tilbagebetale alle beløb, der er betalt i henhold til aftalen.

Der henvises herom til lovudkastet til købelovens § 74, stk. 3, med tilhørende bemærkninger.

Arbejdsgruppen foreslår i tilknytning hertil, at den gældende bestemmelse i forbrugeraftalelovens § 24, stk. 3, ophæves og erstattes af en tilsvarende bestemmelse for så vidt angår ikkefinansielle tjenesteydelser.

Der henvises herom til lovudkastet til en ny forbrugeraftalelov § 27, stk. 3, med tilhørende bemærkninger.

Om anvendelsesområdet for direktivets artikel 18 henvises der til afsnit 6.5.9 ovenfor.

6.5.10.4. Direktivets artikel 18, stk. 4

Efter direktivets artikel 18, stk. 4, kan forbrugeren – ud over at hæve aftalen i medfør af stk. 2 – benytte andre retsmidler i national lovgivning.

Arbejdsgruppen antager i den forbindelse, at der med bestemmelsens anvendelse af betegnelsen retsmidler sigtes mod køberetlige misligholdelsesbeføjelser og ikke processuelle retsmidler i retsplejelovens forstand, jf. herved også den engelske sporgversion, som anvender formuleringen ”*other remedies provided for by national law*”.

Direktivet er således ikke til hinder for, at forbrugeren i tilfælde af forsinkelse – efter de almindelige gældende regler – påberåber sig andre misligholdelsesbeføjelser end ophævelse af aftalen. Forbrugeren vil således efter omstændighederne f.eks. kunne kræve naturalopfyldelse eller tilbageholde betalingen. Forbrugeren vil endvidere kunne kræve erstatning, hvis forbrugeren har krav herpå efter almindelige kontraktretlige regler, herunder købelovens §§ 23 og 24.

At købelovens øvrige regler også finder anvendelse i forbruger køb følger modsætningsvist af købelovens § 1 a, stk. 3, der positivt opregner de bestemmelser i købeloven, som ikke gælder i forbruger køb.

Arbejdsgruppen finder ikke, at der er behov for en særlig lovbestemmelse til gennemførelse af direktivets artikel 18, stk. 4. Efter arbejdsgruppens opfattelse er det således tilstrækkeligt at forklare betydningen af bestemmelsen i bemærkningerne til loven.

6.5.11. Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 19

Direktivets artikel 19 indeholder et forbud, hvorefter den erhvervsdrivende ikke må opkræve gebyrer af forbrugerne i forbindelse med anvendelsen af et givet betalingsmiddel, der overstiger de udgifter, som afholdes af den erhvervsdrivende i forbindelse med anvendelsen af disse betalingsmidler. Det fremgår således indirekte af bestemmelsen, at den erhvervsdrivende kan overvælte ”de udgifter, som afholdes af den erhvervsdrivende i forbindelse med anvendelsen af disse betalingsmidler” på forbrugeren.

Bestemmelsen finder anvendelse på købsaftaler og tjenesteydelsesaftaler og på aftaler om levering af vand, gas, elektricitet, fjernvarme eller digitalt

indhold, jf. artikel 17, stk. 2, og skelner således ikke mellem på den ene side aftaler indgået uden for fast forretningssted og aftaler indgået ved fjernsalg og på den anden side andre aftaler end aftaler indgået uden for fast forretningssted og aftaler indgået ved fjernsalg.

Om anvendelsesområdet for direktivets artikel 19 henvises der i øvrigt til afsnit 6.5.9 ovenfor.

Som anført ovenfor er spørgsmålet om forretningers overvæltning af servicegebyrer/transaktionsgebyrer på forbrugeren i forbindelse med elektroniske betalingskorttransaktioner reguleret i betalingstjenestelovens § 80, stk. 5, hvoraf fremgår at:

”Opkræver betalingsmodtager gebyr hos betaler for anvendelse af et betalingsinstrument, må gebyrets størrelse ikke overstige betalingsmodtagers gebyr for betalingstransaktionen til betalingsmodtagers udbyder.”

Bekendtgørelse nr. 1411 af 28. december 2011 indeholder i § 4, stk. 4, en tilsvarende bestemmelse.

Arbejdsgruppen har i den forbindelse overvejet, hvorvidt der er overensstemmelse mellem direktivets bestemmelse vedrørende muligheden for at overvælte udgifter på forbrugeren og de gældende danske bestemmelser herom, som tilsigter at gennemføre betalingstjenestedirektivet, idet forbrugerrettighedsdirektivet i videre omfang end de gældende regler giver mulighed for at overvælte udgifter på forbrugeren.

Arbejdsgruppen har i den forbindelse bl.a. drøftet spørgsmålet med Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, der er tilsynsmyndighed i relation til gebyrer på betalingskortområdet.

Efter Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens opfattelse vil implementeringen af direktivets artikel 19 ikke nødvendiggøre nogen ændringer, hverken i betalingstjenesteloven eller bekendtgørelse nr. 1411 af 28. december 2011, idet medlemsstaterne efter betalingstjenestedirektivets artikel 52, stk. 3, 2. pkt., kan forbyde eller begrænse retten til overvæltning (opkrævning af gebyr) under hensyntagen til behovet for at øge konkurrencen og fremme brugen af effektive betalingsinstrumenter.

Betalingstjenestelovens § 80, stk. 5, og § 4, stk. 4, i bekendtgørelse nr. 1411 af 28. december 2011, hvorefter den erhvervsdrivendes mulighed for

overvæltning begrænses på den måde, at den erhvervsdrivende ikke må opkræve mere end det, som forretningen selv betaler til sin indløser for den pågældende transaktion, ligger således inden for rammerne af betalingstjenestestedirektivets artikel 52, stk. 3, 2. pkt.

Efter forbrugerrettighedsdirektivets præambelbetragtning 54, 1. pkt., bør medlemsstaterne i overensstemmelse med artikel 52, stk. 3, i betalingstjenestestedirektivet kunne forbyde eller begrænse den erhvervsdrivendes ret til at opkræve gebyrer fra forbrugere under hensyntagen til behovet for at øge konkurrencen og fremme brugen af effektive betalingsinstrumenter.

Efter Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens opfattelse skal henvisningen i forbrugerrettighedsdirektivets præambelbetragtning 54 til artikel 52, stk. 3, i betalingstjenestestedirektivet forstås således, at eksisterende nationale regler, der forbyder eller begrænser retten til overvæltning, ikke bliver berørt af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 19, uanset om de er mere restriktive end direktivets.

Arbejdsgruppen er enig i de af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen anførte synspunkter og finder derfor, at de gældende regler i betalingstjenesteloven og bekendtgørelse nr. 1411 af 28. december 2011 kan opretholdes.

Arbejdsgruppen bemærker i øvrigt, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen over for arbejdsgruppen har tilkendegivet, at direktivet ikke ses at nødvendiggøre ændringer i § 4, stk. 1, i bekendtgørelsen nr. 1411 af 28. december 2011, hvorefter betalingsmodtager ikke må opkræve gebyr hos en betaler for en debettransaktion i den fysiske handel, herunder betaling med Dankort.

Arbejdsgruppen har endvidere overvejet betydningen af, at direktivet anvender terminologien betalingsmiddel, mens betalingstjenesteloven anvender begrebet betalingsinstrument, jf. herved, at kontanter er omfattet af begrebet betalingsmiddel, men ikke af begrebet betalingsinstrument.

Arbejdsgruppen er i den forbindelse af den opfattelse, at heller ikke denne forskel nødvendiggør nogen lovændringer, idet konsekvensen heraf alene er, at direktivet i modsætning til betalingstjenestelovens § 80, stk. 5, mv., også regulerer kontante betalinger. Det bemærkes i den forbindelse, at Nationalbanken, som arbejdsgruppen har været i kontakt med, har den opfattelse, at det følger implicit af nationalbankloven § 8 (for sedler) og mønt-

loven § 4 (for mønter), at kontanter skal omsættes i overensstemmelse med deres pålydende værdi.

6.5.12. Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 20

Direktivets artikel 20 regulerer spørgsmålet om risikoens overgang for så vidt angår aftaler, hvor den erhvervsdrivende skal afsende varerne til forbrugeren.

6.5.12.1. Efter direktivets artikel 20, 1. pkt., overgår risikoen for tab eller beskadigelse af varen til forbrugeren på det tidspunkt, hvor forbrugeren eller en tredjemand angivet af forbrugeren, dog ikke befragteren, får varerne i fysisk besiddelse.

Efter købelovens § 17, stk. 1, der finder anvendelse i alle køb, bærer sælgeren faren for salgsgenstandens hændelige undergang eller forringelse, indtil levering har fundet sted, jf. §§ 9-11 og 73. Det følger af købelovens § 1, stk. 2, modsætningsvis, at bestemmelsen kan fraviges ved aftale.

Det bemærkes, at forbrugeraftaleloven ikke indeholder nogen særskilt regulering af spørgsmålet om risikoens overgang.

Arbejdsgruppen bemærker endvidere, at købelovens § 17, stk. 1, regulerer, hvem der bærer risikoen for hændelige begivenheder, som bevirker, at salgsgenstanden går til grunde eller forringes.

Efter købeloven bærer sælgeren risikoen for salgsgenstandens hændelige *undergang* eller *foringelse*, mens sælgeren efter direktivets artikel 20 bærer risikoen for *tab* eller *beskadigelse* af varen.

Arbejdsgruppen har på den baggrund overvejet, om der på dette punkt er nogen materielle forskelle mellem købeloven og direktivet. Efter arbejdsgruppens opfattelse består der formentlig ikke nogen indholdsmæssige forskelle mellem begreberne undergang og tab samt begreberne forringelse og beskadigelse. Arbejdsgruppen finder dog, at det i en dansk kontekst vil være mest hensigtsmæssigt at anvende købelovens indarbejdede terminologi, hvorfor det foreslås fortsat at anvende begreberne undergang og forringelse.

Arbejdsgruppen bemærker herudover, at det i købeloven er udtrykkeligt anført, at risikoreglerne alene vedrører den *hændelige* undergang eller forringelse af salgsgenstanden. Ved hændelig undergang eller forringelse forstås skader, som ikke kan tilregnes hverken sælger eller køber (eller nogen, som de hæfter for) som uagtsomme.

Arbejdsgruppen finder imidlertid, at direktivets artikel 20, der ikke indeholder nogen nærmere præcisering heraf, på samme måde som købeloven må antages alene at omfatte hændelige forhold.

Efter købelovens § 17, stk. 1, bestemmes tidspunktet for risikoens overgang af reglerne om salgsgenstandens levering. Efter købelovens § 73, der på samme måde som direktivets artikel 20 vedrører tilfælde, hvor den erhvervsdrivende skal sende salgsgenstanden, anses leveringen for sket, når salgsgenstanden er kommet i køberens besiddelse. Salgsgenstanden skal således overgives til køberen eller nogen, som handler på dennes vegne, før leveringen er gennemført.

6.5.12.2. Det følger af artikel 20, 2. pkt., at risikoen overgår til forbrugeren, når varen overdrages til en befragter angivet af forbrugeren, hvis den valgte befragter ikke var blandt dem, der blev tilbudt af den erhvervsdrivende.

Købeloven indeholder ikke en tilsvarende regel. Som tidligere anført følger det imidlertid af købelovens § 73, at leveringen anses for sket, når salgsgenstanden er kommet i køberens besiddelse, dvs. salgsgenstanden skal være overgivet til køberen, eller nogen der handler på dennes vegne, før leveringen er gennemført.

Efter købeloven vil risikoen for varen således også overgå til forbrugeren på det tidspunkt, hvor varen overdrages til en transportør angivet af forbrugeren, idet transportøren i dette tilfælde må antages at handle på vegne af forbrugeren.

6.5.12.3. På den anførte baggrund består der således efter arbejdsgruppens opfattelse formentlig ikke nogen indholdsmæssige forskelle mellem direktivets artikel 20 og reglerne i købelovens § 17, stk. 1, jf. § 73 om risikoens overgang, dog med den ikke uvæsentlige modifikation, at de gældende regler i modsætning til direktivets ikke er beskyttelsespræceptive.

Arbejdsgruppen foreslår, at der – for at sikre en korrekt gennemførelse af direktivet og for at sikre klarhed over, hvilke regler der gælder i forbrugerforhold – i tilknytning til købelovens bestemmelser om forbruger køb (§§ 72-87) foretages en tilføjelse i købelovens § 73 svarende til direktivets artikel 20, 2. pkt.

Det bemærkes i den forbindelse, at arbejdsgruppen ikke finder det hensigtsmæssigt at anvende betegnelsen ”befragter”, som fremgår af den danske oversættelse af direktivet, da denne betegnelse har en specifik søretlig betydning, hvor begrebet henviser til den, der får stillet et skib til disposition. Arbejdsgruppen foreslår i stedet, at man anvender det mere transportretlige neutrale begreb ”transportør”, jf. herved også den engelske sprogversion af direktivet, der anvender betegnelsen ”carrier”.

Der henvises herom til lovudkastet til købelovens § 73, stk. 2, med tilhørende bemærkninger.

Efter arbejdsgruppens opfattelse bør der ikke ske en begrænsning af anvendelsesområdet for købelovens § 17, stk. 1, idet bestemmelsen fortsat vil kunne have en praktisk betydning i de forbruger køb, hvor det ikke er aftalt, at den erhvervsdrivende skal sende varen til forbrugeren.

Arbejdsgruppen finder imidlertid, at der ved en ændring af købelovens § 1, stk. 2, bør fastsættes, at den foreslåede nye bestemmelse ikke kan fraviges til skade for forbrugeren.

Der henvises herom til lovudkastet til købelovens § 1, stk. 2, med tilhørende bemærkninger.

6.5.12.4. Købeloven indeholder i § 17, stk. 2, og § 37 visse undtagelser fra hovedreglen i købelovens § 17, stk. 1, om, at risikoen går over på køberen ved leveringen. Da § 17, stk. 2, ikke finder anvendelse i forbruger køb, jf. købelovens § 1a, stk. 3, er alene § 37 behandlet nedenfor.

Bærer sælgeren faren for salgsgenstanden, men bevirker køberens forhold, at den ikke bliver leveret i rette tid (fordringshaver mora) følger det af købelovens § 37, at risikoen overgår til forbrugeren. Er der tale om en aftale om køb af genstande bestemt efter deres art (genusaftale), overgår risikoen alene til forbrugeren, hvis sælger har udskilt bestemte genstande til opfyldelse af forpligtelsen over for forbrugeren.

Det må bero på en konkret vurdering, hvornår køberens forhold bevirker, at salgsgenstanden ikke bliver leveret i rette tid, men eksempelvis kan forbrugers undladelse af at afhente varen til den aftalte tid efter omstændighederne bringe forbrugeren i fordringshavermora, mens der navnlig i tilfælde af forsendelseskøb må antages at skulle relativt meget til før forbrugeren kan siges at være i fordringshavermora, jf. herved ”Købeloven” af Jakob Nørager-Nielsen m.fl. (2008), s. 698.

Da købelovens § 37 indebærer, at risikoen for varen i visse situationer overgår til forbrugeren, selv om varen endnu ikke er kommet i forbrugers fysiske besiddelse, har arbejdsgruppen fundet anledning til at overveje, hvorvidt direktivets artikel 20 er til hinder for fortsat at lade denne bestemmelse finde anvendelse i forbruger køb, hvor den erhvervsdrivende sender varen til forbrugeren, dvs. tilfælde omfattet af direktivets artikel 20.

Vurderingen heraf afhænger af den nærmere forståelse af direktivets artikel 20, herunder om bestemmelsen (også) kan antages at gøre op med spørgsmålet om risikoens overgang i situationer, hvor forbrugeren er i fordringshavermora.

Det fremgår i den forbindelse af præambelbetragtning 55, 2. pkt., at tidspunktet for risikoens overgang i tilfælde, hvor den erhvervsdrivende sender varen til forbrugeren, kan give anledning til tvister, hvis varen går tabt eller bliver beskadiget, og at forbrugeren bør beskyttes mod enhver risiko for tab eller beskadigelse af varen, der forekommer, før vedkommende har taget varerne i fysisk besiddelse. Det gælder også i forhold til tab eller beskadigelse af varen, der sker i forbindelse med transport arrangeret eller foretaget af den erhvervsdrivende, selv når forbrugeren har valgt en særlig leveringsmetode fra en række muligheder, som den erhvervsdrivende har tilbudt.

Arbejdsgruppen antager på den baggrund, at hovedsigtet med direktivets artikel 20 har været at regulere risikoen for skader under transport, herunder (præcist) at gøre op med hvad der skal til, før transporten kan siges at foretages på vegne af forbrugeren, således at denne bærer risikoen for transportskader.

Artikel 20 skal endvidere ses i nær sammenhæng med direktivets artikel 18, der fastsætter, hvornår levering anses for foretaget, idet artikel 20 (indirekte) gør op med tvivl om, hvornår indlevering til transport udgør levering.

Det bemærkes endvidere, at artikel 20 indgår i direktivets kapitel VI, som indeholder en række vidt forskellige bestemmelser rettet mod forskellige aspekter af forbruger køb under samleoverskriften ”andre forbrugerrettigheder”. I modsætning til direktivets kapitel III og IV, der i vidt omfang fastlægger en udtømmende regulering af henholdsvis den erhvervsdrivendes oplysningspligt og forbrugerens fortrydelsesret, herunder de respektive parter s rettigheder og forpligtelser ved udnyttelsen heraf, regulerer bestemmelserne i kapitel VI, herunder artikel 20, alene specifikke aspekter af forbruger køb, jf. herved også præambelbetragtning 9, hvorefter direktivet ”fastsætter” bestemmelser vedrørende oplysninger, ”regulerer” fortrydelsesretten samt ”harmoniserer visse bestemmelser vedrørende opfyldelse og andre aspekter” af forbruger aftaler.

Det er på denne baggrund arbejdsgruppens opfattelse, at det kræver særlige holdepunkter at antage, at bestemmelserne i direktivets kapitel VI skal tillægges virkning ud over deres umiddelbare ordlyd, herunder skal anses for udtømmende at have gjort op med problemstillinger, som ikke specifikt adresseres i hverken direktivets bestemmelser eller i præambelbetragtningerne.

Arbejdsgruppen anser det på denne baggrund for tvivlsomt, at der med direktivets artikel 20 er foretaget en udtømmende regulering af alle aspekter af risikoens overgang i forsendelseskøb.

Arbejdsgruppen anser navnlig i forhold til købelovens § 37, at direktivets artikel 20, der – som det fremgår ovenfor – navnlig sigter mod at regulere risikoen under transport og herved supplerer reglerne om, hvornår levering kan siges at have fundet sted, ikke er til hinder for at opretholde bestemmelsen i købelovens § 37, der specifikt regulerer risikoen for en vare i tilfælde, hvor denne ikke *kan* leveres (rettidigt) på grund af køberens forhold.

For så vidt angår spørgsmålet om, hvorvidt forbrugerens undladelse af at modtage eller afhente en afsendt vare hos postvæsenet m.fl. udgør en utvetydig erklæring om udnyttelse af fortrydelsesretten henvises til afsnit 6.4.7.3.

Det bemærkes i øvrigt, at bestemmelsen – eller direktivet – ikke forholder sig til spørgsmålet om transportørens ansvar for det befragtede.

6.5.12.5. Som anført ovenfor i afsnit 6.5.7.3 indebærer forbrugerftalelovens § 20, stk. 2, at den erhvervsdrivende – trods levering – bærer risikoen for varens hændelige beskadigelse eller forringelse i tilfælde, hvor forbrugeren gør brug af sin fortrydelsesret, idet forbrugeren bevarer sin fortrydelsesret, selvom varen ikke kan tilbageleveres i væsentlig samme stand og mængde, hvis beskadigelsen eller forringelsen skyldes en omstændighed, der ikke kan bebrejdes forbrugeren.

Arbejdsgruppen har i den forbindelse overvejet, hvorvidt denne retstilstand er i overensstemmelse med direktivet.

Direktivet indeholder ingen bestemmelser, der udtrykkeligt tager stilling til risikoens overgang ved forbrugers tilbagesendelse af en vare i forbindelse med udnyttelse af fortrydelsesretten.

Som anført i afsnit 6.5.12.3 består der efter arbejdsgruppens opfattelse formentlig ikke nogen indholdsmæssig forskel mellem direktivets artikel 20, hvorefter risikoen overgår til forbrugeren på det tidspunkt, hvor forbrugeren eller en tredjemand angivet af forbrugeren, dog ikke befragteren, får varen i sin fysiske besiddelse, og reglerne i købelovens § 17, stk. 1, jf. § 73 om risikoens overgang.

Et flertal af arbejdsgruppen, bestående af formanden og medlemmerne Ole Græsbøll Olesen, Vibe Garf Ulfbeck, Wivi H. Larsen, Lars Quistgaard Bay, Line Stentoft Andersen, Jeppe Rosenmejer, Rune Lorenzen, Susanne Aamann og Rikke-Louise Ørum Petersen, finder i den forbindelse, at direktivets artikel 20 skal ses i sammenhæng med direktivets artikel 14, stk. 2, 1. pkt., hvorefter forbrugeren kun hæfter for eventuel forringelse af varens værdi, som skyldes anden håndtering af varen, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og den måde, den fungerer på, jf. herved afsnit 6.4.10.2.

Henset til, at risikoen for varen efter artikel 20 er overgået til forbrugeren ved levering, antager flertallet, at artikel 14, stk. 2, 1. pkt., skal forstås således, at forbrugeren i tilfælde af udnyttelse af fortrydelsesretten alene fritages for hæftelse for forringelse af varen, som skyldes en håndtering af varen, som har været nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og den måde, den fungerer på, mens forbrugeren derimod hæfter for forringelse af varen som har andre årsager, herunder forringelse som følge af *anden håndtering* eller som følge af *hændelig* beskadigelse eller forringelse af varen.

Flertallet finder i den forbindelse, at det må følge af princippet i artikel 20, stk. 1, at forbrugeren ved udnyttelse af fortrydelsesretten bærer risikoen for varen, indtil denne er leveret tilbage til den erhvervsdrivende.

Flertallet bemærker hertil, at dette indebærer en ændring i forhold til gældende ret, som man umiddelbart kan anses som en forringelse af forbrugerbeskyttelsen, idet forbrugeren efter gældende ret ikke hæfter for hændelig forringelse af varen, der indtræffer i perioden, inden forbrugeren gør brug af sin fortrydelsesret. Flertallet antager dog, at ændringen vil have en begrænset betydning i praksis, hvor erhvervsdrivende sjældent foretager tilbagebetaling til forbrugeren, før varen er modtaget retur, hvilket i praksis forudsætter, at varen når ubeskadiget frem til den erhvervsdrivende.

Flertallet bemærker endvidere, at ændringen i forhold til gældende ret også bør ses i lyset af, at der ved gennemførelse af direktivet indføres en ny ordning for forbrugeres fortrydelsesret, idet udnyttelse heraf ikke længere vil være betinget af, at varen kan tilbageleveres til den erhvervsdrivende i væsentlig samme stand og mængde. Efter den med lovudkastet foreslåede ordning vil forbrugere have en videre adgang til at gøre brug af fortrydelsesretten, idet forringelse af varen ikke hindrer fortrydelse, men i stedet som udgangspunkt kan medføre, at forbrugeren betaler for værdiforringelsen, herunder således bl.a. værdiforringelse som følge af hændelige begivenheder, som er indtruffet, efter at forbrugeren fik varen i sin fysiske besiddelse.

Flertallet bemærker endvidere, at en regel, hvorefter forbrugeren bærer risikoen for varen, mens den er i forbrugerenes besiddelse, tillige medfører, at forbrugeren afskæres fra at spekulere i udnyttelse af fortrydelsesretten, eksempelvis i tilfælde, hvor varen går hændeligt til grunde, inden forbrugeren har givet meddelelse om udnyttelse af fortrydelsesretten. Endvidere undgås vanskelige bevismæssige vurderinger af, hvorvidt en forringelse af varen, mens denne befinder sig i forbrugerenes fysiske besiddelse, kan betragtes som hændelig eller ej.

Herudover bemærker flertallet, at forbrugeren i kraft af sin besiddelse af varen er den nærmeste til at drage omsorg for denne.

Arbejdsgruppen har i relation til tilfælde, hvor varen i forbindelse med forbrugerenes udnyttelse af fortrydelsesretten *afsendes* til den erhvervsdrivende, særskilt overvejet betydningen af direktivets artikel 13, stk. 3. Efter

bestemmelsen indtræder den erhvervsdrivendes tilbagebetalingspligt i visse tilfælde på det tidspunkt, hvor forbrugeren fremlægger den fornødne dokumentation for varens tilbagesendelse, hvilket umiddelbart kan tale for, at det er den erhvervsdrivende, der bærer risikoen for varen under tilbagesendelse.

Efter flertallets opfattelse skal bestemmelsen dog ses i lyset af det generelle princip om risikoens overgang ved levering, som er afspejlet i direktivets artikel 20. Artikel 13, stk. 3, forholder sig ikke udtrykkeligt til spørgsmålet om risikoen for varen, hvorfor flertallet antager, at bestemmelsen alene skal forstås som en regel om kreditrisiko, dvs. en regel, som fastsætter, hvem af parterne der – indtil endelig økonomisk opgørelse af parternes forhold kan ske – bærer risikoen for at endelig betaling fra den anden part i aftaleforholdet vil ske.

Det er på ovenstående baggrund flertallets opfattelse, at det ikke vil være i overensstemmelse med direktivet at opretholde bestemmelsen i forbruger-aftalelovens § 20, stk. 2, hvorefter forbrugeren bevarer sin fortrydelsesret, uanset at varen er blevet beskadiget eller forringet, når dette ikke skyldes uagtsomhed eller manglende omsorg fra forbrugers side, hvorfor denne foreslås ophævet.

Et medlem af arbejdsgruppen, Tina Dhanda Kalsi, mener i modsætning til flertallet, at det følger af direktivets artikel 14, stk. 2, 1. pkt., hvorefter forbrugeren kun hæfter for eventuel forringelse af varens værdi, som skyldes anden håndtering af varen, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og den måde, den fungerer på, at risikoen for varens *hændelige* beskadigelse eller forringelse påhviler den erhvervsdrivende, når forbrugeren benytter sig af sin ret til at fortryde købet.

Dette medlem bemærker endvidere, at flertallets opfattelse vil føre til en forringelse af forbrugerbeskyttelsen i forhold til gældende ret, hvorefter forbrugeren ikke hæfter for hændelig forringelse af varen, der indtræffer i perioden, inden forbrugeren gør brug af sin fortrydelsesret.

Dette medlem bemærker endvidere, at en antagelse om, at forbrugeren i tilfælde af varens hændelige undergang eller forringelse under tilbagesendelsen, skulle være forpligtet til at returnere den erlagte tilbagebetaling til den erhvervsdrivende – udover at udgøre en omstændelig og uhensigtsmæssig proces – ikke forekommer at være i overensstemmelse med hensigten med artikel 13, stk. 3. Sammenholdt med, at artikel 14, stk. 2, 1.

pkt., placerer risikoen for hændelige beskadigelser eller forringelser hos den erhvervsdrivende i fortrydelsestilfælde, må bestemmelsen i artikel 13, stk. 3, efter dette medlems opfattelse antages at indebære, at det ligeledes er den erhvervsdrivende, som under varens forsendelse bærer risikoen for varens hændelige undergang eller forringelse.

Bestemmelsen udgør således efter dette medlems opfattelse en fravigelse af princippet i direktivets artikel 20, hvorefter risikoen for tab eller beskadigelse af en vare overgår til forbrugeren, når denne – eller en af forbrugeren angivet tredjemand – har fået varen i fysisk besiddelse, jf. afsnit 6.5.12. Fravigelsen skal ses i lyset af, at fortrydelsesretten netop indebærer, at forbrugeren ved udnyttelsen af sin ret til at træde tilbage fra en aftale skal stilles, som hvis aftalen ikke var indgået, herunder stilles som hvis risikoen for varens hændelige undergang eller forringelse ikke var overgået til denne.

Dette medlem bemærker i forlængelse heraf, at varens hændelige undergang eller forringelse under tilbagesendelsen i forbindelse med forbrugers udnyttelse af fortrydelsesretten ikke fritager den erhvervsdrivende fra tilbagebetalingsforpligtelsen, idet den erhvervsdrivende i sådanne tilfælde dog må antages at kunne indtræde i eventuelle krav, herunder krav om erstatning, som forbrugeren ellers ville kunne have rettet mod transportøren efter de gældende regler om retten til at indtræde i fyldestgjorte fordringshaveres krav mod skyldneren (subrogation).

I forhold til spørgsmålet om forsendelsesrisikoen finder dette medlem således, at de foreslåede regler ikke adskiller sig fra den gældende retstilstand, men foreslår dog af klarhedshensyn at indsætte en regel, hvoraf det klart fremgår, at forbrugeren i øvrigt ikke hæfter for beskadigelse eller forringelse af varen, når dette ikke skyldes uagtsomhed eller manglende omsorg fra forbrugers side.

6.5.13. Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 21

Efter direktivets artikel 21, 1. afsnit, skal medlemsstaterne sikre, at forbrugeren – hvis den erhvervsdrivende har en telefontjeneste med henblik på at kunne blive kontaktet pr. telefon i forbindelse med den indgåede aftale – ikke er forpligtet til at betale mere end basistelefontaksten, når denne kontakter den erhvervsdrivende.

Efter arbejdsgruppens opfattelse må bestemmelsen forstås således, at virksomheder, der f.eks. har hotlines, hvor forbrugeren kan kontakte virksomheden med spørgsmål om kontrakten, ikke må opkræve mere end basistaksten for telefonopkaldet.

Arbejdsgruppen finder imidlertid ikke, at artikel 21 udelukker muligheden for, at den erhvervsdrivende i forhold til en tilknyttet serviceaftale kan opkræve overtaksering – f.eks. i tilfælde hvor den tilknyttede service (til dels) finansieres via overtaksering – forudsat, at forbrugeren er gjort udtrykkeligt opmærksom herpå i forbindelse med aftalens indgåelse, og at den ydelse, der leveres, ikke er omfattet af de ufravigelige pligter, der påhviler den erhvervsdrivende, herunder bl.a. den almindelige vejledningspligt.

Der findes ikke i gældende dansk ret nogen bestemmelse, der svarer til direktivets artikel 21, 1. afsnit, og arbejdsgruppen foreslår derfor, at der i forbrugeraftaleloven fastsættes en bestemmelse, hvorefter den erhvervsdrivende forbydes at opkræve mere end basistelefontaksten i tilfælde, hvor den erhvervsdrivende bliver kontaktet telefonisk i forbindelse med den indgåede aftale.

Arbejdsgruppen bemærker hertil, at direktivet ikke indeholder nogen definition af begrebet basistelefontaksten.

Basistelefontaksten er heller ikke nærmere defineret i anden EU-lovgivning, ligesom begrebet heller ikke findes i de danske teleregler.

Som anført ovenfor indeholder lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester ikke nogen prisregulering af minuttakster på indlandstrafik. Den pris, forbrugeren skal betale for et telefonopkald, varierer derfor alt afhængig af, hvilken teleudbyder forbrugeren har tegnet abonnement hos. Basistelefontaksten kan derfor ikke defineres som et bestemt antal ører i minuttet.

I praksis opkræver den enkelte teleudbyder som udgangspunkt samme pris for opkald til alle telefonnumre i Danmark. Der kan dog være forskel på prisen for opkald til fastnettelefoner i forhold til opkald til mobiltelefoner, hvilket er almindeligt ved fastnetabonnementer. Herudover følger det af § 19 i bekendtgørelsen om den samlede danske nummerplan, at opkald til numre, der starter med 80, skal være gratis. Af bekendtgørelsens § 20 følger endvidere, at overtaksering, hvor teleudbyderen som en integreret del

af takseringen opkræver forbrugeren for brugen af en tjeneste, som leveres telefonisk, alene kan ske ved anvendelsen af numre der starter med 90.

På den anførte baggrund har arbejdsgruppen overvejet, om begrebet basistelefontaksten bør defineres nærmere i forbrugeraftaleloven.

Da der består nogen usikkerhed om, hvad der efter direktivet skal forstås ved begrebet basistelefontaksten, er det efter arbejdsgruppens opfattelse ikke hensigtsmæssigt at fastsætte en egentlig definition heraf i selve lovteksten.

Efter arbejdsgruppens opfattelse må der imidlertid ved basistelefontaksten forstås den betaling for opkald, der tilgår teleudbyderen (trafikafgift). Forbrugeren vil derfor kun betale mere end basistelefontaksten i det omfang, der oven i trafikafgiften lægges yderligere taksering, som tilgår den erhvervsdrivende. Herefter må den erhvervsdrivende i forbindelse med besvarelsen af opkald omfattet af bestemmelsen således ikke anvende overtakserede numre som omfattet af § 20 i bekendtgørelsen om den samlede danske nummerplan, jf. afsnit 6.5.7.8 ovenfor.

Arbejdsgruppen bemærker videre, at taksten for opkald til mobiltelefoner bør betragtes som basistelefontaksten, selvom prisen kan være væsentlig højere end taksten for opkald til fastnettelefoner, idet denne (ekstra) trafikafgift ikke tilgår den erhvervsdrivende, men alene er et anliggende mellem forbrugeren og teleudbyderen.

Endelig bemærker arbejdsgruppen, at i tilfælde, hvor der i strid med artikel 21 måtte være anvendt en anden og højere takst end basistelefontaksten, vil forbrugeren skulle rette sit eventuelle krav mod sin kontraktspart (dvs. den erhvervsdrivende) og ikke teleudbyderen.

Der henvises herom til lovudkastets § 30 med tilhørende bemærkninger.

Efter direktivets artikel 21, 2. afsnit, berører første afsnit ikke teletjenesteudbyderes ret til at opkræve gebyr for sådanne opkald.

Arbejdsgruppen har overvejet, hvad bestemmelsen i direktivets artikel 21, 2. afsnit, nærmere indebærer, idet direktivet ikke indeholder noget fortolkningsbidrag i forhold til, hvilket gebyr teletjenesteudbyderen efter bestemmelsen har ret til at opkræve.

Den engelske version af direktivets artikel 21, 2. afsnit, er formuleret på følgende måde:

”The first subparagraph shall be without prejudice to the right of telecommunication services providers to charge for such calls.”

At ”opkræve gebyr” er således en oversættelse af ”to charge” og efter arbejdsgruppens opfattelse må bestemmelsen derfor formentlig forstås således, at selvom forbrugeren ikke skal betale mere end basistelefontaksten efter artikel 20, 1. afsnit, og selvom den erhvervsdrivende ikke må benytte sig af overtakserede numre, udelukker det ikke teletjenesteudbyderen fra at opkræve almindelig trafikafgift for telefonopkaldet i overensstemmelse med det abonnement, som forbrugeren har tegnet hos udbyderen.

Arbejdsgruppen finder på denne baggrund ikke, at der er behov for at indføre særlige lovbestemmelser til gennemførelse af direktivets artikel 21, 2. afsnit. Efter arbejdsgruppens opfattelse er det således tilstrækkeligt at forklare betydningen af bestemmelsen i bemærkningerne til loven.

Om anvendelsesområdet for direktivets artikel 21 henvises der til afsnit 6.5.9 ovenfor.

6.5.14. Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 22

Direktivets artikel 22 indeholder et forbud mod anvendelsen af såkaldte forhåndsafkrydsede tillægsydelser.

Bestemmelsen fastsætter således, at den erhvervsdrivende, inden forbrugeren bindes af en aftale eller et tilbud, skal anmode om forbrugers udtrykkelige samtykke til eventuelle ekstra betalinger ud over betalingen for den erhvervsdrivendes vigtigste kontraktlige forpligtelse. Hvis den erhvervsdrivende ikke har opnået forbrugers udtrykkelige samtykke, men formoder samtykke ved brug af standardløsninger, som forbrugeren skal forkaste for at undgå yderligere betalinger, er forbrugeren berettiget til at få betalingen refunderet.

Efter gældende ret findes der ikke et generelt forbud mod anvendelsen af forhåndsafkrydsede tillægsydelser i forbrugeraftaler, men anvendelse af

sådanne vil ofte kunne betegnes som ulovlig negativ aftalebinding i strid med markedsføringslovens § 1 om god markedsføringsskik.

Efter Forbrugerombudsmandens praksis er det imidlertid i almindelighed i strid med god markedsføringsskik at anvende en fremgangsmåde til aftaleindgåelse, som kræver en aktiv handling fra forbrugerens side for at undgå at blive bundet.

I en sag fra 2008 (11120/5-50) har Forbrugerombudsmanden over for 4 rejseselskaber således udtalt, at det efter Forbrugerombudsmandens opfattelse er i strid med markedsføringslovens § 1 om god skik, at der på selskabernes hjemmesider på forhånd var valgt en række tillægsydelser, herunder årsrejseforsikring, flymad og transport fra lufthavnen, når forbrugeren bestilte sin rejse. Sagen afsluttedes med, at selskaberne tilkendegav over for Forbrugerombudsmanden, at man ikke længere ville benytte sig af denne form for negativ aftalebinding ved bestilling af rejser på selskabernes hjemmesider.

Udgangspunktet efter aftaleretten er endvidere, at indgåelse af aftaler forudsætter, at der foreligger såvel et tilbud som en accept. Det vil derfor bero på en konkret vurdering, om forbrugeren er bundet af en forhåndsafkrydset tillægsydelse, som forbrugeren ikke under købsforløbet har forholdt sig til.

På den anførte baggrund foreslår arbejdsgruppen, at der i forbrugeraftaleloven indsættes en bestemmelse der – i overensstemmelse med direktivet artikel 22 – fastsætter, at forbrugeren inden aftaleindgåelsen skal give udtrykkeligt samtykke til eventuelle tillægsydelser, og at forbrugeren kan få sine penge retur i tilfælde, hvor betaling er opnået i strid hermed. Derimod finder arbejdsgruppen ikke, at der er behov for udtrykkeligt at regulere situationer, hvor den erhvervsdrivende har forudsat forbrugers samtykke ved anvendelsen af forhåndsafkrydsede kasser. Efter arbejdsgruppens opfattelse er det således tilstrækkeligt at forklare, at der i kravet om et udtrykkeligt samtykke ligger, at forbrugeren forudsættes at have foretaget et aktivt valg, og at man herved sigter mod at ramme standardløsninger, som forbrugeren skal forkaste for at undgå yderligere betalinger.

Der henvises herom til lovudkastets § 31 med tilhørende bemærkninger.

Om anvendelsesområdet for direktivets artikel 22 henvises der til afsnit 6.5.9 ovenfor.

6.6. Levering uden forbrugerens anmodning – direktivets artikel 27

6.6.1. Direktivbestemmelsen

Forbrugeren fritages ifølge direktivet for forpligtelsen til modydelse i tilfælde af levering uden forudgående anmodning af varer, vand, gas, elektricitet, fjernvarme eller digitalt indhold eller udførelse af tjenesteydelser uden forudgående anmodning, jf. artikel 5, stk. 5, og punkt 29 i bilag I til markedsføringsdirektivet, jf. forbrugerrettighedsdirektivets artikel 27, 1. pkt.

Bestemmelsen fastsætter endvidere, at manglende respons fra forbrugerens side efter en levering eller udførelse som omtalt ovenfor ikke er ensbetydende med samtykke, jf. forbrugerrettighedsdirektivets artikel 27, 2. pkt.

Af direktiv 2005/29/EF, artikel 5, stk. 5, fremgår det, at de former for handelspraksis, der er opregnet i direktivets bilag I (under alle omstændigheder) skal betragtes som urimelige. Bilag I til direktiv 2005/29/EF omfatter en række former for handelspraksis, der betegnes som ”agressiv handelspraksis”, herunder tilfælde, hvor der opkræves omgående eller senere betaling for eller returnering eller oplagring af produkter, som den erhvervsdrivende har leveret, selv om forbrugeren ikke har anmodet herom – bortset fra såkaldte erstatningsprodukter, som leveres i overensstemmelse med artikel 7, stk. 3, i fjernsalgsdirektivet, jf. bilagets pkt. 29.

6.6.2. Gældende ret

Efter forbrugeraftaleloven kan en forbruger, hvor en erhvervsdrivende fremsender eller afleverer en vare til vedkommende uden dennes forudgående anmodning, beholde varen vederlagsfrist, medmindre leveringen skyldes en fejl jf. § 8, 1. pkt.

Bestemmelsen fastsætter endvidere, at en forbruger ikke bliver forpligtet til at betale vederlag, hvor en erhvervsdrivende udfører en tjenesteydelse for forbrugeren uden dennes forudgående anmodning, jf. § 8, 2.pkt.

Det generelle fjernsalgsdirektiv indeholder følgende bestemmelse:

”Artikel 9

Levering uden forudgående anmodning

*Medlemsstaterne træffer de nødvendige foranstaltninger til at
- forbyde levering af varer eller tjenesteydelser til en forbruger
uden forudgående bestilling fra denne, hvis leverancen indeholder en anmodning om betaling
- fritage forbrugeren for enhver modydelse i tilfælde af levering uden forudgående anmodning, da manglende svar ikke er ensbetydende med samtykke.”*

En tilsvarende bestemmelse er endvidere indeholdt i det finansielle fjernsalgsdirektivs artikel 9.

Bestemmelsen i forbrugeraftaleloven er i det væsentligste en videreførelse af en bestemmelse i den oprindelige forbrugerftalelov fra 1978 vedrørende uanmodet levering af varer, men blev i forbindelse med gennemførelsen af det generelle fjernsalgsdirektiv udvidet til også at omfatte tjenesteydelser (Folketingstidende 1999-2000, tillæg A, s. 5942). Herudover fandtes såvel artikel 9 i det generelle fjernsalgsdirektiv (Folketingstidende 199-2000, tillæg A, s. 5942 og 5952) og artikel 9 i det finansielle fjernsalgsdirektiv (Folketingstidende 2003-04, tillæg A, s. 7590 og 7561) allerede at være opfyldt ved den eksisterende bestemmelse om uanmodede leveringer i forbrugerftaleloven.

6.6.3. Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 27

Arbejdsgruppen finder, at direktivets artikel 27 indholdsmæssigt svarer til forbrugerftalelovens § 8, således at gennemførelse heraf kan ske ved opretholdelse af denne bestemmelse,

Der henvises til lovudkastets § 6 med tilhørende bemærkninger.

6.7. Adgang til at anlægge søgsmål mv. – direktivets artikel 23

6.7.1. Direktivbestemmelsen

Medlemsstaterne er forpligtede til at sørge for, at der findes tilstrækkelige og effektive midler til kontrol med overholdelsen af direktivets bestemmelser, jf. artikel 23, stk. 1.

Disse midler omfatter nationale regler om, at en sag kan indbringes for domstolene eller for de kompetente administrative myndigheder af et eller flere af de følgende organer, jf. artikel 23, stk. 2:

- a) offentlige organer eller deres repræsentanter
- b) forbrugerorganisationer, der har en legitim interesse i at beskytte forbrugerne
- c) erhvervsorganisationer, der har en legitim interesse i at indbringe en sådan sag.

For så vidt angår indbringelse af sager for domstolene indeholder retsplejelovens kapitel 23 a regler om gruppesøgsmål, hvorefter retten kan udpege en grupperepræsentant til at føre søgsmål vedrørende ensartede krav fremsat på vegne af flere personer. Som grupperepræsentant kan bl.a. udpeges foreninger, private institutioner eller andre sammenslutninger, når søgsmålet falder inden for rammerne af sammenslutningens formål, eller offentlige myndigheder, der ved lov er bemyndiget hertil, jf. retsplejelovens § 254 c, stk. 1, nr. 2 og 3.

Det bemærkes i øvrigt, at pligten for erhvervsdrivende til at udvise god markedsføringskik, jf. markedsføringslovens § 1, stk. 1, også omfatter pligten til at overholde den civile retlige forbrugerbeskyttelseslovgivning, herunder forbrugeraftaleloven. Overtrædelse heraf kan bl.a. sanktioneres efter visse af markedsføringslovens bestemmelser.

Efter markedsføringslovens § 27, stk. 2, har Forbrugerombudsmanden mulighed for at give den erhvervsdrivende et påbud, hvis en handling klart er i strid med lovgivningen og ikke kan ændres ved forhandling.

Herudover kan handlinger i strid med markedsføringsloven forbydes ved dom, idet der i forbindelse hermed eller senere ved dom kan gives påbud, som anses for nødvendige for at sikre, at forbuddet overholdes – herunder ved bestemmelse om, at aftaler, som indgås i strid med et forbud, er ugyldige – og at den forud for den ulovlige handling eksisterende tilstand genoprettes, jf. markedsføringslovens § 20, at 1.

Endvidere kan handlinger i strid med markedsføringsloven medføre et erstatningsansvar i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler, jf. markedsføringslovens § 20, stk. 2. Forbrugerombudsmanden kan i den forbindelse anlægge sag om forbud og påbud efter § 20, stk. 1, og kan

endvidere på begæring anlægge sag om erstatning, jf. markedsføringslovens § 27, stk. 1, 2. pkt.

Efter markedsføringslovens § 28 kan Forbrugerombudsmanden på begæring indtale krav fra en flerhed af forbrugere – som har ensartede krav på erstatning i forbindelse med overtrædelse af bestemmelserne i markedsføringsloven – under ét, jf. stk. 1. Det fremgår endvidere, at Forbrugerombudsmanden kan udpeges som grupperepræsentant i et gruppesøgsmål, jf. retsplejelovens kapitel 23 a, jf. markedsføringslovens § 28, stk. 2.

Arbejdsgruppen finder på ovennævnte baggrund ikke, at der er behov for indførelse af særlige lovregler med henblik på gennemførelse af direktivets artikel 23.

Det bemærkes i den forbindelse i øvrigt, at bestemmelser svarende til forbrugerrettighedsdirektivets artikel 23 er indeholdt i henholdsvis det generelle fjernsalgsdirektivets artikel 11, stk. 1 og 2, og det finansielle fjernsalgsdirektivs artikel 13, stk. 1 og 2. Der blev hverken i forbindelse med implementeringen af det generelle fjernsalgsdirektiv eller det finansielle fjernsalgsdirektiv indført særlige lovregler til gennemførelse af de nævnte bestemmelser.

6.8. Sanktioner – direktivets artikel 24

6.8.1. Direktivbestemmelsen

Medlemsstaterne skal fastsætte passende sanktioner for overtrædelse af de nationale bestemmelser, der er vedtaget i medfør af direktivet, og skal træffe alle nødvendige foranstaltninger til at sikre gennemførelsen heraf. Sanktionerne skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelsernes grovhed og have afskrækkende virkning, jf. artikel 24, stk. 1.

Det følger endvidere af bestemmelsen, at medlemsstaterne senest den 1. december 2013 skal give Kommissionen meddelelse om de nationale bestemmelser om sanktioner. Medlemsstaterne skal herudover meddele senere ændringer af betydning for bestemmelserne til Kommissionen, jf. artikel 24, stk. 2.

6.8.2. Gældende ret

Efter forbrugerftalelovens § 29 straffes den erhvervsdrivendes *overtrædelse* af lovens § 6, stk. 1 – dvs. forbuddet mod uanmodede henvendelser – og § 25, stk. 3 – dvs. pligten til i en standardformular vedrørende en løbende aftale at give oplysning om opsigelsesvarsel og opsigelsestidspunkt, – med bøde, jf. § 29, stk. 1, 1. pkt.

Endvidere kan der idømmes bøde, såfremt en erhvervsdrivende gør sig skyldig i *grov eller oftere gentagen overtrædelse* af pligten til at give oplysninger om fortrydelsesretten efter kapitel 3 eller oplysningspligten efter §§ 13, stk. 1, nr. 4, 13, stk. 2, jf. 13, stk. 2, nr. 4, og 14, stk. 1, jf. 13, stk. 1, nr. 4, dvs. overtrædelse af pligten til i forbindelse med en fjernsalgsaftale om en finansiel tjenesteydelse at give oplysning om eventuelle særlige risici ved tjenesteydelsen mv., herunder til at give forbrugeren denne oplysning i forbindelse med telefonisk indgåede aftaler og til at levere oplysningen på papir eller et andet varigt medium inden indgåelse af aftalen, jf. § 29, stk. 1, 2. pkt.

Særligt for så vidt angår sanktionsbestemmelserne i § 29, stk. 1, 2 pkt., som blev indført i forbindelse med implementeringen af det finansielle fjernsalgsdirektiv ved vedtagelsen af den gældende forbrugerftalelov (lov nr. 451 af 9. juni 2004), fremgår det af forarbejderne (Folketingstidende 2003-04, tillæg A, s. 7564 f.), at der fandtes behov for at sanktionere overtrædelse af enkelte oplysningskrav, hvor det ansås for særligt vigtigt, at forbrugeren fik de påkrævede oplysninger, nærmere bestemt oplysninger om henholdsvis fortrydelsesretten og særlige risici ved en finansiel tjenesteydelse, herunder fordi prisen for tjenesteydelsen afhænger af udsving på kapitalmarkedet.

Om baggrunden for at sanktionere manglende overholdelse af pligten til at oplyse om særlige risici ved finansielle tjenesteydelser fremgår det af forarbejderne, at man lagde vægt på, at finansielle tjenesteydelser, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, er undtaget fra fortrydelsesretten, jf. den gældende § 17, stk. 2, nr. 3.

Herudover fastsættes det, at selskaber mv. (juridiske personer) kan pålægges strafansvar efter reglerne straffelovens 5. kapitel, jf. § 29, stk. 3.

Den gældende forbrugerftalelov indeholder herudover bestemmelser om ugyldighed og andre civilretlige konsekvenser af overtrædelse af bestem-

melserne i loven. Det gælder eksempelvis tilfælde, hvor et løfte er afgivet af forbrugeren ved en erhvervsdrivendes henvendelse i strid med den gældende § 6, dvs. forbuddet mod uanmodede henvendelser, idet et løfte afgivet af forbrugeren ved sådanne henvendelser ikke er bindende, jf. den gældende § 7. Endvidere medfører overtrædelse af pligten til at oplyse forbrugeren om en fortrydelsesret, at fortrydelsesretten ikke begynder at løbe, før forbrugeren har modtaget oplysninger om fortrydelsesretten på et varigt medium, jf. lovudkastets § 19, stk. 3 og 4.

Ud over reglerne i forbrugeraftaleloven kan handlinger, der indebærer overtrædelse af forbrugeraftalelovens regler, også have andre konsekvenser.

Således må det efter almindelige aftaleretlige principper antages, at en erhvervsdrivendes manglende oplysning om et aftalevilkår over for en forbruger, betyder, at vilkåret ikke kan anses for aftalt mellem parterne, f.eks. vil manglende oplysning om et gebyr betyde, at den erhvervsdrivende ikke kan kræve dette betalt af forbrugeren. Manglende overholdelse af oplysningspligten kan således have den civilretlige konsekvens, at aftalevilkåret bortfortolkes.

Herudover er der efter markedsføringsloven mulighed for at gribe ind over for handlinger i strid med god markedsføringsskik, herunder handlinger i strid med forbrugeraftaleloven. En ikkefinansiel virksomheds manglende overholdelse af oplysningspligten efter den gældende forbrugeraftalelov vil således i visse grovere tilfælde kunne udgøre en overtrædelse af god markedsføringsskik, som Forbrugerombudsmanden vil kunne gribe ind over for i medfør af markedsføringsloven.

Det bemærkes i den forbindelse, at markedsføringsloven bl.a. fastsætter krav om, at erhvervsdrivende ved opfordringer til køb rettet mod forbrugere – hvilket der typisk foreligger forud for indgåelse af en forbrugeraftale – skal give en række nærmere opregnede oplysninger, herunder om fortrydelsesret, hvis forbrugeren har en sådan ret, jf. markedsføringslovens § 12 a. Overtrædelse af pligten til at give de af markedsføringslovens § 12 a, stk. 1 og 2, omfattede oplysninger i forbindelse med købsopfordringer kan – uden forudgående udstedelse af påbud – straffes med bøde i medfør af markedsføringslovens § 30, stk. 3.

Markedsføringsloven giver endvidere mulighed for, at Forbrugerombudsmanden kan udstede påbud, hvis en handling er klart i strid med loven og

ikke kan ændres ved forhandling, jf. herved markedsføringslovens § 27, stk. 2. Er et sådant påbud udstedt, kan tilsidesættelse heraf straffes med bøde eller fængsel i op til 4 måneder, jf. markedsføringslovens § 30, stk. 1.

Endvidere vil Finanstilsynet efter bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder kunne gribe ind over for finansielle virksomheders overtrædelse af reglerne om oplysningspligt, i det omfang, der er tale om handlinger, der strider mod bekendtgørelsens krav om redelig og loyal forretningspraksis.

6.8.3. Arbejdsgruppens overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 24

Det bemærkes indledningsvist, at der ud over sanktionsbestemmelsen i den gældende § 29, der som nævnt ovenfor bl.a. suppleres af de nævnte markedsføringsretlige indgrebsmuligheder, samt civilretlige sanktioner i form af udskydelsen af fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt og bortfortolkningen af ikke-oplyste aftalevilkår, jf. afsnit 6.8.2, som følge af gennemførelsen af forbrugerrettighedsdirektivet foreslås indført yderligere civilretlige sanktioner over for den erhvervsdrivende i relation til overtrædelse af bestemmelser, som følger af direktivet.

Forbrugeren vil således ikke være forpligtet til at betale eventuelle yderligere omkostninger, andre udgifter og udgifter til returnering af varen ved fortrydelse, som den erhvervsdrivende har forsømt at give forbrugeren oplysning om i medfør af den foreslåede § 8, stk. 1, nr. 5, 6 og 10, jf. herved lovudkastets § 9, stk. 3, jf. § 24, stk. 2.

Arbejdsgruppen har i den forbindelse overvejet, om der i øvrigt bør fastsættes civilretlige konsekvenser af den erhvervsdrivendes tilsidesættelse af oplysningspligten efter lovudkastets kapitel III. Arbejdsgruppen har i den forbindelse fundet det hensigtsmæssigt, at det udtrykkeligt fastslås, at der ikke kan aftales et længere opsigelsesvarsel end 1 måned til udgangen af en måned. Der foreslås ingen ændringer i den maksimale bindingsperiode, jf. forbrugeraftalelovens § 25, stk. 1. Der henvises i den forbindelse til den erhvervsdrivendes pligt efter § 8, stk. 1, nr. 17, og § 14, stk. 1, nr. 6, til at oplyse forbrugeren om minimumsvarigheden af forbrugerens forpligtelser i henhold til aftalen. En sådan ny bestemmelse om opsigelsesvarsel foreslås indsat i tilknytning til bestemmelsen, der viderefører den gældende § 25 i forbrugeraftaleloven om maksimale bindingsperioder.

Der henvises herved til lovudkastets § 28, stk. 5, med tilhørende bemærkninger.

Det bemærkes endvidere, at den gældende sanktionsbestemmelse i relation til overtrædelse af forbuddet mod uanmodede henvendelser gøres bredere som følge af, at forbuddet i den foreslåede § 4 – som omfatter telefoniske henvendelser til en forbruger, uanset hvor forbrugeren måtte befinde sig – er bredere end forbuddet i den gældende § 6, hvilket dog anses for ubetænkeligt.

Arbejdsgruppen har overvejet, om gennemførelsen af forbrugerrettighedsdirektivet i dansk ret herudover giver anledning til at indføre yderligere sanktioner, eller lempelse af de gældende sanktioner.

Arbejdsgruppen bemærker i den forbindelse, at der i lyset af sanktionsmulighederne efter markedsføringsloven i relation til købsopfordringer, hvorefter bl.a. manglende oplysning om fortrydelsesretten er direkte bødesanktioneret, bør ske en skærpelse, således at der (heller) ikke efter forbrugeraftaleloven stilles krav om, at en overtrædelse af oplysningspligten i forhold til oplysning om fortrydelsesretten skal være grov eller oftere gentaget, før det kan komme på tale at sanktionere overtrædelsen.

Arbejdsgruppen foreslår således, at også den erhvervsdrivendes overtrædelse af oplysningspligten specifikt i relation til pligten til at oplyse forbrugeren om en eventuel fortrydelsesret – i lighed med overtrædelse af forbuddet mod uanmodede personlige og telefoniske henvendelser og af pligten til i en standardformular vedrørende en løbende aftale at give oplysning om opsigelsesvarsel og opsigelsestidspunkt – skal kunne straffes med bøde.

Arbejdsgruppen foreslår dog samtidigt, at denne sanktion begrænses til pligten til at oplyse om *eksistensen* af en fortrydelsesret – som er den for forbrugeren mest væsentlige oplysning og en grundlæggende forudsætning for udnyttelse heraf, hvorimod overtrædelse af pligten til at oplyse om betingelser, tidsfrister og procedurer mv. for at gøre fortrydelsesretten gældende ikke foreslås sanktioneret efter denne bestemmelse. Arbejdsgruppen bemærker i den forbindelse, at indførelse af bødestraf – navnlig uden at kræve at overtrædelsen skal være grov eller oftere gentaget – forudsætter klare bevismæssige rammer, hvilket anses at være muligt at etablere i forhold til vurderingen af, om der er oplyst om en eventuel fortrydelsesret eller ej.

Arbejdsgruppen har i tilknytning hertil overvejet, hvorvidt forbrugeraftaleloven bør sanktionere overtrædelse af andre bestemmelser i forbrugeraftaleloven eller overtrædelse af pligten til at give øvrige oplysninger vedrørende fortrydelsesretten ud over oplysning om eksistensen heraf, dvs. om betingelser, tidsfrister og procedurer mv. for at gøre fortrydelsesretten gældende, bør sanktioneres i forbrugeraftaleloven.

Arbejdsgruppen bemærker hertil, at manglende overholdelse af forbrugeraftalelovens bestemmelser – herunder bestemmelserne om den erhvervsdrivendes oplysningspligt eller pligten til i fortrydelsestilfælde at betale købesummen tilbage mod fremsendelse af dokumentation for tilbagesendelse af en vare – efter omstændighederne vil kunne udgøre en overtrædelse af god markedsføringsskik. Er dette tilfældet vil den pågældende erhvervsdrivende bl.a. kunne modtage et påbud fra Forbrugerombudsmanden, såfremt handlingen klart er i strid med loven og ikke kan ændres ved forhandling, jf. markedsføringslovens § 27, stk. 2. Som nævnt i afsnit 6.8.2, kan tilsidesættelse af sådanne påbud straffes med bøde eller fængsel i op til 4 måneder, jf. markedsføringslovens § 30, stk. 1.

Indebærer en overtrædelse af de foreslåede regler om oplysningspligt en samtidig overtrædelse af oplysningspligten ved købsopfordringer i henhold til markedsføringslovens § 12 a, stk. 1 og 2, vil den erhvervsdrivende som nævnt i afsnit 6.8.2 – uden forudgående udstedelse af påbud – kunne straffes med bøde, jf. markedsføringslovens § 30, stk. 3.

Efter bestemmelserne i lovudkastets kapitel 3 om oplysningspligten er den erhvervsdrivende forpligtet til at give forbrugeren en række oplysninger – ud over oplysningen om eksistensen af en fortrydelsesret – relateret til fortrydelsesretten.

Ved aftaler om varer og ikkefinansielle tjenesteydelser har den erhvervsdrivende således pligt til at give forbrugeren oplysninger om betingelser, tidsfrister og procedurer mv. for at gøre fortrydelsesretten gældende, jf. lovudkastets § 8, stk. 1, nr. 9, og ved aftaler om finansielle tjenesteydelser har den erhvervsdrivende pligt til at give forbrugeren oplysninger om fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt og varighed samt betingelserne for og fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten, herunder om til hvilken adresse meddelelse om fortrydelse skal sendes, jf. § 14, stk. 1, nr. 10.

Arbejdsgruppen bemærker i den forbindelse, at manglende opfyldelse af pligten til at give disse oplysninger på et varigt medium efter lovudkastets § 19, stk. 4, vil betyde, at den periode, hvori fortrydelsesretten kan udøves, forlænges til op til 12 måneder.

Arbejdsgruppen finder af den grund, at det i relation til fortrydelsesretten er tilstrækkeligt alene at sanktionere overtrædelse af pligten til at oplyse om eksistensen heraf, idet forbrugeren i tilfælde af i øvrigt mangelfulde oplysninger om fortrydelsesretten således indrømmes en længere periode til at forsøge at indhente eller gøre sig bekendt med øvrige oplysninger vedrørende fortrydelsesretten, som f.eks. oplysning om *proceduren* for at gøre fortrydelsesretten gældende.

Hertil kommer, at arbejdsgruppen – henset til den meget omfattende oplysningspligt, der påhviler den erhvervsdrivende – ikke finder, at der bør indføres en yderligere regel om (direkte) bødestraf for overtrædelse af andre krav omfattet af oplysningspligten, herunder andre oplysningskrav relateret til fortrydelsesretten.

Arbejdsgruppen bemærker i øvrigt, at den erhvervsdrivendes manglende overholdelse af pligten til at oplyse forbrugeren om minimumsvarigheden af forbrugerens forpligtelser i henhold til aftalen, jf. lovudkastets § 8, stk. 1, nr. 15, i lighed med manglende overholdelse pligten til at oplyse forbrugeren om en eventuel uopsigelighedsperiode, jf. den gældende forbrugeraftalelovs § 11, stk. 1, nr. 4, vil medføre, at forbrugeren er berettiget til at opsige en løbende aftale med sædvanligt varsel, dvs. 1 måneds varsel til udgangen af en måned, jf. på linje hermed lovudkastets § 28, stk. 1.

Arbejdsgruppen finder på ovennævnte baggrund ikke, at gennemførslen af forbrugerrettighedsdirektivet i dansk ret giver anledning til at indføre yderligere sanktioner, ligesom arbejdsgruppen i øvrigt ikke har fundet grundlag for lempelse af de gældende sanktioner.

Bestemmelsen i stk. 2 er rettet mod medlemsstaterne og kræver ingen lovændringer.

6.9. Reglernes ufravigelighed – direktivets artikel 25

Forudsat at det er loven i en medlemsstat, der er gældende lov for aftalen, kan forbrugeren ikke give afkald på de rettigheder, der tilkommer vedkommende i medfør af de nationale foranstaltninger til direktivets gennemførelse, jf. artikel 25, 1. del.

Tilsvarende bestemmelse fremgår af artikel 12, stk. 1, i det generelle fjernsalgsdirektiv.

Aftalevilkår, hvorefter forbrugeren giver afkald på eller begrænser sådanne rettigheder, er ikke bindende for forbrugeren, jf. artikel 25, 2. led.

Arbejdsgruppen finder, at opretholdelse af den gældende § 28 i forbruger-aftaleloven, hvorefter loven ikke kan fraviges til skade for forbrugeren, sikrer tilstrækkelig gennemførelse af bestemmelsen, herunder kravet i 2. led om, at aftaler, hvorved (ufravigelige) forbrugerrettigheder fraviges eller begrænses, ikke er gyldige, idet dette allerede følger af gældende ret.

Der henvises til lovudkastets § 33 med tilhørende bemærkninger.

6.10. Gennemførelses- og ikrafttrædelsesbestemmelser, indberetningkrav, Kommissionens rapportering og evaluering, samt ophævelse og ændring af andre direktiver – direktivets artikel 26 og 28-30

6.10.1. Artikel 26 fastsætter, at medlemsstaterne skal træffe passende foranstaltninger med henblik på at informere forbrugere og erhvervsdrivende om national gennemførelseslovgivning af direktivet og, hvor relevant, tilskynde erhvervsdrivende m.fl. til at oplyse forbrugerne om deres adfærdskodekser.

Herudover indeholder artikel 28-30 bestemmelser om gennemførelse af direktivet i national ret, om medlemsstaternes pligt til at indberette til Kommissionen, såfremt der gøres brug af de lovgivningsmæssige valg i direktivet, jf. kapitel 7, samt om Kommissionens forpligtelse til at aflægge rapport om anvendelsen af direktivet og evaluere direktivets bestemmelser om digitalt indhold.

Bestemmelserne i artikel 26 og 28-30 er rettet til medlemsstaterne og Kommissionen og kræver ingen lovændringer.

Artikel 31 ophæver fjernsalgsdirektivet og dørsalgsdirektivet, som begge er implementeret i forbrugeraftaleloven. Da fjernsalgsdirektivet og dørsalgsdirektivets bestemmelser er erstattet af forbrugerrettighedsdirektivets bestemmelser, er der taget højde for ophævelsen af de to førstnævnte direktiver i forbindelse med udarbejdelsen af lovudkastet til en ny forbruger-aftalelov.

Artikel 32 og 33 indeholder ændringer af henholdsvis direktivet om urime-lige kontraktvilkår i forbrugeraftaler og forbrugerkøbsdirektivet, idet der i begge direktiver indsættes nye bestemmelser om medlemsstaternes pligt til at indberette strengere nationale bestemmelser om forbrugerbeskyttelse i henhold til disse direktiver til Kommissionen. Disse bestemmelser er lige-ledes rettet til medlemsstaterne og kræver derfor ingen lovændringer

Artikel 34 og 35 fastsætter direktivets ikrafttrædelsestidspunkt, og at direk-tivet er rettet til medlemsstaterne. Bestemmelserne kræver ingen lovæn-dringer.

Kapitel 7

Arbejdsgruppens overvejelser om lovgivningsmæssige valg

inden for det område, som direktivet regulerer

7.1. Generelle bemærkninger

Forbrugerrettighedsdirektivet overlader på en række områder en valgfrihed til medlemsstaterne. Det fremgår af kommissoriet, at arbejdsgruppen skal overveje og komme med indstilling vedrørende de emner, hvor direktivet giver medlemsstaterne valgfrihed.

7.2. Aftaler indgået uden for fast forretningssted, hvor prisen ikke overstiger 50 euro – direktivets artikel 3, stk. 4

Efter direktivets *artikel 3, stk. 4*, kan medlemsstaterne for så vidt angår aftaler indgået uden for fast forretningssted vælge ikke at anvende direktivets bestemmelser, hvis prisen, som forbrugeren skal betale, ikke overstiger 50 euro. Medlemsstaterne kan også vælge at fastsætte en lavere værdi.

Det fremgår i den forbindelse af præambelbetragtning 28:

”For at undgå en administrativ byrde for de erhvervsdrivende kan medlemsstaterne beslutte ikke at anvende dette direktiv i tilfælde, hvor varer eller tjenesteydelser til en lav værdi sælges uden for fast forretningssted. Beløbsgrænsen bør fastsættes så tilstrækkeligt lavt, at kun køb af ringe betydning udelukkes. Medlemsstaterne bør kunne fastsætte denne værdi i deres nationale lovgivning, forudsat at den ikke overstiger 50 EUR. Hvis to eller flere aftaler med beslægtet indhold indgås samtidigt af forbrugeren, bør den samlede udgift tages i betragtning ved anvendelsen af denne grænse.”

Det kan i den forbindelse oplyses, at efter dørsalgsdirektivets artikel 3, kan medlemsstaterne vedtage, at direktivet kun skal gælde for aftaler, ifølge hvilke den modydelse, der skal erlægges af forbrugeren, overstiger et bestemt beløb. Dette beløb må ikke overstige 60 ECU. Forbrugeraftaleloven indeholder således ikke nogen bagatelgrænse for aftaler indgået uden for fast forretningssted (jf. betænkning 1440/2004, s. 278-279).

Arbejdsgruppen har overvejet, om der i forhold til direktivets artikel 3, stk. 4, skal stilles forslag om indførelsen af en bestemmelse, hvorefter direktivets regler enten helt eller delvist undtages fra aftaler indgået uden for fast forretningssted, for hvilken prisen ikke overstiger 50 euro, eller eventuelt et lavere beløb.

Som anført under afsnit 6.1.7.7.1, gælder forbrugerftalelovens regler om oplysningspligt og fortrydelsesret for aftaler indgået uden for fast forretningssted, når aftalen er indgået på et offentligt sted mv., medmindre der foreligger køb, hvor varen og købesummen udveksles samtidig med aftalens indgåelse, jf. forbrugerftalelovens § 2, stk. 2, nr. 2, litra c.

Efter direktivet gælder der imidlertid ikke en tilsvarende undtagelse, hvorfor direktivets regler om oplysningspligt og fortrydelsesret som udgangspunkt vil finde anvendelse på sådanne aftaler.

Et flertal af arbejdsgruppen finder, at man i videst muligt omfang bør opretholde den gældende retstilstand på dette område, hvorfor det foreslås at udnytte muligheden i artikel 3, stk. 4, til at undtage aftaler indgået uden for fast forretningssted under de anførte omstændigheder fra direktivets regler, dog således, at undtagelsen – i lighed med de gældende regler – alene skal være en undtagelse fra reglerne om oplysningspligt og fortrydelsesret og alene i det omfang, varen og købesummen udveksles samtidig med aftalens indgåelse. Flertallet finder i den forbindelse, at beløbsgrænsen bør fastsættes så tæt som muligt på de tilladte 50 euro, nærmere bestemt til 350 danske kroner.

Arbejdsgruppen har i den forbindelse overvejet, hvorvidt en undtagelse i form af (en begrænset) videreførelse af den gældende regel i forbrugerftalelovens § 2, stk. 2, litra c, som alene omfatter aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes faste forretningssted, *hvor varen og købesummen udveksles samtidigt* er i overensstemmelse med direktivets artikel 3, stk. 4, som ikke fastsætter tilsvarende begrænsning. Arbejdsgruppen vurderer dog, at en regel som den foreslåede kan rummes inden for det reguleringsmæssige valg i direktivets artikel 3, stk. 4,

Medlemmet Tina Dhanda Kalsi finder derimod ikke, at man bør benytte sig af den reguleringsmæssige valgmulighed, men at bestemmelserne om oplysningspligt og fortrydelsesret – medmindre andre undtagelser gør sig gældende – af forbrugerbeskyttelsesmæssige hensyn bør finde anvendelse, uanset om købesummen for en vare er over eller under 350 kr.

Mindretallet bemærker i øvrigt, at indførelsen af en bagatelgrænse antages at være vanskelig at administrere i praksis for erhvervsdrivende, som under alle omstændigheder skal være forberedt på, at reglerne om oplysningspligt og om fortrydelsesret kan finde anvendelse afhængig af dels den enkelte vares pris, dels om der sælges en eller flere varer, hvis pris tilsammen overstiger beløbsgrænsen.

Flertallet er i den forbindelse enig med mindretallet i, at undtagelsesmuligheden i overensstemmelse med direktivet, herunder præambelbetragtning 28, skal forstås således, at den – i tilfælde, hvor forbrugeren samtidigt har indgået flere aftaler af beslægtet indhold – alene finder anvendelse, hvor den samlede købesum ikke overstiger 350 kr. Flertallet bemærker dog hertil, at varer og tjenesteydelser, for hvilke regler om oplysningspligt og fortrydelse slet ikke finder anvendelse, ikke skal medregnes, når det skal afgøres, hvorvidt bagatelgrænsen er overskredet

Der henvises herom til lovudkastets § 7, stk. 2, nr. 7, med tilhørende bemærkninger.

Der synes ikke herudover at være noget behov for at indføre en bagatelgrænse for andre aftaleforhold, og det bemærkes hertil, at der heller ikke efter de gældende regler findes en sådan generel undtagelsesbestemmelse.

Det kan i den forbindelse oplyses, at Sverige forventes at gøre brug af undtagelsesbestemmelsen i forhold til direktivets kapitel 3. Beløbsgrænsen vil formentlig komme til at ligge i nærheden af 400 svenske kroner. Finland har allerede en sådan undtagelsesbestemmelse med en grænse på 15 euro, og det forventes, at denne retstilstand vil blive videreført, idet grænsen dog overvejes forhøjet til 30 euro. Norge forventes efter det oplyste ikke at gøre brug af muligheden.

7.3. Oplysningskrav vedrørende dagligdags transaktioner for andre aftaler end fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted – direktivets artikel 5, stk. 3

Efter direktivets artikel 5, stk. 3, kan medlemsstaterne vælge, om bestemmelsen i stk. 1 (vedrørende oplysningskrav for *andre* aftaler end fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted) skal finde anvendelse på aftaler, der omfatter dagligdags transaktioner og som opfyldes umiddelbart på tidspunktet for deres indgåelse.

Arbejdsgruppen har overvejet, om de oplysningskrav, der følger af artikel 5, stk. 1, skal undtages fra aftaler, der omfatter dagligdags transaktioner, som opfyldes umiddelbart på tidspunktet for deres indgåelse.

Efter arbejdsgruppens opfattelse er der næppe noget praktisk behov for at anvende direktivets oplysningskrav på de nævnte aftaler. Arbejdsgruppen indstiller derfor, at muligheden for at undtage aftaler, der omfatter dagligdags transaktioner, som opfyldes umiddelbart på tidspunktet for deres indgåelse, udnyttes.

Arbejdsgruppen bemærker, at præambelen ikke indeholder noget fortolkningsbidrag i forhold til, hvad der nærmere skal forstås ved dagligdags transaktioner.

Efter en ordlydsfortolkning må bestemmelsen imidlertid antages at omfatte aftaler der almindeligvis indgås dagligt, som f.eks. køb af aviser, kaffe eller mælk. På den anden side vil køb af elektroniske artikler eller eksempelvis en bil almindeligvis ikke kunne antages at være en dagligdags transaktion.

Der henvises herom til lovudkastets § 17, stk. 2, med tilhørende bemærkninger.

Det kan oplyses, at også Finland, Sverige og Norge forventes at gøre brug af undtagelsesbestemmelsen i artikel 5, stk. 3.

7.4. Supplerende oplysningskrav for andre aftaler end fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted – direktivets artikel 5, stk. 4

Det følger af direktivets artikel 5, stk. 4, at bestemmelsen (artikel 5) gennemføres som minimumsharmonisering, hvorfor medlemsstaterne har mulighed for at vedtage eller bibeholde yderligere oplysningskrav forud for indgåelsen af aftaler omfattet af artikel 5.

Arbejdsgruppen har på den baggrund overvejet, om der er behov for at fastsætte yderligere oplysningskrav end dem, der følger af artikel 5.

Mod en udnyttelse af den reguleringsmæssige valgmulighed taler, at der ikke synes at være et praktisk behov for at indføre yderligere oplysnings-

krav for *andre* aftaler end fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted, end dem der allerede følger af artikel 5 samt de almindelige kontaktretlige regler og markedsføringslovens bestemmelser.

For en udnyttelse af den reguleringsmæssige valgmulighed taler, at der ved at fastsætte meget få yderligere oplysningskrav om den erhvervsdrivendes kontaktoplysninger og om eftersalgskundebistand i vidt omfang vil kunne opnås ens regler i forhold til den erhvervsdrivendes oplysningspligt mellem på den ene side *andre* aftaler end fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og på den anden side aftaler indgået ved fjernsalg og uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

Arbejdsgruppen indstiller på den baggrund, at muligheden for at fastsætte yderligere oplysningskrav – om end i et meget begrænset omfang – udnyttes.

Der henvises herom til lovudkastets § 17, stk. 2, med tilhørende bemærkninger.

Det kan hertil oplyses, at Finland og Sverige ikke vil fastsætte andre oplysningskrav end dem der følger af artikel 5, idet eksisterende oplysningskrav – f.eks. i anden særlovgivning – dog vil blive opretholdt.

Norge har imidlertid overvejet at fastsætte (nogle få) yderligere oplysningskrav med henblik på i videst muligt omfang at opnå ens regler mellem på den ene side *andre* aftaler end aftaler indgået ved fjernsalg og uden for fast forretningssted og på den anden side aftaler indgået ved fjernsalg og uden for fast forretningssted. Det er dog efter det oplyste endnu uafklaret, hvorvidt dette vil ske.

7.5. Særlige sprogkrav for aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted – direktivets artikel 6, stk. 7

Efter direktivets artikel 6, stk. 7, kan medlemsstaterne opretholde eller indføre sprogkrav vedrørende de aftalemæssige oplysninger i deres nationale lovgivning for at sikre, at sådanne oplysninger let kan forstås af forbrugeren.

Der er ikke i gældende ret fastsat regler om sådanne sprogkrav.

Arbejdsgruppen har overvejet, om der i forhold til aftaler indgået ved fjernsalg eller uden for den erhvervsdrivendes forretningssted bør indføres sprogkrav vedrørende de aftalemæssige oplysninger. Arbejdsgruppen finder i den forbindelse, at forbrugere, som indgår aftaler på baggrund af markedsføringsmateriale udarbejdet på dansk med rette bør kunne forvente, at aftalen også udfærdiges på dansk, hvorfor arbejdsgruppen indstiller, at man gør brug af denne reguleringsmæssige valgmulighed, således at der indføres et krav om, at en aftales oplysninger skal foreligge på dansk, hvis den erhvervsdrivende har markedsført den pågældende vare eller tjenesteydelse på dansk.

Der henvises i den forbindelse til lovudkastets § 7, stk. 4, med tilhørende bemærkninger.

Det kan i den forbindelse oplyses, at Sverige og Finland efter gældende ret ikke har nogen sprogkrav, og at et sådant krav heller ikke forventes indført.

Efter norsk ret eksisterer et sprogkrav i relation til garantier, idet garanti-vilkår skal være udformet på norsk, såfremt markedsføring forud for aftaleindgåelsen er blevet rettet til norske forbrugere. Norge forventes efter det oplyste, at opretholde dette eksisterende sprogkrav, men efter det oplyste forventes der ikke indført yderligere sprogkrav.

7.6. Supplerende oplysningskrav for aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted – direktivets artikel 6, stk. 8

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

Arbejdsgruppen har nærmere overvejet betydningen af bestemmelsen i direktivets artikel 6, stk. 8. Efter arbejdsgruppens opfattelse er det således udgangspunktet, at reglerne i direktivet supplerer de oplysningskrav, der

følger af servicedirektivet og direktivet om elektronisk handel, og at den erhvervsdrivende skal opfylde begge regelsæt. Kun i tilfælde, hvor en aftale er omfattet af direktivs anvendelsesområde og servicedirektivets eller direktivet om elektronisk handels anvendelsesområde, og hvor regelreguleringen har forskelligt indhold, og hvor det ikke er muligt at overholde reglerne i begge regelsæt (umulighed), har direktivets bestemmelser forrang (lex specialis). Der henvises herom til afsnit 6.2.2.1 ovenfor.

Arbejdsgruppen har endvidere noteret sig, at det efter direktivets artikel 6, stk. 8, er muligt for medlemsstaterne at fastsætte yderligere oplysningskrav i overensstemmelse med servicedirektivet og direktivet om elektronisk handel. Efter arbejdsgruppens opfattelse er der imidlertid ikke noget behov for på nuværende tidspunkt at gøre brug af denne mulighed, og det indstilles derfor, at der ikke gøres brug af valgmuligheden.

7.7. Lempeligere regulering af oplysningskrav for aftaler indgået uden for fast forretningssted om reparations- eller vedligeholdelsesarbejder – direktivets artikel 7, stk. 4

Efter direktivets artikel 7, stk. 4, kan medlemsstaterne – for så vidt angår aftaler om reparation og vedligeholdelse, der indgås uden for den erhvervsdrivendes faste forretningssted i forbindelse med, at forbrugeren udtrykkeligt har anmodet den erhvervsdrivende om at udføre det pågældende reparations- eller vedligeholdelsesarbejde – vælge at fastsætte lempeligere regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt efter artikel 6. Efter bestemmelsen er det et krav, at der er tale om reparations- eller vedligeholdelsesarbejder, og hvor den erhvervsdrivende og forbrugeren umiddelbart udfører deres kontraktlige forpligtelser, og forbrugeren straks betaler en sum, der ikke overstiger 200 euro.

Arbejdsgruppen har overvejet, om aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted vedrørende reparations- og vedligeholdelsesarbejder alene bør være undergivet de mere lempelige oplysningskrav, der følger af artikel 7, stk. 4, men har – navnlig henset til, at den erhvervsdrivende under alle omstændigheder ville skulle give forbrugeren en bekræftelse af aftalen i overensstemmelse med artikel 7, stk. 2, som indeholder samtlige de i artikel 6, stk. 1, omhandlede oplysninger – ikke fundet tilstrækkelige fordele ved at indføre en sådan undtagelsesbestemmelse, og det indstilles derfor, at der ikke gøres brug af denne reguleringsmæssige valgmulighed.

Det kan i den forbindelse oplyses, at hverken Finland eller Sverige efter det oplyste forventer at anvende bestemmelsen på aftaler, der ikke overstiger 1.500 svenske kroner. I Norge overvejes det efter det oplyste at gøre brug af bestemmelsen og i den forbindelse at fastsætte en grænse på 1.500 norske kroner, idet spørgsmålet dog endnu ikke er afgjort.

7.8. Formelle krav om aftaleindgåelse for aftaler om fjernsalg indgået pr. telefon – direktivets artikel 8, stk. 6

Efter direktivets artikel 8, stk. 6, kan medlemsstaterne – hvis en fjernsalgsaftale indgås pr. telefon – fastsætte regler om, at den erhvervsdrivende efterfølgende skal bekræfte sit tilbud, og at forbrugeren først er bundet af aftalen, når forbrugeren har underskrevet tilbuddet eller sendt sit skriftlige samtykke.

Arbejdsgruppen har overvejet, om der skal fastsættes en bestemmelse svarende til direktivets artikel 8, stk. 6.

Det bemærkes i den forbindelse, at udgangspunktet i dansk ret er, at der ikke gælder nogen særlige formkrav (f.eks. skriftlighed, underskrivelse eller godkendelse) til aftalers indgåelse. Dette udtrykkes i den fortsat gældende bestemmelse i 5-1-1 i Danske Lov fra 1683 således, at ”Een hver er pligtig at holde hvad han med Mund, Hånd og Segl lovet og indgået haver”.

Formueretligt er det således afgørende, om der er afgivet et løfte, mens det er uden betydning, på hvilken måde løftet er afgivet.

Der findes imidlertid i lovgivningen en række undtagelser til dette udgangspunkt. Formålet med fastsættelsen af særlige formkrav (f.eks. underskriftskrav) kan bl.a. være at sikre, at forbrugeren er klar over konsekvenserne af sin forpligtelse. Således følger det eksempelvis af timesharelovens § 7, at en aftale, der ikke er udfærdiget på papir eller andet varigt medium og underskrives af begge parter, er uforbindende. Det fremgår bl.a. af bemærkningerne til bestemmelsen, at disse formkrav i øvrigt ikke regulerer spørgsmålet om, hvornår en aftale er indgået. Dette spørgsmål må afgøres efter almindelige aftaleretlige regler om virkning af tilbud og accept mv.

Det skal i den forbindelse endvidere bemærkes, at domstolene – i forhold til aftaler, som kan opleves som særligt komplicerede – er tilbageholdende med at statuere aftalebinding, når sådanne aftaler kun foreligger mundtligt.

Dette princip er bl.a. kommet til udtryk i relation til slutsedler vedrørende køb af fast ejendom, idet Højesterets i U. 2001.1 H, hvor en sælger, der ikke havde underskrevet slutsedlen, frifandt sælgeren for påstanden om aftalepligt med henvisning til de strenge beviskrav, som hensynet til omsætningen fordrer på dette område.

Arbejdsgruppen har noteret sig, at det i praksis kan give anledning til uoverensstemmelser mellem parterne, hvad der opfattes som aftalt telefonisk. Ofte er forbrugerne således i forbindelse med den erhvervsdrivendes salgsfremstilling blevet præsenteret for et tilbud, der er mindre vidtgående end det, som aftalen (ordrebekræftelsen) indeholder.

Det bemærkes hertil, at forbrugerne efter de gældende regler ikke er bundet af et løfte afgivet ved en erhvervsdrivendes henvendelse i strid med forbrugeraftalelovens § 6, ligesom forbrugerne som udgangspunkt heller ikke er bundet af en aftale, der er indgået telefonisk, og hvor ordrebekræftelsen ikke svarer til, hvad der er aftalt. Hertil kommer, at forbrugerne inden for en frist på 14 dage har mulighed for at fortryde en aftale.

Arbejdsgruppen bemærker på den baggrund, at der – uanset at der kan synes at være et vist praktisk behov for gennemførelsen af artikel 8, stk. 6 – efter arbejdsgruppens opfattelse ikke findes at foreligge særlige og tilstrækkelige tungtvejende grunde, som taler for at indføre det omhandlede formkrav, hvorfor det indstilles, at der ikke gøres brug af denne reguleringsmæssige valgmulighed.

Det kan endvidere bemærkes, at Finland og Sverige har overvejet at gøre brug af muligheden i artikel 8, stk. 6, men på nuværende tidspunkt dog ikke forventer at udnytte denne.

Efter det oplyste findes der i norsk ret regler, som svarer til direktivets artikel 8, stk. 6. Reglerne omfatter imidlertid ikke salg af aviser, ligesom velgørende organisationer også er undtaget herfra. I Norge forventer man derfor snarere en politisk drøftelse af, hvorvidt de gældende undtagelser kan opretholdes, frem for en drøftelse af, om de gældende formkrav skal ophæves.

7.9. Opretholdelse af national lovgivning for aftaler indgået uden for fast forretningssted om betalingsforbud i en periode efter aftalens indgåelse – direktivets artikel 9, stk. 3

Efter direktivets artikel 9, stk. 3, må medlemsstaterne ikke forbyde parterne at opfylde deres aftalemæssige forpligtelser inden fortrydelsesfristen udløber. For så vidt angår aftaler indgået uden for fast forretningssted kan den enkelte medlemsstat dog vælge at opretholde eksisterende national lovgivning, der forbyder den erhvervsdrivende at indkræve betaling fra forbrugeren i løbet af en given periode efter aftalens indgåelse.

Forbrugerftaleloven indeholder ikke regler, der forbyder den erhvervsdrivende at kræve betaling fra forbrugeren i løbet af en given periode efter aftalens indgåelse. Et sådant forbud er heller ikke indeholdt i næringsloven, jf. lov nr. 595 af 14. januar 2011. Det bemærkes hertil, at det tidligere gældende krav om, at varer i medfør af næringsloven som udgangspunkt kun måtte afsættes fra fast forretningssted blev ophævet i forbindelse med lovændringen i 2011.

Arbejdsgruppen finder på den baggrund, at der i forbindelse med gennemførelsen af direktivet ikke er behov for at gøre brug af muligheden for at opretholde eksisterende national lovgivning efter artikel 9, stk. 3.

Kapitel 8

Arbejdsgruppens lovudkast

8.1. Arbejdsgruppens lovudkast til en ny forbrugeraftalelov

Udkast til lov om forbrugeraftaler

Kapitel 1

Lovens område og definitioner

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

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

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

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

Stk. 4. Loven gælder ikke for

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

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

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

Stk. 3. Under i øvrigt samme betingelser som nævnt i stk. 1 finder loven tillige anvendelse på aftaler om varer og tjenesteydelser fra ikkeerhvervsdrivende, hvis aftalen er indgået eller formidlet for sælgeren eller tjeneste-

yderen af en erhvervsdrivende, samt på erhvervsdrivendes henvendelser med henblik på indgåelse af sådanne aftaler.

§ 3. I denne lov forstås ved:

- 1) Fjernsalgsaftale: enhver aftale om varer, tjenesteydelser eller løbende levering af varer eller tjenesteydelser, når aftalen
 - a) indgås ved brug af fjernkommunikation, det vil sige ved kommunikation, der foregår, uden at forbrugeren og den erhvervsdrivende mødes fysisk, og
 - b) indgås som led i et system for fjernsalg, som drives af den erhvervsdrivende.
- 2) Aftale indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted: enhver aftale mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren
 - a) som er indgået med den erhvervsdrivendes og forbrugeren samtidige tilstedeværelse på et sted, der ikke er den erhvervsdrivendes forretningssted,
 - b) som forbrugeren har afgivet tilbud på under de samme omstændigheder, som nævnt under litra a,
 - c) som er indgået på den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved brug af en fjernkommunikationsteknik, umiddelbart efter at forbrugeren er blevet kontaktet personligt og individuelt af den erhvervsdrivende på et sted, som ikke er den erhvervsdrivendes forretningssted, med samtidig fysisk tilstedeværelse af den erhvervsdrivende og forbrugeren, eller
 - d) som er indgået under en udflugt arrangeret af den erhvervsdrivende med det formål at præsentere og sælge varer eller tjenesteydelser til forbrugeren.
- 3) Den erhvervsdrivendes forretningssted:
 - a) ethvert ikke-flytbart detailforretningssted, hvor den erhvervsdrivende fast udøver sin aktivitet, eller
 - b) ethvert flytbart detailforretningssted, hvor den erhvervsdrivende udøver sin aktivitet på sædvanligt grundlag.
- 4) Finansiell tjenesteydelse: Enhver tjeneste, der har karakter af bank-, kredit-, forsikrings-, individuel pensions-, investerings- eller betalings-tjenesteydelse.
- 5) Varigt medium: ethvert middel, som sætter forbrugeren eller den erhvervsdrivende i stand til at lagre oplysninger rettet personligt til vedkommende med mulighed for fremtidig anvendelse i en periode afpasset efter oplysningernes formål, og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger.

- 6) Offentlig auktion: en salgsmetode, hvor den erhvervsdrivende tilbyder varer eller tjenesteydelser til forbrugere, som selv er eller har mulighed for at være til stede under auktionen, gennem en gennemsigtig konkurrencebaseret budprocedure, som styres af en auktionsholder, og hvor den tilbudsgiver, hvis bud antages, er forpligtet til at købe varerne eller tjenesteydelserne.

Kapitel 2

Forbud mod uanmodet henvendelse m.v.

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

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

- 1) bestilling af bøger,
- 2) tegning af abonnement på aviser, ugeblade og tidsskrifter,
- 3) formidling af forsikringsaftaler og
- 4) tegning af abonnement, der omfatter redningstjeneste eller sygetransport, hos en virksomhed, med hvilken en eller flere kommuner har indgået aftale om udførelse af rednings- og slukningsarbejde ved ildebrand.

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

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

Kapitel 3

Oplysningspligt

Oplysningspligtens område

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

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

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

Stk. 3. Ved indgåelse af en forbrugeraftale om fjernsalg af en finansiel tjenesteydelse, der er omfattet af lov om betalingstjenester og elektroniske penge, skal forbrugeren have de oplysninger, der følger af § 14, stk. 1, nr. 1-4, 10-12, 15 og 16. For så vidt angår oplysningskravet i § 14, stk. 1, nr. 2., skal der alene gives oplysninger om, at der kan være andre afgifter eller omkostninger, der ikke betales af den erhvervsdrivende eller pålægges af denne. Endvidere finder §§ 43, 44, 47 og 48 i lov om betalingstjenester anvendelse.

Stk. 4. Oplysninger, som den erhvervsdrivende efter reglerne i dette kapitel har pligt til at give forbrugeren, skal afgives på dansk, såfremt den erhvervsdrivende har markedsført den pågældende vare eller tjenesteydelse på dansk, medmindre forbrugeren giver sit udtrykkelige samtykke til at modtage oplysningerne på et andet sprog.

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

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

- 1) varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber i et omfang, der svarer til kommunikationsteknikken og til varen eller tjenesteydelsen,

- 2) den erhvervsdrivendes identitet og den fysiske adresse, hvor den erhvervsdrivende er etableret, samt eventuelle telefon- og faxnummer og e-mailadresse,
- 3) hvor det er relevant, identitet og den fysiske adresse på den erhvervsdrivende, som der handles på vegne af,
- 4) den fysiske adresse på den erhvervsdrivendes forretningssted og, hvor det er relevant, på forretningsstedet for den erhvervsdrivende, som der handles på vegne af, hvis den er forskellig fra den adresse, der er opgivet i overensstemmelse med nr. 3, og hvortil forbrugeren kan indgive eventuelle klager,
- 5) den samlede pris for varen eller tjenesteydelsen inklusive afgifter, eller, hvis varens eller tjenesteydelsens art gør, at prisen ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, den måde, hvorpå prisen skal udregnes, samt, hvor det er relevant, alle yderligere omkostninger vedrørende fragt, levering eller porto og enhver anden omkostning, eller, hvor disse omkostninger ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, oplysning om, at der kan forekomme sådanne yderligere omkostninger,
- 6) de samlede udgifter pr. afregningsperiode, hvor der er tale om tidsubestemte aftaler eller abonnementsaftaler, herunder de samlede månedlige udgifter, hvor der er tale om tidsubestemte aftaler eller abonnementsaftaler, der betales med et fast beløb, eller, hvor de samlede udgifter ikke kan udregnes på forhånd, oplysning om hvordan prisen skal udregnes,
- 7) eventuelle omkostninger for forbrugeren ved anvendelse af den pågældende fjernkommunikationsteknik til indgåelse af aftalen, når de beregnes efter en anden sats end grundtaksten,
- 8) vilkår om betaling, levering, opfyldelse, det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende forpligter sig til at levere varen eller yde tjenesteydelsen, samt, hvor det er relevant, den erhvervsdrivendes praksis for klagebehandling,
- 9) i tilfælde af eventuel fortrydelsesret, betingelser, tidsfrist og procedurer for at gøre fortrydelsesretten gældende, jf. § 20, samt den standardfortrydelsesformular, der er angivet i bilag 1 C til loven,
- 10) hvor det er relevant, at forbrugeren skal betale udgifterne til tilbagelevering af varen i tilfælde af fortrydelse, og, i forbindelse med aftaler om fjernsalg, hvis varen i kraft af sin art ikke kan returneres med normal post, udgifterne til returnering af varen,
- 11) at forbrugeren, ved tilbagetræden fra en tjenesteydelsesaftale, hvis aftalens opfyldelse på forbrugers udtrykkelige anmodning er påbegyndt inden fortrydelsesfristens udløb, skal betale den erhvervsdrivende for rimelige omkostninger i henhold til § 25, stk. 1 og 2,

- 12) såfremt fortrydelsesretten ikke finder anvendelse i henhold til § 18, oplysning om, at forbrugeren ikke vil kunne gøre fortrydelsesretten gældende, eller, hvor det er relevant, under hvilke omstændigheder forbrugeren mister sin fortrydelsesret,
- 13) de almindelige køberetlige mangelsregler,
- 14) hvor det er relevant, eftersalgskundebistand og betingelserne herfor, eftersalgsservice og handelsmæssige garantier,
- 15) relevante adfærdskodeks og, hvor det er relevant, oplysning om, hvordan eksemplarer heraf kan fremskaffes,
- 16) hvor det er relevant, aftalens varighed, eller for tidsbestemte aftaler eller for aftaler, der forlænges automatisk, betingelserne for at opsiges aftalen,
- 17) hvor det er relevant, minimumsvarigheden af forbrugeren forpligtelser i henhold til aftalen,
- 18) hvor det er relevant, forskud eller andre finansielle garantier, som forbrugeren skal betale eller stille efter anmodning fra den erhvervsdrivende, samt betingelserne herfor,
- 19) hvor det er relevant, funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger for digitalt indhold,
- 20) hvor det er relevant, det digitale indholds evne til at fungere sammen med hardware og software i henhold til, hvad den erhvervsdrivende ved eller med rimelighed burde have vidst, samt
- 21) hvor det er relevant, mulighed for klageadgang og i givet fald om fremgangsmåden ved klage.
- 22) *Stk. 2.* I forbindelse med offentlige auktioner kan oplysningerne nævnt i stk. 1, nr. 2-4, erstattes med de tilsvarende oplysninger om auktionarius.

§ 9. Oplysningerne nævnt i § 8, stk. 1, nr. 9-11, kan gives ved brug af standardfortrydelsesvejledningen i lovens bilag 1 A. Den erhvervsdrivende må anses for at have opfyldt oplysningskravene i 1. pkt., hvis vejledningen benyttes, og den er udfyldt korrekt.

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

Stk. 3. Hvis den erhvervsdrivende ikke har givet forbrugeren oplysning om eventuelle yderligere omkostninger eller andre udgifter, jf. § 8, stk. 1, nr. 5 og 6, eller om udgifter til returnering af varen, jf. § 8, stk. 1, nr. 10, er forbrugeren ikke forpligtet til at betale disse omkostninger eller udgifter.

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

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

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

Stk. 2. Hvis en aftale indgås ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne, skal den erhvervsdrivende ved anvendelse af nævnte særlige teknik forud for aftalens indgåelse mindst give oplysning om den erhvervsdrivendes identitet samt de oplysninger, der er nævnt i § 8, stk. 1, nr. 1, 5, 6, 9 og 16. De øvrige oplysninger, som er nævnt i § 8, stk. 1, skal den erhvervsdrivende formidle til forbrugeren på en passende måde i overensstemmelse med stk. 1.

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

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

§ 12. Hvis en fjernsalgsaftale, der indgås ved hjælp af elektroniske midler, pålægger forbrugeren en betalingsforpligtelse, skal den erhvervsdrivende tydeligt og i fremhævet form, og umiddelbart før forbrugeren afgiver sin bestilling, gøre denne opmærksom på de oplysninger, der er nævnt i § 8, stk. 1, nr. 1, 5, 6, 16 og 17.

Stk. 2. Hvis afgivelsen af en bestilling omfattet af stk. 1 medfører en betalingsforpligtelse, skal dette være angivet klart og tydeligt på det sted, hvor bestillingen afgives.

Stk. 3. Forbrugeren er alene bundet af aftalen eller bestillingen, hvis stk. 1 og 2 er overholdt.

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

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

Oplysningspligt for fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser

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

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

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

Stk. 2. Hvis den erhvervsdrivende kontakter forbrugeren telefonisk med henblik på indgåelse af en aftale om fjernsalg af en finansiel tjenesteydelse, skal den erhvervsdrivende ved begyndelsen af samtalen give forbrugeren oplysning om den erhvervsdrivendes identitet samt navnet på den person, som forbrugeren er i kontakt med, og dennes forbindelse til den erhvervsdrivende, samt om det kommercielle formål med henvendelsen. Herudover kan den erhvervsdrivende med forbrugers samtykke nøjes med at give de i § 14, stk. 1, nr. 1, 2 og 10-12 nævnte oplysninger. Den erhvervsdrivende skal underrette forbrugeren om, at der kan fås flere oplys-

ninger, samt om disse oplysningers karakter. Den fulde oplysningspligt efter stk. 1 skal opfyldes i forbindelse med meddelelse på varigt medium i overensstemmelse med § 15.

Stk. 3. De i stk. 1 nævnte oplysninger skal gives i rimelig tid, inden der indgås en aftale, og oplysningerne skal være klare, tydelige og forståelige. Det skal klart fremgå, at oplysningerne gives med henblik på indgåelse af en aftale, og oplysningerne skal gives på en måde, som er egnet under hensyn til den anvendte kommunikationsteknik, og som tager særligt hensyn til umyndige personer.

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

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

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

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

Stk. 4. Er de i § 14, stk. 1, nævnte oplysninger meddelt forbrugeren i forbindelse med en tidligere aftale af samme karakter, jf. § 14, stk. 10, er den erhvervsdrivendes oplysningspligt efter stk. 1 og 2 opfyldt, hvis den erhvervsdrivende har sikret sig, at forbrugeren fortsat har adgang til oplysningerne og aftalevilkårene på papir eller andet varigt medium.

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

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

§ 17. Inden der indgås en anden aftale end en aftale indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller en aftale om fjernsalg, skal den erhvervsdrivende, medmindre oplysningerne allerede fremgår tydeligt af sammenhængen, på en klar og forståelig måde give forbrugeren oplysning om

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

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

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

Stk. 2. Reglerne i dette kapitel gælder ikke for

- 1) aftaler omfattet af § 7, stk. 2,
- 2) udførte ikkefinansielle tjenesteydelser, hvis leveringen af tjenesteydelser er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at fortrydelsesretten ophører, når tjenesteydelser er fuldt udført,
- 3) levering af varer, som er fremstillet efter forbrugers specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg,
- 4) levering af varer, som må antages at blive forringet eller forældet hurtigt,
- 5) levering af forseglede varer, som af sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssige årsager ikke er egnede til at blive returneret, og hvor forseglingen er blevet brudt efter leveringen,
- 6) levering af varer som på grund af deres art bliver uløseligt blandet sammen med andre varer ved leveringen,
- 7) levering af alkoholholdige drikkevarer, hvor prisen blev fastsat ved købsaftalens indgåelse, og levering først kan finde sted efter 30 dage, og hvor den faktiske værdi afhænger af markedskonjunkturer, som den erhvervsdrivende ikke har indflydelse på,
- 8) aftaler om specifikke hastende reparations- eller vedligeholdelsesarbejder hos forbrugeren, som denne på forhånd udtrykkeligt har anmodet om,
- 9) levering af plomberede lyd- eller billedoptagelser eller computer-software, som forbrugeren har brudt plomberingen på,
- 10) levering af aviser, tidsskrifter eller magasiner, med undtagelse af abonnementsaftaler for levering af sådanne publikationer,
- 11) aftaler, der indgås på en offentlig auktion,
- 12) levering af tjenesteydelser i form af logi undtagen til beboelsesformål, transport af varer, biludlejningsvirksomhed, forplejning eller tjenesteydelser i forbindelse med fritidstilbud, når det følger af aftalen, på hvilken dato eller inden for hvilken bestemt periode den pågældende tjenesteydelse skal udføres,
- 13) levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret,

- 14) finansielle tjenesteydelser omfattet af lov om realkreditlån og realkreditobligationer m.v., og
- 15) aftaler om varer, værdipapirer eller tjenesteydelser, hvis prisen afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som den erhvervsdrivende ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden.

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

Fortrydelsesfristen og dens beregning

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

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

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

Stk. 3. Uanset stk. 2 løber den periode, hvori fortrydelsesretten efter stk. 1 kan udøves, for så vidt angår aftaler om en vare eller en ikkefinansielle tjenesteydelse først fra den dag, hvor forbrugeren har modtaget de i § 8, stk. 1, nr. 9, nævnte oplysninger på et varigt medium, eller, hvis der er tale om en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiell tjenesteydelse, de oplysninger, der følger af §§ 15 og 16, jf. dog stk. 4.

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

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

Stk. 6. Falder den sidste dag for udøvelse af fortrydelsesretten på en helligdag, en lørdag, grundlovsdag, den 24. december eller den 31. december, udløber fristen den følgende hverdag.

Udøvelse af fortrydelsesretten

§ 20. Hvis forbrugeren ønsker at udøve sin fortrydelsesret, skal denne inden udløbet af den fortrydelsesfrist, der følger af § 19, ved afgivelse af en utvetydig erklæring give den erhvervsdrivende meddelelse herom. Forbrugeren kan vælge at benytte standardfortrydelsesformularen i lovens bilag 1 C.

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

Stk. 3. Fristen anses for overholdt, hvis meddelelsen er afsendt inden fortrydelsesfristens udløb.

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

Retsvirkningerne af udøvelse af fortrydelsesretten

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

Den erhvervsdrivendes forpligtelser i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten

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

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

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

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

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

Forbrugers forpligtelser i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten

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

Stk. 2. Forbrugeren afholder de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varen, medmindre den erhvervsdrivende enten har indvilliget i at afholde disse eller har undladt at oplyse forbrugeren om, at forbrugeren skal betale udgifterne, jf. § 8, stk. 1, nr. 10.

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

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

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

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

- 1) aftalens opfyldelse på forbrugerens udtrykkelige anmodning er påbegyndt inden fortrydelsesfristens udløb, og
- 2) den erhvervsdrivende godtgør, at forbrugeren er blevet oplyst om fortrydelsesretten og om det beløb, der skal betales, jf. § 8, stk. 1, nr. 9 og 11, og § 14, stk. 1, nr. 12.

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

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

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

Stk. 4. Ved tilbagetræden fra en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse skal forbrugeren snarest muligt og senest 30 dage efter af-

sendelsen af meddelelse om tilbagetrædelsen tilbagelevere ethvert beløb eller formuegode, som forbrugeren måtte have modtaget af den erhvervsdrivende.

Kapitel 5

Tilknyttede aftaler

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

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

Kapitel 6

Den erhvervsdrivendes opfyldelse af aftaler om ikkefinansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg

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

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

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

Kapitel 7

Ret til opsigelse af aftaler om løbende tjenesteydelser m.v.

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

Stk. 2. Stk. 1 og 4 finder ikke anvendelse, når opsigelsesvarsel eller længste bindingsperiode er reguleret i eller i medfør af anden lovgivning. Stk. 1 finder endvidere ikke anvendelse på aftaler, som alene vedrører varer eller

tjenesteydelser, som skal leveres senest 1 år efter aftalens indgåelse, hvis den samlede pris for de varer eller tjenesteydelser, der er omfattet af aftalen, ikke overstiger 2.000 kr., og den fulde betaling skal ske senest 14 dage efter aftalens indgåelse.

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

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

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

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

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

Kapitel 8

Telefonisk kommunikation

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

Kapitel 9

Yderligere betalinger

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

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

Kapitel 10 *Visse lovvalgsaftaler*

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

Kapitel 11 *Andre bestemmelser*

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

§ 34. Den erhvervsdrivendes overtrædelse af forbuddet mod uanmodet henvendelse til en forbruger efter § 4, stk. 1, pligten til at give forbrugeren oplysning om eksistensen af en fortrydelsesret efter § 8, stk. 1, nr. 9, samt § 14, stk. 1, nr. 10, samt pligten til at medtage bestemmelse om opsigelse af aftaler om løbende levering af varer eller tjenesteydelser i standardformularer efter § 28, stk. 3, straffes med bøde.

Stk. 2. Med bøde straffes endvidere den erhvervsdrivende, der gør sig skyldig i grov eller oftere gentaget overtrædelse af oplysningspligten efter § 14, stk. 1, nr. 11, § 14, stk. 2, jf. § 14, stk. 1, nr. 11, og § 15, stk. 1, jf. § 14, stk. 1, nr. 11.

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

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

Stk. 2. Loven finder anvendelse på forbrugeraftaler indgået efter lovens ikrafttræden.

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

Bilag 1 A

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

Fortrydelsesret

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

Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag, [1]

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

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

Følger af fortrydelse

Hvis De udøver Deres fortrydelsesret i denne aftale, refunderer vi Dem alle betalinger modtaget fra Dem, herunder leveringsomkostninger (dog ikke ekstra omkostninger som følge af Deres eget valg af en anden leveringsform end den billigste form for standardlevering, som vi tilbyder) uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dato, hvor vi har modtaget meddelelse om Deres beslutning om at fortryde denne aftale. Vi gennemfører en sådan tilbagebetaling med samme betalingsmiddel, som De benyttede ved den oprindelige transaktion, medmindre De udtrykkeligt har indvilget i noget andet. Under alle omstændigheder pålægges De ingen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen. [4]

[5]

[6]

Instrukser med henblik på udfyldelse:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

a) indføj:

- »Vi henter varerne.« eller

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

b) indføj:

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

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

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

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

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

[6.] Når det drejer sig om aftaler om levering af tjenesteydelser eller forsyning af vand, gas og elektricitet, når dette ikke sælges i en begrænset mængde eller i en bestemt mængde, samt fjernvarme, indsættes følgende: »Hvis De ønsker, at levering af tjenesteydelser eller forsyning af

vand/gas/elektricitet/fjernvarme (det ikke relevante overstreges) skal påbegyndes, inden fortrydelsesfristen er udløbet, skal De betale os et beløb, som står i forhold til omfanget af de ydelser, der er leveret indtil det tidspunkt, hvor De informerede os om Deres udøvelse af aftalens fortrydelsesret, sammenlignet med fuld opfyldelse af aftalen.«

Bilag 1 B

Standardvejledning om fortrydelsesret ved aftaler om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser

Fortrydelsesfristen

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

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

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

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

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

Hvordan fortryder De?

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

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

Navn:

Adresse:

Bilag 1 C

Standardfortrydelsesformular

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

- Til [her indsættes den erhvervsdrivendes navn, fysiske adresse og i givet fald faxnummer og e-mail-adresse af den erhvervsdrivende selv]:

- Jeg/vi (*) meddeler herved, at jeg/vi (*) ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min/vores (*) købsaftale om følgende varer (*)/levering af følgende tjenesteydelser (*)

- Bestilt den (*)/modtaget den (*)

- Forbrugerens navn (Forbrugernes navne)

- Forbrugerens adresse (Forbrugernes adresse)

- Forbrugerens underskrift (Forbrugernes underskrifter) (kun hvis formularens indhold meddeles på papir)

- Dato

8.2. Arbejdsgruppens lovudkast til ændringer af købeloven

Udkast til lov om ændring af købeloven

I lov om køb, jf. lovbekendtgørelse nr. 237 af 28. marts 2003, som ændret ved lov nr. 533 af 6. juni 2007 og lov nr. 718 af 25. juni 2010, foretages følgende ændringer:

1. I § 2, stk. 2, affattes således:

”Stk. 2. I forbrugerkøb, jf. § 4 a, kan § 2, stk. 1, § 4 a, § 50, §§ 55-58, §§ 73, stk. 1 og 2, §§ 74-75, § 76, stk. 1, nr. 1-3, og stk. 2 og 3, §§ 77-79, § 80, stk. 1, og §§ 81-87 dog ikke fraviges til skade for køberen.”

2. § 1a, stk. 3, affattes således:

”Stk. 3. § 5, §§ 10-13, § 17, stk. 2, § 21, stk. 2, § 42, § 43, stk. 1 og 2, § 44, §§ 47-49 og 52-54 gælder ikke i forbrugerkøb.”

3. I *stk. 17, stk. 1*, udgår ”(jf. §§9-11)”.

4. I § 73 indsættes som stk. 2:

”Stk. 2. Hvis salgsgenstanden er overdraget til en fragtfører, som køberen har indgået aftale med, og som ikke var blandt dem, der blev tilbudt af sælgeren, anses leveringen for sket, når genstanden er kommet i fragtførers besiddelse.”

5. § 74 affattes således

”§ 74. Medmindre andet er aftalt vedrørende leveringstidspunktet, skal sælgeren levere salgsgenstanden uden unødigt forsinkelse, dog senest 30 dage efter aftalens indgåelse. Leveres salgsgenstanden ikke i rette tid, jf. 1. pkt., og skyldes dette ikke køberen eller en omstændighed, som han bærer risikoen for, foreligger der forsinkelse.

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

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

6. I § 75 udgår følgende:

”, eller, hvis der ikke er fastsat en sådan frist, inden rimelig tid”.

Kapitel 9

Arbejdsgruppens bemærkninger til

lovudkastets enkelte bestemmelser

9.1. Arbejdsgruppens bemærkninger til udkastet til en ny forbrugeraftalelov

Til kapitel 1

Kapitlet indeholder en afgrænsning af lovens og bestemte kapitlers anvendelsesområde, definitioner af en række centrale begreber samt generelle undtagelser fra loven.

Der henvises til betænkningens afsnit 6.1.7. og 6.1.8.

Til § 1

Den foreslåede *stk. 1* svarer til den gældende § 1, der fastlægger lovens anvendelsesområde til forbrugeraftaler og erhvervsdrivendes henvendelser med henblik på indgåelse af sådanne aftaler.

Stk. 2 svarer delvist til den gældende § 2, stk. 2, og fastsætter, at lovens kapitel 4 om fortrydelsesret alene gælder for aftaler indgået ved fjernsalg og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

Definitionen af den erhvervsdrivendes (faste) forretningssted, som i den gældende lov fremgår af § 2, stk. 2, nr. 2, er i lovudkastet flyttet til § 3, nr. 2, jf. lovudkastets § 3, hvor lovens definitioner foreslås samlet.

Stk. 3 svarer delvist til den gældende § 2, stk. 3, og fastsætter, at lovens kapitel 10, dvs. den foreslåede § 32 om visse lovvalgsaftaler, alene gælder for aftaler indgået ved fjernsalg.

Stk. 4 opregner en række aftaler, som generelt er undtaget fra lovens anvendelsesområde, og svarer delvist til den gældende § 2, stk. 1.

Nr. 1 svarer til den gældende § 2, stk. 1, nr. 1, der undtager forsikringsaftaler omfattet af lov om forsikringsaftaler fra forbrugerftalelovens område. Undtagelsen gælder ligeledes henvendelser med henblik på indgåelse af aftaler omfattet af lov om forsikringsaftaler. Det bemærkes i den forbindelse, at regler om fortrydelsesret ved forbrugerforsikringer samt reglerne til gennemførelse af forsikringsbestemmelserne i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser ved lov nr. 451 af 9. juni 2004 om visse forbrugerftaler blev indsat i forsikringsaftaleloven.

Lovens regler om uanmodede henvendelser gælder dog for henvendelser vedrørende formidling af forsikringsaftaler, jf. nærmere forslaget til § 4, stk. 2, nr. 3.

Nr. 2 svarer til den gældende § 2, stk. 1, nr. 1, der undtager aftaler indgået ved hjælp af vareautomater eller lignende automater fra forbrugerftalelovens område. Undtagelsen har baggrund i artikel 3, stk. 1, 2. led, i det generelle fjernsalgsdirektiv, jf. herved Folketingstidende 1999-2000, tillæg A, side 5956. Som det fremgår heraf, omfatter undtagelsen bl.a. køb af togbillet fra automater på banegårde, køb af slik eller andre varer fra vareautomater og køb af benzin fra tankstationer. Som eksempler er endvidere nævnt møntvaskerier og vaskehaller til biler, mens internetbutikker ikke er omfattet af undtagelsen. Det bemærkes i den forbindelse, at bestemmelsen i artikel 3, stk. 1, 2. led, i det generelle fjernsalgsdirektiv er videreført i artikel 3, stk. 3, litra l, i forbrugerrettighedsdirektivet.

Nr. 3 svarer til den gældende § 2, stk. 1, nr. 3, der undtager aftaler om brug af offentlig tilgængelig telefon eller andet telekommunikationsmiddel fra lovens anvendelsesområde, når aftalen med udbyderen af telekommunikation indgås ved benyttelse af kommunikationsmidlet. Undtagelsen har baggrund i artikel 3, stk. 1, 3. led, i det generelle fjernsalgsdirektiv, jf. herved Folketingstidende 1999-2000, tillæg A, side 5956, hvoraf det fremgår, at ”udbyderen” er den, der stiller automaten til rådighed. I forbindelse med vedtagelsen af den gældende lov blev ”andet kommunikationsmiddel” tilføjet bestemmelsen, jf. Folketingstidende 2003-04, tillæg A, side 7583, hvoraf fremgår, at også brug af en offentlig computer (derefter) vil være undtaget. Det bemærkes, at bestemmelsen, der gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 3, stk. 3, litra m, skal fortolkes i overensstemmelse med direktivbestemmelsens (bredere) ordlyd. Aftalen vil således skulle være indgået ved brug af en enkelt telefon-, internet- eller faxforbindelse

etableret af en forbruger. Der henvises i den forbindelse til betænkningens afsnit 6.1.8.3.12.

Nr. 4 undtager aftaler om personbefordring fra lovens anvendelsesområde. Undtagelsen gælder dog ikke i forhold til den foreslåede § 12 vedrørende krav til oplysning om betalingsforpligtelser ved aftaler, der indgås ved elektroniske midler, eller den foreslåede § 31 vedrørende forbrugerens samtykke til betalinger, der ligger ud over hovedydelsen. Disse bestemmelser vil således finde anvendelse på aftaler om personbefordring.

Bestemmelsen har hjemmel i direktivets artikel 3, stk. 3, litra k, der generelt undtager aftaler om personbefordring fra direktivets anvendelsesområde. Efter direktivets artikel 3, stk. 3, litra k, gælder undtagelsen dog ikke med hensyn til direktivets regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt om betalingsforpligtelser ved elektronisk indgåelse af fjernsalgsaftaler (artikel 8, stk. 2), om gebyrer for anvendelsen af betalingsmidler (artikel 19) og om yderligere betalinger (artikel 22), som finder anvendelse på aftaler om personbefordring.

Det bemærkes i den forbindelse, at den foreslåede undtagelse i nr. 4 i modsætning hertil ikke er begrænset i forhold til bestemmelse om gebyrer for anvendelsen af betalingsmidler, da lovudkastet ikke indeholder forslag til bestemmelse herom, jf. herved betænkningens afsnit 6.5.11.

Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.1.8.3.10.

Undtagelsen af auktionssalg i den gældende lovs § 2, stk. 1, nr. 4, er i lovudkastet ændret og flyttet til § 18, der fastlægger fortrydelsesrettens område, jf. nærmere lovforslagets § 18, stk. 2, nr. 11, hvori det foreslås at undtage aftaler, der indgås på en offentlig auktion, fra reglerne om fortrydelsesret i kapitel 4.

Til § 2

Bestemmelsen i *stk. 1* indeholder definitionen af en forbrugeraftale og svarer til den gældende lovs § 3, stk. 1. Det gældende forbrugerftalebegreb, således som det senest er fastlagt ved lov nr. 1098 af 2. december 1994, jf. Folketingstidende 1994-95, tillæg A, s. 332 f, foreslås videreført uændret. Begrebet omfatter således både tilfælde, hvor forbrugeren er en fysisk og en juridisk person, når blot den pågældende hovedsagelig handler uden for sit erhverv i relation til den pågældende aftale. Begrebet omfatter også til-

fælde af såkaldte blandende aftaler, dvs. situationer hvor forbrugeren eksempelvis indgår aftale om køb af en genstand, der hovedsagelig, men ikke udelukkende, skal anvendes til private formål.

I *stk. 2* foreslås at videreføre den gældende § 3, stk. 2, hvorefter den erhvervsdrivende har bevisbyrden for, at en aftale, som den pågældende har indgået, ikke er en forbruger aftale. Denne bestemmelse stammer tilbage fra den oprindelige forbruger aftalelov af 1978, jf. herved Folketingstidende 1977-78, tillæg A, sp. 740. For så vidt angår muligheden for at videreføre bevisbyrdereglen henvises der til betænkningens afsnit 6.1.7.1.

I *stk. 3* foreslås det at videreføre den gældende § 3, stk. 3, som udstrækker forbrugerbegrebet til også at omfatte tilfælde, hvor aftalen er indgået eller formidlet for en privat sælger eller tjenesteyder af en erhvervsdrivende, eller hvor den erhvervsdrivende mellemmand retter henvendelse til en forbruger med henblik på indgåelse af sådanne aftaler, jf. herved Folketingstidende 2003-04, tillæg A, s. 7586.

Bestemmelsen indebærer ikke en fravigelse af de øvrige krav efter stk. 1. Salgs genstanden eller tjenesteydelsen skal således være bestemt til ikke-erhvervsmæssig anvendelse, og den erhvervsdrivende mellemmand skal have optrådt som led i sit erhverv.

Mellemmanden skal have optrådt aktivt i forbindelse med aftalens indgåelse som repræsentant for sælgeren eller tjenesteyderen. Som også anført i de oprindelige forarbejder til bestemmelsen er det således ikke tilstrækkeligt, at den erhvervsdrivende har formidlet kontakt mellem sælger og køber – den pågældende må yderligere ved anprisning af salgs genstanden eller på anden måde have deltaget aktivt i forhandlingerne.

Består den erhvervsdrivendes ydelse alene i at stille hjemmesideplads til rådighed, finder formidlingsreglen ikke anvendelse. Hvis den erhvervsdrivende modtager vederlag for sin indsats i forbindelse med det enkelte salg, må den pågældende derimod antages at have deltaget i salgsforhandlingerne, og optræder den erhvervsdrivende ligefrem som fuldmægtig for sælgeren/tjenesteyderen, vil aftalen klart være omfattet af reglen.

Handler den erhvervsdrivende som kommissionær i eget navn, følger det allerede af hovedreglen i stk. 1, at der er tale om en forbruger aftale, hvor alle de rettigheder og forpligtelser, som i henhold til loven påhviler forbrugers medkontrahent, påhviler kommissionæren.

Det er ikke i relation til de aftaler, som er omfattet af stk. 3, præciseret i lovteksten, hvornår rettigheder og pligter i henhold til loven påhviler/tilkommer enten den erhvervsdrivende mellemmand eller forbrugerens medkontrahent (sælgeren/tjenesteyderen).

Spørgsmålet beror på en fortolkning af de enkelte bestemmelser i loven. Udgangspunktet er, at lovens bestemmelser skal tages efter pålydende, dvs. at det er den erhvervsdrivende mellemmand, som skal opfylde oplysningspligten, at meddelelse om fortrydelse kan gives til mellemmanden osv. Forbrugerens medkontrahent er imidlertid den private sælger eller tjenesteyder, og pligter og rettigheder, som følger af den materielle opfyldelse af kontrakten, påhviler/tilkommer derfor kontraktparten selv og ikke mellemmanden. Det kommer således f.eks. den private sælger/tjenesteyder til skade, hvis oplysningspligten ikke overholdes, idet fortrydelsesfristen ikke begynder at løbe, før forbrugeren har oplysning om fortrydelsesretten efter § 8, stk. 1, nr. 9, på et varigt medium, jf. nærmere lovforslagets § 19, stk. 3.

Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 4.1.2. og 6.1.7.1

Til § 3

Det foreslås, at forbrugeraftalelovens øvrige definitioner – bortset fra definitionen af en forbrugeraftale som foreslås fastsat særskilt i § 2 – samles i den foreslåede § 3, idet gennemførelsen af forbrugerrettighedsdirektivet forudsætter fastsættelse af en række nye definitioner i forbrugeraftaleloven, herunder af begreberne den erhvervsdrivendes forretningssted, varigt medium og offentlig auktion. Som anført i betænkningens afsnit 6.1.7 har det ved vurderingen af, hvilke af direktivets definitioner som foreslås indsat i loven været afgørende hvorvidt begrebet i forvejen indirekte er defineret i forbrugeraftaleloven (evt. indirekte), og hvis dette ikke er tilfældet, hvorvidt der – fordi der ikke kan siges at gøre sig en almindelig sproglig forståelse af begrebet gældende – er behov for at skabe klarhed om begrebets udstrækning.

I *nr. 1* defineres fjernsalgsaftaler samt fjernkommunikation. Tilsvarende definition er indeholdt i direktivets artikel 3, nr. 7. Bestemmelsen svarer til den gældende § 4, der gennemfører definitionen af fjernsalg i henholdsvis det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 2, nr. 1, og det finansielle fjernsalgsdirektivs artikel 2, litra a og e. Efter bestemmelsen er fjernsalgsaftaler

enhver aftale om varer, tjenesteydelser eller løbende levering af varer eller tjenesteydelser, når aftalen er indgået ved brug af fjernkommunikation og som led i et system for fjernsalg, som drives af den erhvervsdrivende.

Der henvises vedrørende det gældende fjernsalgsbegreb til Folketingstidende 1999-2000, tillæg A, s. 5953 samt Folketingstidende 2003-04, tillæg A, s. 7586 f, hvoraf bl.a. fremgår, at der skal være tale om en aftale, der udbydes, forhandles og indgås på afstand. Der er således ikke tale om fjernsalg, hvis parterne mødes fysisk i forbindelse med markedsføringen eller aftalens indgåelse.

Fjernsalgsbegrebet indebærer, at der f.eks. vil være tale om fjernsalg i tilfælde, hvor forbrugeren alene besøger den erhvervsdrivendes forretningssted med henblik på at indsamle information om varerne eller tjenesteydelsen, og aftalen efterfølgende forhandles og indgås via fjernkommunikation.

Derimod omfattes hverken aftaler, der forhandles på den erhvervsdrivendes forretningssted, men indgås endeligt ved hjælp af fjernkommunikation eller reservationer foretaget af en forbruger ved hjælp af en fjernkommunikationsteknik med henblik på levering af en tjenesteydelse fra en erhvervsdrivende, f.eks. bestilling af tid hos frisør eller tandlæge.

Det fremgår af bestemmelsen, at der ved fjernkommunikation skal forstås kommunikation, der foregår, uden at forbrugeren og den erhvervsdrivende mødes fysisk. Det er således uden betydning, hvilken teknik der benyttes. Omfattet er derfor enhver fremgangsmåde, der kan bruges til kommunikation, uden at parterne behøver at mødes fysisk. Ud over almindelig postordre køb, hvor aftaleindgåelsen typisk foregår ved fremsendelse af en udfyldt bestillingskupon eller ved telefonisk bestilling, kan som andre eksempler nævnes internethandel og systematiseret telefonsalg

I forhold til vurderingen af om den erhvervsdrivende kan anses for at drive ”et system for fjernsalg”, antages det at være afgørende, om den erhvervsdrivende har markedsført en bestemt eller bestemte varer på en sådan måde, at det opfordrer til, at forbrugeren afgiver sin bestilling, uden at parterne mødes. Generelt formodes det, at der ikke skal meget til, for at der foreligger et system for fjernsalg, jf. forarbejder til den gældende § 4 i forbrugeraftaleloven.

Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.1.5.1.4 og 6.1.7.6.

I *nr. 2* defineres aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. Definitionen svarer ordret til definitionen i direktivets artikel 2, nr. 9, bortset fra, at direktivet anvender begrebet fast forretningssted, mens den foreslåede bestemmelse anvender begrebet den erhvervsdrivendes forretningssted. Der tilsigtes ikke hermed nogen indholdsmæssig forskel, jf. betænkningens afsnit 6.1.7.7.5.

Efter *nr. 2, litra a*, er en aftale indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, enhver aftale mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren, som er indgået med den erhvervsdrivende og forbrugersens samtidige tilstedeværelse på et sted, der ikke er den erhvervsdrivendes forretningssted.

Litra b fastsætter, at der også er tale om en aftale indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, når forbrugeren har afgivet tilbud under de samme omstændigheder, som nævnt i *litra a*.

Efter *litra c* omfatter definitionen af aftaler uden for den erhvervsdrivendes forretningssted også aftaler, der – umiddelbart efter at forbrugeren er blevet kontaktet personlig og individuelt af den erhvervsdrivende på et sted, som ikke er den erhvervsdrivendes forretningssted med samtidig fysisk tilstedeværelse af den erhvervsdrivende og forbrugeren – er indgået på den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved brug af fjernkommunikationsteknik. Der er på dette punkt tale om en udvidelse af, hvilke aftaler der anses for at være indgået uden for den erhvervsdrivendes (faste) forretningssted i forhold til den gældende retstilstand. Eksempelvis antages situationer, hvor forbrugeren modtager et købstilbud på gaden og umiddelbart derefter følges med den erhvervsdrivende eller dennes repræsentant til den erhvervsdrivendes forretningssted og accepterer tilbuddet – og hvor der således kan siges at gøre sig et (fortsat) psykisk pres eller overraskelsesmoment gældende – at være omfattet af bestemmelsen.

Endelig fastsætter *litra d*, at også aftaler indgået under en udflugt arrangeret af den erhvervsdrivende med det formål at præsentere og sælge varer eller tjenesteydelser til forbrugeren, er omfattet af definitionen af aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. Udflugt omfatter i den forbindelse mere end udflugter i snæver forstand, jf. nærmere herom i betænkningens afsnit 6.1.7.7.4.

Der antages i øvrigt i vidt omfang at være indholdsmæssigt sammenfald mellem den foreslåede definition af aftaler indgået uden for den erhvervs-

drivendes forretningssted og den gældende definition af aftaler indgået uden for fast forretningssted i forbrugeraftalelovens § 2, stk. 2, nr. 2, der omfatter aftaler indgået på forbrugers bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang (litra a og d), aftaler indgået under en udflugt, sammenkomst, forestilling mv. arrangeret af den erhvervsdrivende (litra b), eller aftaler indgået på et offentligt sted eller på en udstilling, messe mv. (litra c).

Der består dog den ikke uvæsentlige forskel, at aftaler, som indgås under de i den gældende § 2, stk. 2, nr. 2, litra c, nævnte omstændigheder (offentligt sted, eller på en udstilling, messe mv.) efter den foreslåede definition ikke altid vil være indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. Indgås aftalen således på en messe, vil det følge af den foreslåede definition af den erhvervsdrivendes forretningssted, jf. nærmere herom den foreslåede § 3, stk. 3, litra b, at aftalen ikke er indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, hvis den erhvervsdrivende kan siges på sædvanligt grundlag at udøve sin aktivitet fra det pågældende sted (messestanden).

For så vidt angår indholdet af den gældende definition henvises til Folketingstidende, tillæg A, s. 7584-7585.

Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.1.5.1.5 og 6.1.7.7.

I *nr. 3* defineres begrebet den erhvervsdrivendes forretningssted som ethvert ikke-flytbart detailforretningssted, hvor den erhvervsdrivende fast udøver sin aktivitet, jf. *litra a*, eller ethvert flytbart detailforretningssted, hvor den erhvervsdrivende udøver sin aktivitet på sædvanligt grundlag, jf. *litra b*.

Bestemmelsen implementerer direktivets artikel 2, nr. 9, og svarer ordret hertil, bortset fra at direktivet anvender formuleringerne fast forretningssted og (u)bevægeligt forretningssted, mens den foreslåede bestemmelse anvender formuleringerne forretningssted og (ikke-)flytbart forretningssted-. Der er med den sproglige justering ikke tilsigtet nogen materiel ændring af bestemmelsen, jf. bl.a. afsnit 6.1.7.7.5.

For såvel litra a og b er det afgørende kriterium for, om der foreligger et forretningssted i bestemmelsens forstand, hvorvidt den erhvervsdrivende kan siges fast at udøve sin aktivitet herfra. Aftaler indgået på den erhvervsdrivendes forretningssted vil af samme grund – og i modsætning til

fjernsalg – typisk være kendetegnet ved parternes samtidige fysiske tilstedeværelse.

Som det fremgår af bemærkningerne til den foreslåede § 3, nr. 2, jf. umiddelbart ovenfor, indebærer den foreslåede definitionen af den erhvervsdrivendes forretningssted den forskel i forhold til den gældende definition af fast forretningssted, at flytbare detailforretningssteder, herunder f.eks. messestande, efter omstændighederne kan anses for også at udgøre den erhvervsdrivendes forretningssted, såfremt den erhvervsdrivende på sædvanligt grundlag udøver sin aktivitet herfra, jf. den foreslåede litra b.

Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.1.5.1.5 og 6.1.7.7.1.

Nr. 4 definerer begrebet finansiel tjenesteydelse som enhver tjeneste, der har karakter af bank-, kredit-, forsikrings-, individuel pensions-, investerings- eller betalingstjenesteydelse. Bestemmelsen svarer til den gældende § 5, der ordret implementerer artikel 2, litra b, i det finansielle fjernsalgsdirektiv. Trods mindre forskelle i forhold til ordlyden af definitionen af finansielle tjenesteydelser i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, nr. 12, antages denne bestemmelse indholdsmæssigt at svare til den gældende definition i forbrugeraftaleloven, jf. betænkningens afsnit 6.1.7.10.

Om den nærmere afgrænsning af begrebet henvises til Folketingstidende 2003-04, tillæg A, s. 7587-7589, hvoraf bl.a. fremgår, at spørgsmålet om, hvorvidt, der er tale om en finansiel tjenesteydelse, skal vurderes ud fra karakteren af selve tjenesteydelsen og ikke ud fra, hvem der udbyder ydelsen. Det fremgår endvidere, at begrebet må fortolkes således, at tjenesteydelsens hovedindhold faktisk skal have noget at gøre med pengevæsen, og karakteristiske finansielle tjenesteydelser er således f.eks. indlån og andre pengeanbringelser, udlån og anden form for kreditgivning, garanti- og anden form for sikkerhedsstillelse, forsikring, betalinger, valutatransaktioner, investeringer, opbevaring af finansielle værdier osv.

Nr. 5 fastsætter en definition af begrebet varigt medium, som ethvert middel, som sætter forbrugeren eller den erhvervsdrivende i stand til at lagre oplysninger rettet personligt til vedkommende med mulighed for fremtidig anvendelse i en periode afpasset efter oplysningernes formål, og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger. Bestemmelsen implementerer og svarer ordret til direktivets artikel 2, nr. 10.

Definitionen omfatter bl.a. papir, USB-nøgler, cd-rom'er dvd'er, memory cards eller harddiske på computere samt e-mail, jf. herved præambelbetragtning 23.

I forhold til SMS-beskeder og hjemmesider beror det på en konkret vurdering, om betingelserne i definitionen er opfyldt. Det antages i den forbindelse, at stort set alle de mobiltelefoner, der i dag sælges i Danmark, har så høj en lagringskapacitet, at modtagelse af en SMS/MMS-besked på en sådan telefon kan betragtes som modtaget på et varigt medium.

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

I takt med den teknologiske udvikling må de af definitionen omfattede medier kunne blive suppleret af nye tekniske indretninger.

Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.1.7.8.

I *nr. 6* defineres begrebet offentlig auktion som en salgsmetode, hvor den erhvervsdrivende tilbyder varer eller tjenesteydelser til forbrugere, som selv er eller har mulighed for at være til stede under auktionen, gennem en gennemsigtig konkurrencebaseret budprocedure, som styres af en auktionsholder, og hvor den tilbudsgiver, hvis bud antages, er forpligtet til at købe varerne eller tjenesteydelserne.

Bestemmelsen implementerer og svarer ordret til direktivets artikel 2, nr. 10. Bestemmelsen omfatter såvel det, der sædvanligvis forstås ved offentlige auktioner (traditionelt auktionssalg) og elektroniske auktioner, f.eks. internet auktioner. Ved traditionelt auktionssalg forstås auktioner, der er tilrettelagt sådan, at en væsentlig del af de bydende normalt er (fysisk) til stede på auktionsstedet. Sådanne traditionelle auktioner er omfattet af afgrænsningen af auktionssalg i den gældende § 2, stk. 1, nr. 4, som derimod ikke omfatter elektroniske auktioner.

For så vidt angår den gældende § 2, stk. 1, nr. 4, henvises til Folketingstidende 1999-2000, tillæg A, s. 5935 og 5956.

Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.1.7.11.

For så vidt angår indholdet af øvrige begreber, som er defineret i direktivets artikel 2, men som ikke foreslås medtaget som udtrykkelige definitioner i forbrugeraftaleloven, henvises til betænkningens afsnit 6.1.7.2 (vare), afsnit 6.1.7.3 (vare, som er fremstillet efter forbrugerens specifikationer), afsnit 6.1.7.4 (købsaftale), afsnit 6.1.7.5 (tjenesteydelsesaftale), afsnit 6.1.7.9 (digitalt indhold), afsnit 6.1.7.12 (handelsmæssig garanti) og afsnit 6.1.7.13 (tilknyttet aftale).

Til kapitel 2

Kapitlet indeholder regler om forbud mod uanmodet personlig eller telefonisk henvendelse til forbrugere og om uanmodet levering af varer eller tjenesteydelser.

Til § 4

Den foreslåede § 4 svarer til den gældende § 6, der – med visse ændringer – er videreført fra den oprindelige forbrugerftalelov af 1978.

Efter *stk. 1* må erhvervsdrivende ikke uden forudgående anmodning herom rette telefonisk henvendelse til en forbruger eller personlig henvendelse til en forbruger på denne bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang, med henblik på straks eller senere at opnå tilbud eller accept af tilbud om indgåelse af aftale.

Bestemmelsen indebærer således en ændring i forhold til den gældende § 6 stk. 1, hvor forbuddet mod uanmodede henvendelser er afgrænset til personlig eller telefonisk henvendelse til en forbruger på dennes bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang.

Denne foreslåede ændring har til hensigt at rette op på den utilsigtede konsekvens af den nuværende affattelse af bestemmelsen, der efter ordlyden indebærer, at telefoniske henvendelser til en forbruger, der befinder sig andre steder end på sin bopæl, sin arbejdsplads eller andre steder, hvortil der ikke er almindelig adgang, ikke er omfattet af forbuddet.

Efter *stk. 2* gælder forbuddet i stk. 1 dog ikke for telefoniske henvendelser om bestilling af bøger, jf. *nr. 1*, tegning af abonnementer på aviser, ugeblade og tidsskrifter, jf. *nr. 2*, formidling af forsikringsaftaler, jf. *nr. 3*, og tegning af abonnement, der omfatter redningstjeneste eller sygetransport,

hos en virksomhed, med hvilken en eller flere kommuner har indgået aftale om udførelse af rednings- og slukningsarbejde ved ildebrand, jf. nr. 4.

For så vidt angår den gældende § 6 henvises til Folketingstidende, tillæg A, s. 7589-7590 samt Folketingstidende 1977-78, tillæg A, s. 741 f, hvoraf bl.a. fremgår, at foreninger og sammenslutninger, hvis formål udelukkende er velgørende eller almennyttigt, i almindelighed ikke kan anses for erhvervsdrivende i lovens forstand. Dette er ensbetydende med, at lovens forbud mod uanmodede personlige henvendelser ikke vil gælde for sådanne foreningers henvendelser med henblik på indsamlinger til humanitære formål mv. Det fremgår endvidere, at undtagelsen i nr. 1, ikke omfatter lydbøger eller bøger, der udgives på cd-rom eller på andet digitalt eller elektronisk medie.

Det bemærkes i øvrigt, at lovlige uanmodede henvendelser, jf. den foreslåede § 4, stk. 2, vil være underlagt lovens øvrige bestemmelser, herunder reglerne om oplysningspligt i kapitel 3 og – hvis der er tale om fjernsalg – reglerne om fortrydelsesret i kapitel 4, jf. den foreslåede § 3, nr. 1, jf. § 1, stk. 2, nr. 1.

Herudover vil også markedsføringslovens regler finde anvendelse på henvendelser omfattet af § 4, stk. 2, hvilket bl.a. betyder, at det yderligere er en betingelse for (lovligt) at rette uanmodet telefonisk henvendelse til en forbruger, at forbrugeren ikke over for den erhvervsdrivende har frabedt sig at blive ringet op, f.eks. ved at lade sig notere på den såkaldte Robinsonliste i CPR-registeret. Endvidere skal den erhvervsdrivende give forbrugeren oplysning om retten til at frabede sig uanmodede henvendelser fra den erhvervsdrivende. jf. markedsføringslovens § 6 a.

Til § 5

Den foreslåede § 5 er en uændret videreførelse af den gældende § 7. Bestemmelsen blev indført med den oprindelige forbrugeraftalelov af 1978, jf. denne lovs § 3, og fastsætter, at et løfte afgivet af forbrugeren ved den erhvervsdrivendes henvendelse i strid med forbuddet i § 4 ikke er bindende.

Om bestemmelsen henvises nærmere til Folketingstidende 1977-78, tillæg A, sp. 749 f.

Som det også fremgår heraf, vil forbrugeren, hvis en aftale er indgået i strid med det foreslåede forbud mod uanmodede henvendelser, i kraft af bestemmelsen kunne kræve sig frigjort fra aftalen, uden at retten hertil er begrænset af bestemte tidsfrister. Dette gælder, selv om den erhvervsdrivende har overholdt de oplysningsforpligtelser, der følger af lovens kapitel 3, og herunder har givet forbrugeren oplysning om fortrydelsesretten.

Det er alene forbrugeren, og ikke den erhvervsdrivende, der kan påberåbe sig ugyldighedsvirkning efter bestemmelsen. Forbrugeren kan således også vælge at fastholde og kræve opfyldelse af aftalen.

I øvrigt må de nærmere konsekvenser af bestemmelsen fastsættes i overensstemmelse med de almindelige regler om aftalers ugyldighed. Af disse regler følger bl.a., at forbrugeren efter omstændighederne må anses for at have givet afkald på at påberåbe sig ugyldighed, såfremt den pågældende forholder sig passiv i længere tid eller råder over salgsgenstanden på en sådan måde, at den ikke kan tilbagegives. Der vil endvidere – navnlig ved tjenesteydelser – kunne blive tale om, at forbrugeren skal betale for værdien af det modtagne (berigelsen) som forudsætning for aftalens ophævelse.

Til § 6

Den foreslåede § 6 svarer til den gældende § 8.

Bestemmelsens *1. pkt.* vedrører uanmodet fremsendelse eller levering af varer og er en uændret videreførelse af § 4 i forbrugeraftaleloven af 1978. Bestemmelsen hindrer såkaldt negativ aftaleindgåelse ved salg af varer, dvs. fremsendelse af varer til forbrugeren uden forudgående aftale herom og med opfordring til at betale for varen.

Om bestemmelsen i *1. pkt.* henvises nærmere til Folketingstidende 1977-78, tillæg A, sp. 750 f, hvoraf bl.a. fremgår, at bestemmelsen ikke indebærer, at forbrugeren altid kan beholde ubestilte varer, uden at betale for dem, idet bestemmelsen kun er anvendelig, såfremt forsendelsen eller afleveringen ikke skyldes en fejltagelse. At der ikke er tale om en fejltagelse kan fremgå af det vedlagte salgstilbud. I andre tilfælde kan forbrugeren i almindelighed gå ud fra, at der foreligger en fejl, hvorfor han bør rette henvendelse til afsenderen herom.

2. pkt. vedrørende uanmodet udførelse af tjenesteydelser viderefører uændret den tidligere forbrugeraftalelovs § 4, *2. pkt.*, som affattet ved lov

nr. 442 af 30. maj 2000. Denne bestemmelse gennemfører artikel 9 i det generelle fjernsalgsdirektiv og artikel 9 i det finansielle fjernsalgsdirektiv.

Om bestemmelsen i 2. pkt. henvises til Folketingstidende 1999-2000, tillæg A, s. 5942 f og 5952 f, hvoraf bl.a. fremgår, at det følger af almindelige regler, at forbrugeren efter omstændighederne må tillade den erhvervsdrivende at tage sin ydelse (f.eks. en håndværkertjeneste) tilbage mod at sørge for reetablering, såfremt tjenesteydelsen er blevet udført ved en fejl.

Det fremgår endvidere, at bestemmelsen ikke regulerer de særlige tilfælde, hvor en erhvervsdrivende udfører arbejde, som ikke er omfattet af forbrugers bestilling, men hvor dette beror på en undskyldelig fejltagelse, eller hvor arbejdet er udført i forbrugers interesse, efter at den erhvervsdrivende forgæves har forsøgt at kontakte forbrugeren. I sådanne tilfælde må det antages, at den erhvervsdrivende efter omstændighederne vil kunne tilkendes et vederlag.

Til kapitel 3

Kapitlet indeholder regler om oplysningspligt ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og aftaler indgået ved fjernsalg.

Kapitlet indledes med en bestemmelse om anvendelsesområdet for reglerne om oplysningspligt (§ 7). Herefter følger bestemmelser om oplysningspligt ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser (§§ 8-12), bestemmelser om oplysningspligt ved fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser (§§ 12-14) samt bestemmelse om oplysningspligt for andre aftaler end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

Opfylder den erhvervsdrivende ikke sin pligt til at give visse oplysninger før aftalens indgåelse, vil det have aftaleretlige konsekvenser. Eksempelvis kan tilsidesættelse af oplysningspligten have betydning for, om den pågældende vare eller tjenesteydelse betragtes som mangelfuld. Herudover er manglende eller mangelfuld overholdelse af oplysningspligten civilretligt sanktioneret ved en udskydelse af fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt, jf. den foreslåede § 19, stk. 3.

Som det fremgår af forslaget til § 34, stilles der endvidere forslag om bødestraf for henholdsvis overtrædelse af pligten til at give oplysning om ek-

sistensen af en fortrydelsesret og grov eller oftere gentagen overtrædelse af pligten til i forbindelse med en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse at oplyse om eventuelle særlige risici ved den finansielle tjenesteydelse.

Bestemmelserne om oplysningspligt suppleres i øvrigt af markedsføringsretlige regler i anden lovgivning, herunder navnlig markedsføringslovens § 3, e-handelsloven og bekendtgørelse nr. 1372 af 16. december 2009 om tjenesteyderes pligt til at give oplysninger til tjenestemodtagere, samt almindelige kontraktretlige regler om loyal oplysningspligt. Der henvises nærmere herom til betænkningens afsnit 6.2.1.2.

Til § 7

Den foreslåede § 7 fastlægger generelt anvendelsesområdet for lovens bestemmelser om oplysningspligt.

I *stk. 1, 1. pkt.*, fastlægges det, at den erhvervsdrivende skal give forbrugeren oplysninger i overensstemmelse med reglerne i kapitel 3. Bestemmelsen er således ikke begrænset til visse aftaletyper i modsætning til den gældende § 9, stk. 1, hvorefter reglerne om oplysningspligt alene gælder aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted. Der henvises nærmere herom til lovudkastets § 18, der som noget nyt fastsætter oplysningspligt for *andre* aftaler end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

Efter *2. pkt.* påhviler bevisbyrden for, at oplysningskravene efter kapitel 3 er opfyldt, den erhvervsdrivende. Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 9. For en nærmere gennemgang heraf henvises der til betænkningens afsnit 6.2.2.5.20.

I *stk. 2* er opregnet en række undtagelser fra reglerne om oplysningspligt. Det drejer sig om visse køb af levnedsmidler og andre varer til husholdningens løbende forbrug, jf. *nr. 1*, visse aftaler vedrørende rettigheder over fast ejendom, jf. *nr. 2, 3 og 4*, aftaler om pakkerejser, jf. *nr. 5*, aftaler vedrørende spil, jf. *nr. 6*, og aftaler hvor varen og købesummen udveksles samtidigt med aftalens indgåelse, hvis købesummen ikke overstiger 350 kr., jf. *nr. 7*.

Det bemærkes, at aftaler, der efter § 7, stk. 2, foreslås undtaget fra oplysningspligtens område, ligeledes vil være undtaget fra reglerne i kapitel 4 om fortrydelsesret, jf. den foreslåede § 18, stk. 2, nr. 1.

De i § 7, stk. 2, opregnede typer af aftaler undtages imidlertid alene fra reglerne om oplysningspligt og fortrydelsesret. Forbrugeraftalelovens øvrige regler, herunder bl.a. reglerne om forbud mod uanmodet henvendelse og om ret til opsigelse af aftaler om løbende tjenesteydelser, vil således fortsat finde anvendelse for sådanne aftaler.

Nr. 1 undtager fødevarer, drikkevarer eller andre varer til husholdningens løbende forbrug, som leveres fysisk til forbrugerens hjem, bopæl eller arbejdsplads af en erhvervsdrivende, der ofte og regelmæssigt betjener faste ruter. Bestemmelsen viderefører i et vist omfang den gældende § 9, stk. 2, nr. 1, men foreslås affattet i fuld overensstemmelse med ordlyden i direktivets artikel 3, stk. 3, litra j, som generelt undtager de ovenfor nævnte aftaler fra direktivets anvendelsesområde.

Kravet om, at den erhvervsdrivende *regelmæssigt* skal betjene faste ruter, knytter sig ikke til den enkelte forbruger, men skal forstås således, at den erhvervsdrivende regelmæssigt bringer varer ud i området, hvor forbrugeren har bopæl.

Ved begrebet *faste ruter* må bl.a. forstås en tilkendegivelse om, at den erhvervsdrivende udbringer varer inden for et vist område, f.eks. inden for et nærmere angivet postnummer.

Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.1.8.3.9.

Nr. 2 undtager aftaler om stiftelse eller overdragelse af rettigheder over fast ejendom fra oplysningspligtens område. Bestemmelsen omfatter andre aftaler end entrepriseaftaler, som er omfattet af nr. 3, f.eks. ejendomsrettigheder og servitutter. Undtagelsen gælder dog ikke, hvis der er tale om fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser, herunder navnlig realkreditlån, eller fjernsalgsaftaler vedrørende udlejning af fast ejendom, herunder såvel udlejning til bolig som udlejning til andet formål. Forbrugeraftalelovens regler om oplysningspligt og fortrydelsesret gælder således som udgangspunkt i forhold til sådanne aftaler.

Det bemærkes, at udlejning til boligformål antages at omfatte ophold/bopæl af mere varig karakter og ikke den midlertidige karakter, som f.eks. leje af hotelværelser og sommerhuse til ferieformål udgør.

Bestemmelsen svarer indholdsmæssigt til den gældende § 9, stk. 2, nr. 5, der undtager aftaler om ”andre rettigheder over fast ejendom” fra oplysningspligtens område. Bestemmelsen har hjemmel i direktivets artikel 3, stk. 3, litra e, der undtager aftaler om stiftelse, erhvervelse eller overdragelse af fast ejendom eller af rettigheder over fast ejendom fra direktivets område, og foreslås som følge heraf formuleret bredere end den gældende bestemmelse, dog således at der er foretaget nogle sproglige justeringer af bestemmelsen. Der henvises nærmere herom til betænkningens afsnit 6.1.8.3.5.

Nr. 3. undtager aftaler om opførelse af bygning fra oplysningspligtens område. Bestemmelsen svarer til den gældende § 9, stk. 2, nr. 3, og har hjemmel i direktivets artikel 3, stk. 3, litra f. Undtagelsen omfatter nybygning, ombygning og tilbygning, men ikke aftaler om bygningsvedligeholdelse, reparation eller renovering, der ikke udgør en omfattende tilbygning.

Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.1.8.3.5.

Nr. 4 undtager aftaler, som er omfattet af § 1, stk. 1, i lov om forbrugeraftaler om brugsret til logi på timesharebasis, længerevarende ferieprodukter mv. fra oplysningspligten. Bestemmelsen svarer indholdsmæssigt til den gældende § 9, stk. 2, nr. 4, og har hjemmel i direktivets artikel 3, stk. 3, litra h, der undtager aftaler omfattet af timesharedirektivet fra direktivets anvendelsesområde.

Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.1.8.3.7.

Nr. 5 undtager aftaler, som er omfattet af § 1, stk. 1, i lov om pakkerejser, fra oplysningspligten. Bestemmelsen viderefører delvist den gældende § 9, stk. 2, nr. 2, men foreslås ændret som led i gennemførelse af direktivets artikel 3, stk. 3, litra g, der undtager aftaler omfattet af pakkerejsedirektivet fra direktivets anvendelsesområde,

Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.1.8.3.6.

Nr. 6 undtager aftaler om spil, hvor der betales en pengeindsats for deltagelsen. Begrebet spil skal forstås i overensstemmelse med definition heraf

i lov om spil (spilleloven) Spillelovens afgrænsning heraf omfatter spil, hvorved forstås lotteri, kombinationsspil og væddemål, jf. nærmere spillelovens § 5.

Det bemærkes, at bestemmelsen (alene) indebærer, at spil, hvor der for deltagelse betales en pengeindsats, undtages fra de foreslåede regler om oplysningspligt og fortrydelsesret, hvorimod lovudkastets øvrige bestemmelser vil finde anvendelse på aftaler om sådanne spil.

Undtagelsen omfatter ikke andre former for spil, herunder spil, hvor der ikke betales indsats i form af penge eller slet ikke betales indsats. Undtagelsen omfatter heller ikke spil i form af en vare såsom et kortspil eller spil, som f.eks. bestilles og leveres via en mobiltelefon som en overtakseret SMS-besked eller via internettet som et computerspil, og hvortil der ikke er knyttet et hasardelement.

Undtagelsen af spil har hjemmel i direktivets artikel 3, stk. 3, litra c, der dog er udformet som en generel undtagelse fra direktivets anvendelsesområde for så vidt angår aftaler om hasardspil, dvs. spil der indebærer, at der gøres indsats med penge i spil, som indeholder et element af tilfældighed, herunder lotterier, kasinospil og væddemål.

Den foreslåede undtagelse er bredere end den gældende undtagelse for spil og lotteri i forbrugeraftaleloven, hvor aftaler herom alene undtages fra reglerne om fortrydelsesret, jf. den gældende § 17, stk. 2, nr. 4.

Den foreslåede undtagelse af spil er herudover også bredere end den gældende § 17, stk. 2, nr. 4, i den forstand, at den gældende § 17, stk. 3 – hvoraf følger, at fortrydelsesretten, uanset den gældende § 17, stk. 2, nr. 4, finder anvendelse på visse aftaler indgået uden for fast forretningssted – foreslås ophævet i relation til spil. jf. nærmere herom i relation til lovudkastets § 18, stk. 3.

Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.1.8.3.3.

I *nr. 7* undtages aftaler, hvor varen og købesummen udveksles samtidigt med indgåelse af en aftale indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, hvis købesummen ikke overstiger 350 kr.

Undtagelsen har hjemmel i direktivets artikel 3, stk. 4, hvorefter medlemsstaterne for så vidt angår aftaler indgået uden for fast forretningssted kan

vælge ikke at anvende direktivets bestemmelser, hvis prisen, som forbrugeren skal betale, ikke overstiger 50 euro. Medlemsstaterne gives også mulighed for at fastsætte en lavere værdi.

Bestemmelsen er i det væsentligste en videreførelse af den gældende § 2, stk. 2, nr. 2, litra c, hvorefter forbrugeraftalelovens regler om oplysningspligt og fortrydelsesret ikke finder anvendelse på aftaler indgået på offentligt sted mv. og hvor varen og købesummen udveksles samtidigt med aftalens indgåelse, uanset købesummens størrelse.

Bestemmelsen skal i overensstemmelse med direktivets præambelbetragtning 28 forstås således, at den – i tilfælde, hvor forbrugeren samtidigt har indgået flere aftaler af beslægtet indhold – alene finder anvendelse, hvor den samlede købesum ikke overstiger 350 kr. Varer og tjenesteydelser, for hvilke lovens regler om oplysningspligt og fortrydelse slet ikke finder anvendelse, skal dog ikke medregnes, når det skal afgøres, hvorvidt bagatelgrænsen er overskredet.

Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 7.2.

Stk. 3 indeholder en særregel vedrørende fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, der er omfattet af lov om betalingstjenester og elektroniske penge, og fastsætter specifikt for sådanne aftaler, hvilke oplysninger forbrugeren skal modtage. Der er tale om en række af de samme oplysninger, som i øvrigt skal gives forbrugeren, inden der indgås en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiell tjenesteydelse, jf. lovudkastets § 14, idet forbrugeren herudover skal have de oplysninger, som følger af §§ 43, 44, 47 og 48 i lov om betalingstjenester.

Der er tale om en videreførelse af den gældende § 9, stk. 3, som blev indsat i forbrugeraftaleloven ved lov nr. 385 af 5. maj 2009 om betalingstjenester, der gennemførte direktiv 2007/64/EF om betalingstjenester i det indre marked og om ændring af bl.a. det generelle fjernsalgsdirektiv og det finansielle fjernsalgsdirektiv. Der henvises i øvrigt til Folketingstidende 2008-09, tillæg A, s. 3590 f.

I *stk. 4* foreslås en regel om, at oplysninger, som den erhvervsdrivende efter reglerne i det foreslåede kapitel 3 om den erhvervsdrivendes oplysningspligt skal give forbrugeren, skal afgives på dansk, såfremt den erhvervsdrivende har markedsført den pågældende vare eller tjenesteydelse på dansk, jf. 1. pkt. Kravet om afgivelse af oplysningerne på dansk gælder

dog ikke, hvis forbrugeren har givet sit udtrykkelige samtykke til at modtage oplysningerne på et andet sprog, jf. 2. pkt.

Bestemmelsen har hjemmel i direktivets artikel 6, stk. 7, hvorefter medlemsstaterne kan opretholde eller indføre sprogkrav vedrørende de aftalemæssige oplysninger i deres nationale lovgivning for at sikre, at sådanne oplysninger let kan forstås af forbrugeren.

Der antages i den forbindelse at skulle være tale om markedsføring af et vist omfang, således at forbrugers indgåelse af aftalen – selvom dette ikke konkret kan dokumenteres – kunne være motiveret af den pågældende markedsføring.

Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 7.5.

Til § 8

Bestemmelsen fastsætter, hvilke oplysninger erhvervsdrivende skal give forbrugere ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikke finansielle tjenesteydelser samt hvornår og på hvilken måde, disse oplysninger skal gives.

Med bestemmelsen foreslås der – i modsætning til de gældende §§ 10-12 – ens oplysningskrav for aftaler om varer eller tjenesteydelser, uanset om aftalen er indgået ved fjernsalg eller uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

I *stk. 1* opregnes en række oplysninger, som er omfattet af oplysningspligten, idet det indledningsvist fremgår af bestemmelsen, at disse oplysninger skal gives, *inden* der indgås en aftale, og at oplysningerne skal gives på en klar og forståelig måde.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 1, og er i vidt omfang affattet i overensstemmelse hermed. Visse af oplysningskravene svarer indholdsmæssigt til de gældende oplysningskrav, men direktivets artikel 6 udvider imidlertid den erhvervsdrivendes oplysningspligt på en række punkter, herunder navnlig for så vidt angår aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. De opregnede oplysninger omfatter endvidere de oplysninger, som skal gives i forbindelse med indgåelse af andre aftaler end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, jf. lovudkastets § 17. Herudover

fastsættes en række yderligere oplysninger, som skal gives til forbrugeren i tilfælde, hvor der indgås en aftale om varer eller ikkefinansielle tjenesteydelser enten uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg.

For så vidt angår de i stk. 1 opregnede oplysningskrav henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.2.2.5.1.

Efter *nr. 1* skal der gives oplysninger om varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber i et omfang, der svarer til kommunikationsteknikken og til varen eller tjenesteydelsen. Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 1, litra a, og er en ordret gengivelse heraf.

Det vil bero på en konkret vurdering, hvor omfattende og detaljerede oplysninger, den erhvervsdrivende skal tilvejebringe, idet kommunikationsteknikken og varernes eller tjenesteydelsernes art bør indgå i denne vurdering. Ved komplicerede varer og tjenesteydelser vil kravene til omtalen af varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber derfor være større end ved ukomplicerede varer og tjenesteydelser.

I relation til fjernsalgsaftaler indebærer bestemmelsen, at oplysningskravene bør tilpasses, således at der tages hensyn til visse mediers tekniske begrænsninger, såsom de begrænsninger, der er forbundet med antal tegn på visse mobiltelefonskærme, eller tidsbegrænsningen for salgsspot på tv. I sådanne tilfælde bør den erhvervsdrivende opfylde et minimum af de væsentligste oplysningskrav, således at tilbuddet præsenteres på en afbalanceret måde, og henvise forbrugeren til en anden informationskilde, f.eks. ved at opgive et frikaldsnummer eller anføre et hyperlink til den erhvervsdrivendes hjemmeside, hvor der er direkte og let adgang til de relevante oplysninger.

I *nr. 2-4* fastsættes en række oplysninger om den erhvervsdrivende, herunder kontaktoplysninger, som skal gives til forbrugeren. Efter bestemmelserne skal der således gives oplysning om den erhvervsdrivendes identitet og den fysiske adresse, hvor den erhvervsdrivende er etableret og på dennes forretningssted, samt eventuelle telefon- og faxnummer og e-mailadresse, jf. nr. 2 og 4. Hvor det er relevant, skal der endvidere gives oplysninger om identitet og den fysiske adresse på den erhvervsdrivende, som der handles på vegne af, jf. nr. 3, og den fysiske adresse på forretningsstedet for den erhvervsdrivende, som der handles på vegne af, hvis

den er forskellig fra den adresse, der er opgivet i overensstemmelse med nr. 3, og hvortil forbrugeren kan indgive eventuelle klager, jf. nr. 4.

Navnlig i relation til *nr. 2* bemærkes, at den erhvervsdrivendes identitet f.eks. kan oplyses ved brug af firmanavn eller CVR-nr. Formålet med de i nr. 2 opregnede kontaktoplysninger er bl.a. at sikre, at forbrugeren kan kontakte den erhvervsdrivende hurtigt og kommunikere effektivt med denne.

Bestemmelserne i nr. 2-4 tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 1, litra b-d, og betyder på flere punkter en udvidet oplysningspligt i forhold til den gældende § 11, stk. 1, nr. 1, bl.a. fordi de foreslåede bestemmelser omfatter oplysninger om den erhvervsdrivendes *eventuelle* telefon- og faxnummer og e-mail-adresse, jf. nr. 2. Det bemærkes i den forbindelse, at en erhvervsdrivende, der driver virksomhed inden for e-handelsdirektivets anvendelsesområde, f.eks. ved fjernsalg via internettet, er *forpligtet* til at give oplysning om sin e-mail-adresse. For så vidt angår aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted vil den erhvervsdrivende derimod kun være forpligtet til at give oplysning om en e-mail-adresse, idet omfang den erhvervsdrivende har en sådan elektronisk adresse.

I *nr. 5 og 6* opregnes en række prisoplysninger, som skal gives til forbrugeren. Bestemmelserne supplerer markedsføringslovens regler om prisoplysninger, jf. herved betænkningens afsnit 6.2.2.5.1.

Efter nr. 5 skal der gives oplysning om den samlede pris for varen eller tjenesteydelsen inklusive afgifter. Hvis varens eller tjenesteydelsens art gør, at prisen ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, skal der i stedet gives oplysninger om den måde, hvorpå prisen skal udregnes. Endvidere skal der, hvor det er relevant, gives oplysninger om alle yderligere omkostninger vedrørende fragt, levering eller porto og enhver anden omkostning, eller, hvor disse omkostninger ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, oplysning om, at der kan forekomme sådanne yderligere omkostninger.

Alle obligatoriske pristillæg – f.eks. ekspeditionsgebyrer – og afgifter til det offentlige skal meddeles, sådan at der oplyses om den pris, ydelsen faktisk kan erhverves til.

Formuleringen ”enhver anden omkostning” omfatter bl.a. også afgifter/omkostninger, der ikke betales via leverandøren eller pålægges af den-

ne. Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 1, litra e, 1. pkt., og svarer indholdsmæssigt til den gældende § 11, stk. 1, nr. 3.

Efter nr. 6 skal der – som noget nyt i forhold til den gældende § 11, stk. 1, nr. 3 – endvidere gives oplysning om de samlede udgifter pr. afregningsperiode, hvor der er tale om tidsubestemte aftaler eller abonnementsaftaler. Der skal herunder gives oplysninger om de samlede månedlige udgifter, hvor der er tale om tidsubestemte aftaler eller abonnementsaftaler, der betales med et fast beløb, eller, hvor de samlede udgifter ikke kan udregnes på forhånd, oplysning om hvordan prisen skal udregnes. Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 1, litra e, 2. pkt.

Efter nr. 7 skal der gives oplysning om eventuelle omkostninger for forbrugeren ved anvendelse af den pågældende fjernkommunikationsteknik til indgåelse af aftalen, når de beregnes efter en anden takst end grundtaksten. Anvises forbrugeren f.eks. at ringe til et såkaldt 900-nummer, skal der oplyses om den særlige (højere) pris herfor. Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 1, litra f, men indebærer samtidig en indholdsmæssigt videreførelse af gældende ret, jf. den gældende § 11, stk. 1, nr. 6.

Efter nr. 8 skal der gives oplysning om vilkår om betaling, levering, opfyldelse samt det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende forpligter sig til at levere varen eller yde tjenesteydelsen. Endvidere skal der, hvor det er relevant, gives oplysninger om den erhvervsdrivendes praksis for klagebehandling.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 1, litra g, og medfører i forhold til den gældende § 11, stk. 1, nr. 4, et nyt krav om, at den erhvervsdrivende skal oplyse forbrugeren om det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende forpligter sig til at levere varerne eller tjenesteydelsen, samt, hvor det er relevant, den erhvervsdrivendes praksis for klagebehandling. Det antages i den forbindelse, at ”hvor det er relevant” skal forstås således, at den erhvervsdrivende alene er forpligtet til at oplyse om sin politik for klagebehandling, såfremt den afviger fra det, man sædvanligvis kan forvente ved behandling af klager over varer af den pågældende type / i den pågældende branche, f.eks. særlige procedurer ved indgivelse af klagen.

Efter *nr. 9* skal der gives oplysninger om betingelser, tidsfrist og procedurer for at gøre fortrydelsesretten gældende, jf. forslagets § 20, samt om den standardfortrydelsesformular, der er angivet i bilag 1 C til loven.

Den erhvervsdrivende skal således i tilfælde af eventuel fortrydelsesret stille den standardfortrydelsesformular, der findes i bilag 1 (B), til rådighed for forbrugeren. Den erhvervsdrivende kan ikke anvende en anden formular end standardfortrydelsesformularen i bilag 1 (B), men der er imidlertid ikke noget til hinder for, at forbrugeren vælger at give meddelelse om eventuel fortrydelse på anden måde, jf. standardfortrydelsesvejledningen 3. afsnit. Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 1, litra h, men tilsvarende oplysningskrav følger – med undtagelse af oplysning om et standardfortrydelsesskema – af den gældende § 12, stk. 2, nr. 2, idet disse oplysningskrav dog først skal opfyldes *efter* aftalens indgåelse i forbindelse med meddelelsen af oplysningerne på varigt medium, jf. den gældende § 12, stk. 3, jf. stk. 1.

Efter *nr. 10* skal der, hvor det er relevant, oplyses om, at forbrugeren skal betale udgifterne til tilbagelevering af varen i tilfælde af fortrydelse, og, i forbindelse med aftaler om fjernsalg, hvis varen i kraft af sin art ikke kan returneres med normal post, om udgifterne til returnering af varen. Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 1, litra i.

Efter *nr. 11* skal der gives oplysning om, at forbrugeren, ved tilbagetræden fra en tjenesteydelsesaftale, skal betale den erhvervsdrivende for rimelige omkostninger hvis aftalens opfyldelse på forbrugeres udtrykkelige anmodning er påbegyndt inden fortrydelsesfristens udløb. For så vidt angår fastlæggelsen af rimelige omkostninger henvises der til den foreslåede § 25, stk. 1 og 2.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 1, litra j.

Efter *nr. 12* skal der, såfremt fortrydelsesretten ikke finder anvendelse i henhold til den foreslåede § 18, gives oplysning herom, eller, hvor det er relevant, under hvilke omstændigheder forbrugeren mister sin fortrydelsesret. Forbrugeren vil f.eks. miste sin fortrydelsesret, hvis forbrugeren ikke inden udløbet af den fortrydelsesfrist, der er angivet i lovudkastets § 19, ved afgivelse af en utvetydig erklæring giver den erhvervsdrivende meddelelse om, at forbrugeren ønsker at udøve sin fortrydelsesret, jf. lovudkastets § 20.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 1, litra k.

Efter *nr. 13* skal der gives oplysning om de almindelige køberetlige mangelsregler.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 1, litra l, vedrørende oplysninger om ”lovbestemte garantier for varenes kontraktmæssighed”. Som anført i afsnit 6.2.2.5.8 skal der hermed forstås de almindelige køberetlige mangelsregler. Der gælder ingen tilsvarende oplysningskrav efter den gældende forbrugerftalelov, men bestemmelsen supplerer derimod markedsføringslovens § 12, stk. 2, vedrørende information til forbrugere om garantier, hvoraf også fremgår, at den erhvervsdrivende på en klar og tydelig måde skal oplyse, at forbrugerens ufravigelige rettigheder efter lovgivningen ikke berøres af garantien.

Efter *nr. 14*, skal der, hvor det er relevant, gives oplysninger om eftersalgskundebistand og betingelserne herfor, eftersalgsservice og handelsmæssige garantier.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 1, litra m, og må i relation til krav om oplysninger om eftersalgskundebistand og eftersalgsservice antages at gå videre end kravet om oplysning om reparations- eller vedligeholdelsesservice i den gældende § 12, stk. 2, nr. 1.

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

Der er med bestemmelsen om den erhvervsdrivendes oplysningspligt ikke indført en pligt for den erhvervsdrivende til at indestå for garantier afgivet af tredjemand. Hvorvidt den erhvervsdrivende hæfter for garantien, må afgøres efter de almindelige aftaleretlige regler, herunder købelovens § 76, stk. 1, nr. 2.

Efter *nr. 15* skal der gives oplysning om relevante adfærdskodeks og, hvor det er relevant, oplysning om, hvordan eksemplarer heraf kan fremskaffes.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 1, litra n.

Ved et adfærdskodeks skal forstås en aftale eller et regelsæt, der ikke følger af lovgivning eller administrative bestemmelser, hvorigennem den erhvervsdrivendes adfærd fastlægges, og ifølge hvilken den erhvervsdrivende forpligtes til at overholde kodeksen i forbindelse med en eller flere former for handelspraksis eller inden for en eller flere erhvervssektorer, jf. artikel 2, litra f, i direktivet om urimelig handelspraksis (2005/29/EF). Alene adfærdskodeks, ifølge hvilken den erhvervsdrivende over for den pågældende organisation har forpligtet sig til at overholde kodeksen, og hvortil der er knyttet en eller flere sanktionsformer, er omfattet af bestemmelsen. Andre adfærdskodeks, som er etisk funderede, og hvortil der ikke er knyttet nogen retsvirkning, er således ikke omfattet af bestemmelsen.

Det bemærkes endvidere, at den erhvervsdrivende ikke skal/må give oplysninger om adfærdskodeks, hvortil den pågældende ikke har tilsluttet sig. En sådan oplysning vil ikke være relevant og vil endvidere efter omstændighederne kunne være vildledende over for forbrugeren.

Efter *nr. 16* skal der, hvor det er relevant, gives oplysning om aftalens varighed, eller for tidsbestemte aftaler eller for aftaler, der forlænges automatisk, betingelserne for at opsiges aftalen.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 1, litra o, og går videre end den gældende § 11, stk. 1, nr. 4, vedrørende oplysning om uopsigelsesperioder, idet der efter den foreslåede bestemmelse skal gives oplysning om aftalens gyldighedsperiode, og for så vidt angår aftaler, der forlænges automatisk, betingelserne for at opsiges aftalen. Der henvises i øvrigt til lovudkastets kapitel 7 (§§ 28 og 29) vedrørende ret til opsigelse af aftaler om løbende tjenesteydelser mv.

Efter *nr. 17* skal der endvidere, hvor det er relevant, gives oplysning om minimumsvarigheden af forbrugers forpligtelser i henhold til aftalen. Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 1, litra p. Den gældende forbrugeraftalelov indeholder ikke en tilsvarende bestemmelse.

Bestemmelsen vil f.eks. kunne være relevant ved visse aftaler om løbende levering af varer eller tjenesteydelser, hvor der er aftalt vilkår om opsigelsesvarsel og/eller bindingsperiode. Der henvises i øvrigt til lovudkastets kapitel 7 (§§ 28 og 29) vedrørende ret til opsigelse af aftaler om løbende tjenesteydelser mv.

Efter *nr. 18* skal der, hvor det er relevant, gives oplysning om forskud eller andre finansielle garantier, som forbrugeren skal betale eller stille efter anmodning fra den erhvervsdrivende, samt betingelserne herfor. Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 1, litra q. Den gældende forbrugeraftalelov indeholder ikke en tilsvarende bestemmelse.

Herudover skal der efter *nr. 19*, hvor det er relevant, gives oplysning om funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger for digitalt indhold.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 1, litra r. Den gældende forbrugeraftalelov indeholder ikke en tilsvarende bestemmelse. Som anført ovenfor gælder der efter de almindelige kontraktretlige regler en loyal oplysningspligt over for køberen i forhold til oplysninger om salgsgenstandens beskaffenhed. Herudover indeholder markedsføringslovens § 7 en oplysningspligt i forbindelse med afgivelse af tilbud eller ved aftalens indgåelse, hvorefter den erhvervsdrivende bl.a. skal give en forsvarlig vejledning, når dette har betydning for bedømmelsen af den pågældende vare eller tjenesteydelsens karakter eller egenskaber.

Ved digitalt indhold forstås data, der er produceret og leveret i digital form, jf. direktivets artikel 2, nr. 11, som er nærmere omtalt i afsnit 6.1.7.9. Ved funktionalitet forstås de måder, hvorpå det digitale indhold kan anvendes, og om der er tekniske begrænsninger. Forbrugeren skal således have oplyst om produktet f.eks. indeholder regionskodning, der sætter begrænsninger for forbrugers anvendelse af produktet.

I øvrigt skal der efter *nr. 20*, hvor det er relevant, gives oplysning om det digitale indholds evne til at fungere sammen med hardware og software i henhold til, hvad den erhvervsdrivende ved eller med rimelighed burde have vidst.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 1, litra s. Den gældende forbrugeraftalelov indeholder ingen tilsvarende bestemmelse, men som også anført ovenfor i relation til *nr. 19* vil de almindelige

kontraktretlige regler om loyal oplysningspligt og kravet til forsvarlig vejledning efter markedsføringsloven finde anvendelse.

Hvad den erhvervsdrivende vidste eller burde have vidst, må bero på en konkret vurdering. Formuleringen ”evne til at fungere sammen med” svarer til direktivets formulering ”interoperabilitet” og sigter mod information om hardware- og software, som det digitale indhold er kompatibelt med, f.eks. styresystemet, den nødvendige version mv. og visse hardware features. Forbrugeren skal således eksempelvis have oplyst, om et produkt alene er kompatibelt med f.eks. en Apple computer.

Endelig fastsætter *nr. 21*, at der, hvor det er relevant, skal gives oplysning om mulighed for klageadgang og i givet fald om fremgangsmåden ved klage. Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 1, litra t. Den gældende forbrugeraftalelov indeholder en i det væsentligste tilsvarende bestemmelse for så vidt angår finansielle tjenesteydelser i § 13, stk. 1, nr. 2. Denne bestemmelse videreføres med lovudkastets § 14, stk. 1, nr. 9.

Efter bestemmelsen har en erhvervsdrivende pligt til at oplyse om adgang til at klage til Forbrugerklagenævnet eller et privat anke- eller klagenævn, mens der ikke gælder en sådan pligt, hvis der ikke består en sådan klageadgang, jf. formuleringen ”hvor det er relevant, mulighed for”.

Stk. 2 fastsætter, at oplysningerne i stk. 1, nr. 2-4, dvs. oplysninger om den erhvervsdrivende, herunder kontaktoplysninger, i forbindelse med offentlige auktioner, kan erstattes med oplysninger om auktionarius. For så vidt angår definitionen af offentlige auktioner henvises til lovudkastets § 3, nr. 6, med tilhørende bemærkninger.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 3. Det bemærkes, at lovudkastets § 17 vedrørende andre aftaler end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, ikke indeholder en tilsvarende bestemmelse. Som følge heraf er der i forbindelse med offentlige auktioner, som *ikke* angår fjernsalgsaftaler eller aftaler indgået uden for forretningssted som udgangspunkt ikke mulighed for at erstatte de i § 17 stk. 1, nr. 2, påkrævede oplysninger om den erhvervsdrivende med oplysninger om auktionarius.

Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.2.2.5.16.

Til § 9

Bestemmelsen fastsætter en række formkrav til aftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser, der er fælles for aftaler indgået henholdsvis uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og ved fjernsalg.

Stk. 1, 1. pkt., fastsætter, at oplysningerne nævnt i § 8, stk. 1, nr. 9-11, dvs. oplysninger vedrørende udnyttelse af fortrydelsesretten, kan gives ved brug af standardfortrydelsesvejledningen i lovudkastets bilag 1 A. Hvis standardfortrydelsesvejledningen benyttes og er udfyldt korrekt, skal den erhvervsdrivende anses for at have opfyldt oplysningskravene i § 8, stk. 1, nr. 9-11, jf. *stk. 1, 2. pkt.*

Det bemærkes, at bestemmelsen alene fastsætter en valgmulighed for den erhvervsdrivende til at gøre brug af standardfortrydelsesvejledningen i bilag 1 A, modsat pligten for den erhvervsdrivende til at udlevere standardfortrydelsesformularen i bilag 1 C til forbrugeren, jf. § 8, stk. 1, nr. 10. Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 4.

Stk. 2 fastsætter, at de oplysninger, som er udleveret til forbrugeren i medfør af § 8, stk. 1, udgør en integreret del af aftalen om fjernsalg eller aftalen indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, og at oplysningerne kun må ændres, hvis det udtrykkeligt er aftalt mellem parterne. Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 5.

Stk. 3 omhandler situationer, hvor den erhvervsdrivende ikke har opfyldt oplysningspligten i forhold til oplysning om yderligere omkostninger eller andre udgifter, jf. § 8, stk. 1, nr. 5, eller i forhold til oplysning om udgifter for returnering af varen, jf. § 8, stk. 1, nr. 10, og fastsætter, at forbrugeren i givet fald ikke er forpligtet til at betale disse omkostninger eller udgifter. Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 6, stk. 6.

For så vidt angår konsekvensen af den erhvervsdrivendes manglende opfyldelse af oplysningspligten henvises til lovudkastets § 34 med tilhørende bemærkninger.

Til § 10

Bestemmelsen fastsætter formkrav, der gælder specifikt i forhold til aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, og tilsigter at gen-

nemføre direktivets artikel 7. Der henvises nærmere herom til betænkningens afsnit 6.2.2.6.

Stk. 1 fastsætter i relation til aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, at oplysningerne opregnet i § 8, stk. 1, skal gives til forbrugeren på papir, eller på et andet varigt medium, hvis forbrugeren samtykker hertil. Af bestemmelsen fremgår endvidere, at oplysningerne skal være letlæselige og udfærdiget på et klart og forståeligt sprog.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 7, stk. 1, og svarer delvist til de formelle krav, der er fastsat i den gældende § 10, stk. 1, som gennemfører dørsalgsdirektivet.

For så vidt angår definitionen af varigt medium henvises til lovudkastets § 3, nr. 5.

Stk. 2 fastsætter nærmere regler om udlevering af en kopi af aftalen. Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 7, stk. 2. Den gældende forbrugeraftalelov indeholder ikke en tilsvarende bestemmelse, der i forhold til aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted pålægger den erhvervsdrivende at udlevere en kopi af den underskrevne aftale mv. til forbrugeren.

Efter *1. pkt.*, skal den erhvervsdrivende udlevere en kopi af den underskrevne aftale eller en bekræftelse heraf på papir eller – hvis forbrugeren samtykker hertil – på et andet varigt medium.

2. pkt., retter sig mod aftaler om levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, og fastsætter, at den erhvervsdrivende i disse tilfælde skal udlevere kopi af forbrugeren eventuelle udtrykkelige samtykke til og anerkendelse af, at denne mister sin fortrydelsesret, når udførelsen af leveringen påbegyndes inden fortrydelsesfristens udløb, jf. lovudkastets § 18, stk. 2, nr. 13.

Kravet i stk. 2 til den erhvervsdrivende om at udlevere en kopi af den underskrevne aftale mv. kan ikke anses for opfyldt, hvor den erhvervsdrivende kun midlertidigt udlåner kopien til forbrugeren gennemsyn e.l., idet der skal være tale om en kopi, der er tiltænkt forbrugeren, og som denne kan beholde.

Bestemmelsen indeholder bestemmelser om, hvordan oplysningerne i lovudkastets § 8, stk. 1, skal stilles til rådighed for forbrugeren ved aftaler indgået ved fjernsalg.

Efter *stk. 1* skal de i § 8, stk. 1, nævnte oplysninger gives eller stilles til rådighed for forbrugeren under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte fjernkommunikationsteknik. Bestemmelsen fastsætter endvidere, at oplysningerne, hvis de gives på et varigt medium, skal være letlæselige.

Bestemmelsen i stk. 1 tilsigter at gennemføre direktivets artikel 8, stk. 1, og svarer i et vist omfang til den gældende § 11, stk. 3, der har baggrund i artikel 4, stk. 1 og 2, i det generelle fjernsalgsdirektiv.

Kravet om, at oplysningerne skal gives eller stilles til rådighed for forbrugeren ”under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte kommunikationsteknik”, antages at indebære, at den erhvervsdrivende skal tilvejebringe oplysningerne på en afbalanceret måde. Således bør oplysningskravene tilpasses under hensyntagen til visse mediers tekniske begrænsninger, eksempelvis antallet af tegn på en mobiltelefons skærm eller se-kunderne i en tv-reklame, idet den erhvervsdrivende i sådanne tilfælde bør opfylde et minimum af oplysningskrav og i øvrigt henviser forbrugeren til f.eks. en hjemmeside, et frikaldsnummer eller anden informationskilde, hvor der gives direkte og let adgang til de relevante oplysninger, jf. herved præambelbetragtning 36.

Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.2.2.7.1.

Stk. 2 fastsætter specifikt i forhold til fjernsalgsaftaler indgået ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne, at den erhvervsdrivende forud for aftalens indgåelse mindst skal give oplysning om den erhvervsdrivendes identitet, varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber, den samlede pris, fortrydelsesretten, aftalens varighed og for tidsubegrænsede aftaler bestemmelserne for opsigelse af aftalen, jf. de oplysninger, der er nævnt i lovudkastets § 8, stk. 1, nr. 1, 5, 6, 9 og 16. Øvrige oplysninger, som kræves efter § 8, stk. 1, skal efter bestemmelsen formidles til forbrugeren på en passende måde i overensstemmelse med stk. 1.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 8, stk. 4.

Indgås en aftale f.eks. over internettet ved brug af en mobiltelefon, og sætter telefonen begrænsninger for tid eller plads, skal den erhvervsdrivende *forud* for aftalens indgåelse give forbrugeren oplysning om den erhvervsdrivendes identitet, varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber, den samlede pris, fortrydelsesretten, aftalens varighed og for tidsubegrænsede aftaler bestemmelserne for opsigelse af aftalen, mens de resterende oplysninger i § 8, stk. 1, stilles til rådighed for forbrugeren ”under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte fjernkommunikation”, f.eks. ved at anføre et hyperlink til den erhvervsdrivendes hjemmeside. I det omfang det er muligt – alt afhængig af fjernkommunikationsteknikkens eventuelle plads- og tidsbegrænsninger – skal den erhvervsdrivende imidlertid *også* give forbrugeren de øvrige oplysninger, der fremgår af § 8, stk. 1.

Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.2.2.7.4.

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

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 8, stk. 5.

Bestemmelsen har navnlig betydning i de tilfælde, hvor der efter lovudkastets § 4, stk. 2, er adgang til (lovligt) at rette uanmodet telefonisk henvendelse til forbrugeren, men vil også have betydning i tilfælde, hvor forbrugeren har bedt om at blive ringet op af den erhvervsdrivende.

Som nævnt ovenfor suppleres forbrugeraftalelovens regler om oplysningspligt af markedsføringslovens bestemmelser, herunder markedsføringslovens § 6, stk. 5, vedrørende oplysning om retten til frabede sig telefoniske henvendelser, og markedsføringslovens § 6, stk. 3, hvorefter forbrugere helt kan undgå telefoniske henvendelser ved at lade sig notere på den såkaldte Robinsonliste i CPR-registeret.

Betegnelsen ”telefonisk kontakt” skal i lighed med den gældende forståelse af begrebet i forbrugeraftalelovens forstand anses for at omfatte fastnet-, mobil- og IP-telefoni, men ikke SMS- eller MMS-beskeder, telefax, e-mails eller lignende elektroniske meddelelser. Det antages i den forbindel-

se, at også automatiske opkald til telefoner, såkaldt ”cold calling”, er omfattet af betegnelsen.

Bestemmelsens oplysningskrav gælder – i modsætning til lovudkastets § 14, stk. 4, jf. stk. 2, vedrørende fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, hvor den erhvervsdrivende telefonisk kontakter forbrugeren – *hver* gang den erhvervsdrivende kontakter forbrugeren telefonisk med henblik på indgåelse af en aftale om fjernsalg af en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse, således at den erhvervsdrivende skal identificere sig og forklare formålet med opkaldet i begyndelsen af *hver* samtale med forbrugeren.

Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.2.2.7.5.

I *stk. 4* fastsættes det i relation til hjemmesider, hvor der er mulighed for elektronisk handel, at det senest ved bestillingsprocessens begyndelse klart og let læseligt skal angives, om der gælder nogen leveringsbegrænsninger, og hvilke betalingsmidler der accepteres.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 8, stk. 3. Den gældende forbrugeraftalelov indeholder ingen tilsvarende bestemmelser.

Til § 12

Bestemmelsen fastsætter formkrav til aftaler, der indgås ved elektroniske midler. Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 8, stk. 2. Den gældende forbrugeraftalelov indeholder ikke en tilsvarende regel.

Efter *stk. 1* skal den erhvervsdrivende – hvis en aftale, der indgås ved hjælp af elektroniske midler, pålægger forbrugeren en betalingsforpligtelse – tydeligt og i fremhævet form, og umiddelbart før forbrugeren afgiver sin bestilling, gøre forbrugeren opmærksom på oplysninger om varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber og den samlede pris. Endvidere skal der samtidig – hvor det er relevant – gives oplysninger om aftalens varighed og for tidsbegrænsede aftaler bestemmelserne for opsigelse af aftalen og om minimumsvarigheden af forbrugers forpligtelser i henhold til aftalen, jf. de oplysninger, der er nævnt i lovudkastets § 8, stk. 1, nr. 1, 5, 6, 16 og 17.

Afhængig af en hjemmesides indretning kan der både være tale om, at forbrugeren afgiver en accept eller et tilbud. Betegnelsen ”bestilling” må – i

lighed med direktivets betegnelse ”ordre” antages at omfatte begge tilfælde.

Hensigten med bestemmelsen er navnlig at sikre, at forbrugere ved aftaler, der indgås via hjemmesider er i stand til fuldt ud at læse og forstå de vigtigste elementer i aftalen, før forbrugeren afgiver sin ordre, hvorfor disse elementer skal angives i tæt tilknytning til den bekræftelse, der kræves for at afgive ordren, jf. også herom præambelbetragtning 39.

Bestemmelsen antages således bl.a. at indebære, at den erhvervsdrivende – efter af have givet forbrugeren alle de oplysninger, som efter lovudkastets § 8, stk. 1, skal gives, inden der indgås en aftale – under de i bestemmelsen angivne omstændigheder på ny skal gøre forbrugeren opmærksom på de ovenfor nævnte oplysninger umiddelbart før forbrugeren afgiver sin bestilling.

Stk. 2. fastsætter i tilknytning hertil, at hvis afgivelsen af en bestilling medfører en betalingsforpligtelse, så skal dette være angivet klart og tydeligt på det sted, hvor bestillingen afgives.

Hensigten med bestemmelsen er at sikre, at forbrugeren er i stand til at afgøre, på hvilket tidspunkt vedkommende påtager sig betalingsforpligtelsen. Dette kan eksempelvis være uklart i situationer, hvor forbrugers bekræftelse af aftalen eller en bestilling sker tidligt i bestillingsprocessen, f.eks. inden øvrige sædvanlige bestillingstrin, herunder angivelse af leverings- og fakturaadresse, er gennemført.

Bestemmelsen indebærer bl.a., at det i forbindelse med bestillinger, hvis afgivelse indebærer aktivering af en knap eller en tilsvarende funktion, er et krav, at knappen eller den tilsvarende funktion på let læselig måde er mærket ”ordre med betalingsforpligtelse” eller en tilsvarende utvetydig formulering, som angiver, at afgivelsen af ordren medfører en betalingsforpligtelse til den erhvervsdrivende.

Endelig fastsættes der i *stk. 3* en civilretlig sanktion rettet mod de tilfælde, hvor den erhvervsdrivende ikke overholder bestemmelserne i stk. 1 og 2. I disse tilfælde er forbrugeren ikke bundet af aftalen eller bestillingen.

Der henvises om bestemmelsen i lovudkastets § 12 i øvrigt til betænkningens afsnit 6.2.2.7.2.

Til § 13

Bestemmelsen regulerer den erhvervsdrivendes forpligtelse til at bekræfte fjernsalgsaftaler, herunder formkrav til sådanne bekræftelser.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 8, stk. 7, og svarer på flere punkter til forbrugeraftalelovens § 12, der gennemfører artikel 5, stk. 1, i det generelle fjernsalgsdirektiv, men som dog ikke omhandler bekræftelse af aftaler, men derimod fastsætter krav til udlevering af visse oplysninger på et varigt medium efter indgåelse af fjernsalgsaftaler om varer eller ikkefinansielle tjenesteydelser.

Efter *stk. 1* skal den erhvervsdrivende ved fjernsalgsaftaler inden for rimelig tid efter aftaleindgåelsen og senest ved levering af varen, eller før leveringen af tjenesteydelsen påbegyndes, give forbrugeren en bekræftelse af aftalen på et varigt medium.

For så vidt angår definitionen af varigt medium henvises til lovudkastets § 3, nr. 5, med tilhørende bemærkninger.

Stk. 2, 1. pkt., fastsætter, at bekræftelsen skal indeholde de oplysninger, der er nævnt i lovudkastets § 8, stk. 1, medmindre den erhvervsdrivende allerede har givet oplysningerne på et varigt medium.

For så vidt angår tilfælde, hvor forbrugeren – i relation til en aftale om levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium – i overensstemmelse med lovudkastets § 18, stk. 2, nr. 13, har givet forudgående og udtrykkeligt samtykke til og anerkendt, at vedkommende mister sin fortrydelsesret ved påbegyndelsen af leveringen, fremgår det af *stk. 2, 2. pkt.*, at den erhvervsdrivende endvidere skal udlevere en kopi af et sådant eventuelt samtykke.

Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.2.2.7.6.

Til § 14

Bestemmelsen viderefører sammen med lovudkastets § 15 – med enkelte tilpasninger som findes hensigtsmæssige i lyset af de øvrige ændringer af forbrugeraftaleloven – de gældende regler om oplysningspligt for fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser og gennemfører artikel 3

i det finansielle fjernsalgsdirektiv. Der henvises herved i øvrigt til betænkningens afsnit 6.2.2.5

Bestemmelsen fastsætter, hvilke oplysninger erhvervsdrivende skal give forbrugere ved fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser, samt hvornår og på hvilken måde disse oplysninger skal gives.

I *stk. 1* opregnes således en række oplysninger, som skal gives til forbrugeren, idet det indledningsvist fremgår af bestemmelsen, at disse oplysninger skal gives, *inden* der indgås en aftale, og at oplysningerne skal gives på en klar og forståelig måde.

Nr. 1-6 er identiske med oplysningskravene i § 8, stk. 1, nr. 1, 5, 7, 8, 16 og 17, og der henvises til bemærkningerne herom.

I *nr. 7-16* opregnes herudover en række yderligere oplysninger, som skal gives til forbrugere i forbindelse med aftaler om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, idet der er tale om videreførelse af de dele af de gældende regler, som ikke fuldt ud stemmer overens med de oplysninger, som erhvervsdrivende efter lovudkastets § 8, stk. 1, skal give forbrugere i forbindelse med aftaler vedrørende varer eller ikke finansielle tjenesteydelser indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg, hvorfor der ikke kan henvises hertil.

Nr. 7 opregner en række oplysninger om den erhvervsdrivende, som skal gives til forbrugeren. Det bemærkes, at bestemmelsen ikke stemmer fuldt ud overens med § 8, stk. 1, nr. 2-4, der fastsætter hvilke oplysninger om den erhvervsdrivende, som forbrugeren skal have i forbindelse med aftaler vedrørende varer eller ikke finansielle tjenesteydelser indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg. Som eksempel kan nævnes, at *nr. 7* i modsætning til disse bestemmelser stiller krav om oplysning om den erhvervsdrivendes erhvervsmæssige hovedaktivitet.

Der er i øvrigt tale om en videreførelse af den gældende § 11, stk. 1, nr. 1, jf. § 13, stk. 1. Der henvises herom Folketingstidende 2003-04, tillæg A, s. 7592 f.

Nr. 8 fastsætter i tilknytning til de øvrige oplysninger om den erhvervsdrivende, at forbrugeren skal gives oplysning om et eventuelt CVR-nummer eller relevant identifikationsnummer i et handelsregister eller lignende offentligt register, som den erhvervsdrivende måtte være optaget i, samt ved

eventuelt tilhørsforhold til godkendelsesordninger oplysning om den relevante tilsynsmyndighed.

Der er tale om en videreførelse af den gældende § 13, stk. 1, nr. 2, jf. herom til Folketingstidende 2003-04, tillæg A, s. 7596 f.

Efter *nr. 9* skal den erhvervsdrivende endvidere give forbrugeren oplysning om, hvorvidt der er klageadgang og i givet fald om fremgangsmåden ved klage, herunder oplysning om en fysisk adresse, hvor forbrugeren kan henvende sig med eventuelle klager.

Der er tale om en videreførelse af den gældende § 13, stk. 1, nr. 3, jf. herom Folketingstidende 2003-04, tillæg A, s. 7596 f, hvoraf det fremgår, at der f.eks. vil være pligt til at oplyse om en adgang til at klage til Forbrugerklagenævnet eller et privat anke- eller klagenævn, såsom ankenævnet for Forsikring eller Pengeinstitutankenævnet. Samme sted fremgår endvidere, at det følger af bestemmelsen, at det også skal oplyses, hvis der ikke består en sådan adgang, jf. formuleringen, ”hvorvidt” der består en sådan adgang.

Nr. 10 fastsætter, at den erhvervsdrivende skal give oplysning om fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt og varighed samt betingelserne for og fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten, herunder oplysning om til hvilken adresse meddelelse om fortrydelsesret skal sendes.

Der er tale om en videreførelse af den gældende § 13, stk. 1, nr. 3, jf. herom Folketingstidende 2003-04, tillæg A, s. 7596 f. Heraf fremgår bl.a., at den erhvervsdrivende – som skal opfylde oplysningspligten, inden der overhovedet indgås en aftale, og som derfor ikke vil kunne oplyse forbrugeren om det nøjagtige tidspunkt for, hvornår fortrydelsesfristen begynder at løbe – kan give de relevante oplysninger for beregningen af fortrydelsesfristen. Som eksempel herpå nævnes tilfælde, hvor den erhvervsdrivende som led i et system for fjernsalg udbyder finansielle tjenesteydelser gennem annoncering, og hvor det i annoncen kan oplyses, at fortrydelsesfristen – forudsat at forbrugeren har fået alle de oplysninger, der kræves efter loven – begynder at løbe den dag, da virksomheden modtager forbrugers bestilling, og at dette ved almindelig postforsendelse vil sige dagen efter afsendelsen af bestillingen, og ved bestilling pr. elektronisk post samme dag, som e-posten sendes. Giver oplysningerne først efter aftalens indgåelse, vil den erhvervsdrivende skulle oplyse om det præcise tidspunkt for, hvornår fristen begynder at løbe.

Den erhvervsdrivendes pligt til at oplyse om betingelserne for at fortryde en finansiel tjenesteydelse omfatter endvidere et krav om, at den erhvervsdrivende skal oplyse forbrugeren om, at fortrydelsesretten kun gælder, indtil aftalen er blevet helt opfyldt af begge parter, jf. herved lovudkastets § 19, stk. 5, og bemærkningerne hertil.

Efter *nr. 11* skal den erhvervsdrivende desuden oplyse om eventuelle særlige risici ved tjenesteydelsen som følge af ydelsens særlige karakter eller som følge af de operationer, der skal gennemføres, ligesom der skal gives oplysning herom, hvis ydelsens pris afhænger af udsving på de finansielle markeder, og hvis historiske afkast ikke kan benyttes til at danne forventninger om fremtidige afkast.

Der er tale om en videreførelse af den gældende § 13, stk. 1, nr. 4, jf. herom Folketingstidende 2003-04, tillæg A, s. 7597. Heraf fremgår bl.a., at bestemmelsen ikke indebærer et krav om, at der redegøres detaljeret for *baggrunden* for at ydelsen er forbundet med særlige risici. Samme sted nævnes køb af børsnoterede aktier som eksempel på tilfælde, hvor der er tale om en ydelse, der efter sin karakter er forbundet med særlige risici, og hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet. Som eksempel på en finansiel tjenesteydelse, der indebærer særlige risici, således at der skal gives oplysning herom, uden at der samtidig er tale om, at prisen for ydelsen afhænger af udsving på kapitalmarkedet, nævnes endvidere køb af anparter i et risikofyldt anpartsprojekt.

Der henvises i øvrigt til lovudkastets § 18, stk. 2, nr. 15, der undtager aftaler om varer, værdipapirer eller tjenesteydelser, hvis prisen afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som den erhvervsdrivende ikke har nogen indflydelse på, fra reglerne i kapitel 4 om fortrydelsesret.

Der henvises endvidere til lovudkastets § 34, stk. 2, vedrørende bødestraf for grov eller oftere gentagen overtrædelse af pligten til forud for aftalens indgåelse at give oplysning i overensstemmelse med § 14, stk. 1, nr. 11, dvs. om eventuelle særlige risici ved den finansielle tjenesteydelse.

Det følger endvidere af almindelige erstatningsregler, at en erhvervsdrivende, som har undladt at oplyse om særlige risici som nævnt i nr. 11, vil kunne risikere at skulle betale erstatning for det tab, som forbrugeren har lidt som følge heraf.

Nr. 12 fastlægger, at der også skal gives oplysning om det beløb, som kan afkræves forbrugeren i henhold til § 25, stk. 1, hvorefter forbrugeren i forbindelse med tilbagetræden fra en tjenesteydelsesaftale under visse omstændigheder – herunder at forbrugeren er blevet oplyst om denne konsekvens – kan pålægges at betale for den del af ydelsen, der allerede er leveret.

Der er tale om en videreførelse af den gældende § 13, stk. 1, nr. 5, jf. herom Folketingstidende 2003-04, tillæg A, s. 7597. Der henvises i øvrigt til lovudkastets § 25 med tilhørende bemærkninger.

Efter *nr. 13* skal der herudover gives oplysning om en eventuel lovvalgs- og/eller værnetingsklausul i aftalen.

Der er tale om en videreførelse af den gældende § 13, stk. 1, nr. 6, jf. herom Folketingstidende 2003-04, tillæg A, s. 7597 f. Der henvises for så vidt angår (visse) lovvalgsaftaler i øvrigt til lovudkastets § 32 med tilhørende bemærkninger.

Efter *nr. 14* skal den erhvervsdrivende endvidere oplyse, på hvilket sprog aftalevilkårene og forhåndsoplysningerne gøres tilgængelige, og på hvilket sprog leverandøren påtager sig at kommunikere i aftaleperioden.

Der er tale om en videreførelse af den gældende § 13, stk. 1, nr. 7, jf. herom Folketingstidende 2003-04, tillæg A, s. 7598, hvoraf fremgår, at bestemmelsen må antages at tage sigte på tilfælde, hvor der er tale om handel over landegrænserne, og hvor det ikke giver sig selv, hvilket sprog der vil skulle anvendes under aftaleforholdet. Det kan derimod ikke antages, at den erhvervsdrivende også vil skulle give denne oplysning i tilfælde, hvor sproget må anses for helt selvfølgeligt, f.eks. hvor en dansk erhvervsdrivende alene retter sin markedsføring mod danske forbrugere.

Efter *nr. 15* skal forbrugeren desuden have oplysning om, hvorvidt der findes en garantifond eller anden garantiordning.

Der er tale om en videreførelse af den gældende § 13, stk. 1, nr. 8, jf. herom Folketingstidende 2003-04, tillæg A, s. 7598, hvoraf fremgår, at der også skal gives oplysning, hvis der *ikke* findes en garantifond eller garantiordning, der dækker tab ved den erhvervsdrivendes konkurs mv., jf. formuleringen ”*hvorvidt* der findes”. Det fremgår ligeledes, at bestemmelsen giver forbrugeren en lidt udvidet beskyttelse i forhold til artikel 3, stk. 1,

nr. 4, litra b, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, som bestemmelsen gennemfører, idet der også skal gives oplysning, hvis virksomheden er dækket af indskydergarantifonden.

Endelig skal den erhvervsdrivende efter *nr. 16* oplyse, hvor længe oplysningerne gælder, herunder hvor længe tjenesteydelsen udbydes til den anførte pris. Der skal således gives oplysning om, hvor længe fjernsalgstilbuddet gælder.

Der er tale om en videreførelse af den gældende § 11, stk. 1, nr. 7, jf. 13, stk. 1. Der henvises herom til Folketingstidende 2003-04, tillæg A, s. 7593.

Stk. 2 regulerer den erhvervsdrivendes oplysningspligt i situationer, hvor den erhvervsdrivende kontakter forbrugeren telefonisk med henblik på indgåelse af en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiell tjenesteydelse.

Efter bestemmelsens *1. pkt.* skal den erhvervsdrivende ved begyndelsen af samtalen give forbrugeren oplysning om dennes navn og eventuelt navnet på den person, opkaldet foretages på vegne af, og om det kommercielle formål med henvendelsen.

Det bemærkes, at der er tale om de samme oplysninger, som i henhold til lovudkastets § 11, stk. 3, kræves i forbindelse med en erhvervsdrivendes telefoniske kontakt med henblik på indgåelse af en aftale om fjernsalg af en vare eller en ikkefinansiell tjenesteydelse. I modsætning til lovudkastets § 11, stk. 3, er der dog hér ikke tale om yderligere oplysninger ud over de sædvanlige prækontraktuelle oplysningskrav fastsat i bestemmelsens stk. 1, jf. herved også umiddelbart nedenfor om *2. pkt.*

Bestemmelsens *2. pkt.* giver mulighed for, at den erhvervsdrivende med forbrugers samtykke kan nøjes med at give de i § 14, stk. 1, nr. 1, 2 og 10-12, nævnte oplysninger. Den erhvervsdrivende skal i givet fald underrette forbrugeren om, at der kan fås flere oplysninger, samt om disse oplysningers karakter. Bestemmelsen fastslår dog samtidigt, at den fulde oplysningspligt efter § 14, stk. 1, under alle omstændigheder skal opfyldes i forbindelse med, at forbrugeren (efterfølgende) modtager oplysningerne på varigt medium i overensstemmelse med den foreslåede § 15.

I modsætning til lovudkastets § 11, stk. 3, giver bestemmelsen i relation til fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser mulighed for – med forbru-

gerens samtykke hertil – at begrænse den erhvervsdrivendes prækontraktuelle oplysningspligt i tilfælde, hvor den erhvervsdrivende kontakter forbrugeren telefonisk.

§ 14, stk. 2, er en videreførelse af den gældende § 13, stk. 2, idet første del af 1. pkt. dog er affattet efter samme ordlyd som den foreslåede § 11, stk. 3, uden at der herved er tilsigtet nogen indholdsmæssige ændringer. Der henvises om den gældende § 13, stk. 2, til Folketingstidende 2003-04, tillæg A, s. 7598 f, hvoraf bl.a. fremgår, at oplysningskravet i tilfælde af løbende præstation af finansielle tjenesteydelser alene skal iagttages i forbindelse med den indledende hovedaftale indgået pr. telefon og ikke i forbindelse med efterfølgende transaktioner/operationer, der ligger inden for rammerne af/udspringer af denne hovedaftale. Det fremgår endvidere, at bestemmelsens oplysningskrav svarer til de oplysningskrav, der følger af direktivets artikel 3, stk. 3, litra b, dog således at der herudover også er en pligt til at give oplysning om eventuelle særlige risici mv. ved den finansielle tjenesteydelse, idet forbrugeren i alle tilfælde bør få oplysning herom forud for aftalens indgåelse.

Der henvises i tilknytning hertil til lovudkastets § 13, stk. 4, om situationer, hvor den erhvervsdrivende inden for det seneste år har indgået en eller flere aftaler med den samme forbruger af samme karakter.

Stk. 3 fastsætter, at de i stk. 1 nævnte oplysninger skal gives i rimelig tid, inden der indgås en aftale, og at oplysningerne skal være klare, tydelige og forståelige. Det fremgår endvidere af bestemmelsen, at det klart skal fremgå, at oplysningerne gives med henblik på indgåelse af en aftale, og oplysningerne skal gives på en måde, som er egnet under hensyn til den anvendte kommunikationsteknik, og som tager særligt hensyn til umyndige personer.

Der er tale om en videreførelse af den gældende § 11, stk. 3, jf. § 13, stk. 3, jf. herom Folketingstidende 2003-04, tillæg A, s. 7994 og 7599.

Stk. 4 fastsætter, at den erhvervsdrivendes oplysningspligt efter stk. 1-3 – hvis den erhvervsdrivende inden for det seneste år har indgået en eller flere aftaler med den samme forbruger af den samme karakter – kun gælder i relation til den første aftale.

Der er tale om en videreførelse af den gældende § 13, stk. 4, jf. herom Folketingstidende 2003-04, tillæg A, s. 7599, hvoraf bl.a. fremgår, at be-

stemmelsen må antages at omfatte tilfælde, hvor der er tale om flere enkeltaftaler af samme karakter mellem de samme parter, uden at der foreligger en første aftale, hvoraf de pågældende dispositioner udspringer, dvs. tilfælde hvor der jævnligt foretages ensartede handler mellem parterne, f.eks. køb af aktier uden at der foreligger en første rammeaftale, der regulerer forholdet mellem parterne. Det fremgår endvidere, at den prækontraktuelle oplysningspligt dog skal opfyldes ved efterfølgende enkeltaftaler af samme karakter, hvis der forløber mere end et år efter den sidst indgåede aftale.

Vurderingen af, om der er tale om ”aftaler af samme karakter”, må afgøres konkret og under hensyntagen til, i hvilket omfang oplysninger givet i forbindelse med en tidligere aftale også kan anses for dækkende for den aftale, som nu skal indgås. Bestemmelsen kan f.eks. tænkes anvendt på successive køb af aktier i samme selskab, men hvis der siden det sidste køb er indtrådt væsentligt ændrede omstændigheder, f.eks. af betydning for risikovurderingen, vil dette kunne udløse en pligt til at berigtige de tidligere givne oplysninger. Bestemmelsen vil endvidere kunne tænkes anvendt på successive aftaler om køb af aktier i forskellige selskaber, hvis aftalerne er præciseret til at angå aktier af en bestemt type og med en bestemt risikoprofil.

Begrænsningen gælder også i tilfælde af telefonisk aftaleindgåelse.

Til § 15

Bestemmelsen fastsætter formkrav i forhold til meddelelsen af de oplysninger, som den erhvervsdrivende er forpligtet til at give forbrugeren i forbindelse med fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser.

Bestemmelserne i stk. 1 og 3 er en videreførelse af den gældende § 14, stk. 1 og 2, og tilsigter at gennemføre artikel 5, stk. 1 og 2, i det finansielle fjernsalgsdirektiv.

Af *stk. 1* fremgår, at de i § 14, stk. 1, nævnte oplysninger – inden indgåelse af en fjernsalgsaftale om en finansiell tjenesteydelse – skal være meddelt forbrugeren på papir eller på et andet varigt medium, som forbrugeren har adgang til. Af bestemmelsen fremgår endvidere, at forbrugeren samtidig på den anførte måde skal have fået oplysning om aftalevilkårene.

Vedrørende definitionen af begrebet varigt medium henvises til lovudkastets § 5, nr. 2.

I lighed med lovudkastets §§ 10 og 11 vedrørende formkrav for meddelelse af de efter lovudkastets § 8 påkrævede oplysninger ved aftaler om varer og ikke finansielle tjenesteydelser indgået henholdsvis uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og ved fjernsalg stiller bestemmelsen krav om, at formkravene omkring meddelelsen af de relevante oplysninger skal være opfyldt, *inden* aftalen indgås med forbrugeren, jf. herved dog stk. 3, om opfyldelse af formkravene straks efter aftalens indgåelse i visse situationer.

Som nævnt ovenfor er bestemmelsen i stk. 1 en videreførelse af den gældende § 14, stk. 1, jf. herom Folketingstidende 2003-04, tillæg A, s. 7599, hvortil der henvises.

Kravet om meddelelse af alle forhåndsoplysningerne på varigt medium skal opfyldes, selv om den forudgående oplysningspligt måtte have været begrænset i henhold til § 14, stk. 2, som følge af, at kommunikationen mellem parterne er foregået pr. telefon.

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

I modsætning til lovudkastets § 9, hvorefter oplysning om fortrydelsesretten efter § 8 alene ”kan” gives ved brug af standardfortrydelsesvejledningen i bilag 1 A, er der – bortset fra muligheden for at anvende en anden tekst – tale om formulartvang, hvilket svarer til gældende ret for så vidt angår finansielle tjenesteydelser. Bilag 1 B erstatter således bilag 8 i bekendtgørelse nr. 972 af 24. september 2004 vedrørende oplysning om fortrydelsesret i henhold til lov om visse forbrugeraftaler, som foreslås ophævet, jf. herved betænkningens afsnit 6.2.2.6.2.

Stk. 3 indeholder en fravigelse fra *stk.* 1, gældende for tilfælde, hvor aftalen indgås på forbrugers anmodning under anvendelse af fjernkommunikationsteknik, som ikke gør det muligt at give oplysningerne på den i *stk.* 1 nævnte måde inden aftalens indgåelse. I givet fald skal forpligtelsen

til at give oplysningerne på et varigt medium opfyldes straks efter aftalens indgåelse.

I lighed med stk. 1 skal kravet om meddelelse af alle forhåndsoplysningerne på varigt medium efter den foreslåede stk. 3 opfyldes, selv om den forudgående oplysningspligt måtte have været begrænset i henhold til den foreslåede § 14, stk. 2, jf. ovenfor i relation til lovudkastets § 15, stk. 1.

Som nævnt ovenfor er bestemmelsen i stk. 1 en videreførelse af den gældende § 14, stk. 2, jf. herom Folketingstidende 2003-04, tillæg A, s. 7600, hvortil der henvises.

Kravet i *stk. 2* om meddelelse af oplysninger på varigt medium *straks efter aftalens indgåelse* må antages at indebære, at den erhvervsdrivende skal opfylde forpligtelsen, så snart det er muligt efter aftaleindgåelsen. I de ovennævnte eksempler vil den erhvervsdrivende således formentlig skulle sende brevet/e-posten samme dag eller senest dagen efter.

Bestemmelsen vil bl.a. være relevant i tilfælde, hvor aftalen vedrørende en finansiel tjenesteydelse indgås i forbindelse med forbrugers telefoniske henvendelse til den erhvervsdrivende. I et sådant tilfælde må kravet om meddelelse af oplysningerne og aftalevilkårene på varigt medium opfyldes ved, at den erhvervsdrivende straks efter aftaleindgåelsen sender de foreskrevne oplysninger til forbrugeren. Dette kan f.eks. ske pr. brev eller elektronisk post.

Af *stk. 4* følger det, at den erhvervsdrivendes oplysningspligt efter stk. 1 og 2 er opfyldt, hvis de i den foreslåede § 14, stk. 1, nævnte forudgående oplysninger er meddelt forbrugeren i forbindelse med en tidligere aftale af samme karakter, jf. herved § 14, stk. 4, og såfremt den erhvervsdrivende har sikret sig, at forbrugeren fortsat har adgang til oplysningerne og aftalevilkårene på papir eller andet varigt medium

Betingelsen vil bl.a. kunne opfyldes ved, at den erhvervsdrivende anmoder forbrugeren om at bekræfte, at denne fortsat er i besiddelse af oplysningerne på varigt medium.

Der er tale om en videreførelse af den gældende § 14, stk. 3, jf. herom Folketingstidende 2003-04, tillæg A, s. 7600, hvortil der i øvrigt henvises.

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

Retten til på begæring at få udleveret aftalevilkårene gælder *under aftaleforholdet*, som må anses for afsluttet, når aftalen er endeligt opfyldt fra begge parters side.

Af bestemmelsen fremgår endvidere, at det kun er *aftalevilkårene* – og altså ikke den del af forhåndsoplysningerne, der ikke er en del af aftalevilkårene – som forbrugeren kan kræve at få udleveret på papir. Den erhvervsdrivende vil ikke kunne afkræve forbrugeren betaling for udgifter til udskrift af aftalevilkårene.

Efter bestemmelsen er der kun adgang til at ændre den benyttede fjernkommunikationsteknik, hvis det ikke er uforeneligt med den indgåede aftale. Det vil således afhænge af den enkelte aftale, om der er adgang til at ændre den benyttede teknik.

Ændringen må heller ikke være uforenelig med karakteren af den leverede finansielle tjenesteydelse. Hvis der f.eks. er tale om en netbank-aftale, hvor en del af ydelsen er, at bl.a. kontoudtog og -oversigter sendes til forbrugeren med elektronisk post, synes det ikke at kunne forenes med karakteren af den leverede ydelse, hvis forbrugeren for fremtiden ønsker at få oversigterne med almindelig post.

Der er tale om en videreførelse af den gældende § 15, som tilsigter at gennemføre artikel 5, stk. 3, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, men bestemmelsen er i den gældende forbrugeraftalelov gennemført, således at den finder generelt anvendelse på fjernsalg, dvs. også fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser. jf. herom Folketingstidende 2003-04, tillæg A, s. 7600 f, hvortil der i øvrigt henvises.

Da forbrugerrettighedsdirektivet indeholder bestemmelser om den erhvervsdrivendes pligt til at udlevere kopi eller bekræftelse af aftaler om varer og ikkefinansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg eller uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, jf. lovudkastets § 10, stk. 1, og § 13

med tilhørende bemærkninger, og henset til forbrugerrettighedsdirektivets karakter af totalharmonisering foreslås bestemmelsen alene opretholdt for så vidt angår finansielle tjenesteydelser, men derimod ikke for så vidt angår aftaler om fjernsalg af varer og ikkefinansielle tjenesteydelser.

Til § 17

Bestemmelsen gennemfører direktivets artikel 5 og opregner som noget nyt i forhold til den gældende forbrugerftalelov en række oplysninger, som erhvervsdrivende skal give forbrugeren ved *andre* aftaler end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. Om baggrunden for indførelse af en særskilt paragraf om oplysningspligten for andre aftaler end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted henvises til betænkningens afsnit 6.2.1.3.

Det fremgår indledningsvist af bestemmelsen, at oplysningerne skal gives, inden aftalen indgås. Samme sted fremgår, at oplysningspligten ikke gælder, i det omfang oplysningerne allerede fremgår tydeligt af sammenhængen. Vurderingen af, hvornår noget tydeligt fremgår af sammenhængen svarer til den tilsvarende vurdering i relation til markedsføringslovens § 12 a om den erhvervsdrivendes oplysningspligt i forbindelse med købsopfordringer. Eksempelvis vil oplysninger om varens karakteristika ofte være tydelige for forbrugeren, blot ved at varen er udstillet i en forretning, hvorfor der ikke skal gives yderligere særskilt oplysning om varen. Forbrugeren vil i disse tilfælde kunne finde oplysninger om varens karakteristika ved en umiddelbar besigtigelse af varen. Hvis dette ikke er tilfældet, f.eks. ved tekniske varer, skal der gives oplysninger om varens karakteristika.

Stk. 1 indeholder en opregning af de oplysninger, der skal meddeles forbrugeren i *andre* aftaler end aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 5, stk. 1, dog således, at nr. 2 om den erhvervsdrivendes kontaktoplysninger og nr. 6 om eftersalgskundebistand går videre end kravene i artikel 5, nr. 1, med henblik på i videst muligt omfang at fastsætte de samme oplysningskrav, som der i den foreslåede § 8, stk. 1, gælder i forbindelse med indgåelse af aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, jf. herved betænkningens afsnit 6.2.1.3. og nærmere nedenfor under de enkelte bestemmelser.

Efter *nr. 1* skal der gives oplysning om varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber i et omfang, der svarer til kommunikationsteknikken og til varen eller tjenesteydelsen. Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 5, stk. 1, litra a, og har samme ordlyd som den foreslåede § 8, stk. 1, nr. 1, hvorfor der henvises til bemærkningerne herom.

Efter *nr. 2* skal der endvidere gives oplysning om den erhvervsdrivendes identitet og den fysiske adresse, hvor den erhvervsdrivende er etableret, samt eventuelle telefon- og faxnummer samt e-mailadresse. Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 5, stk. 1, litra b, der dog alene stiller krav om oplysning om den erhvervsdrivendes navn, adresse og telefonnummer. Som nævnt ovenfor er denne bestemmelse affattet i overensstemmelse med den foreslåede § 8, stk. 1, nr. 2, der i stedet for navn anvender begrebet identitet, idet der yderligere stilles krav om oplysning om den erhvervsdrivendes eventuelle faxnummer og e-mail. Der henvises i øvrigt til bemærkningerne til lovudkastets § 8, stk. 1, nr. 2.

Herudover skal der efter *nr. 3* gives oplysning om den samlede pris for varen eller tjenesteydelsen inklusive afgifter, eller, hvis varens eller tjenesteydelsens art gør, at prisen ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, den måde, hvorpå prisen skal udregnes. Endvidere skal der hvor det er relevant, gives oplysninger om alle yderligere omkostninger vedrørende fragt, levering eller porto og enhver anden omkostning, eller, hvor disse omkostninger ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, oplysning om, at der kan forekomme sådanne yderligere omkostninger. Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 5, stk. 1, litra c, og har samme ordlyd som den foreslåede § 8, stk. 1, nr. 5, hvorfor der henvises til bemærkningerne til denne bestemmelse.

Af den foreslåede *nr. 4* følger det, at der tillige skal gives oplysning om vilkår om betaling, levering, opfyldelse, det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende forpligter sig til at levere varen eller yde tjenesteydelsen. Herudover skal der, hvor det er relevant, gives oplysninger om den erhvervsdrivendes praksis for klagebehandling. Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 5, stk. 1, litra d, og har samme ordlyd som den foreslåede § 8, stk. 1, nr. 8, hvorfor der henvises til bemærkningerne til denne bestemmelse.

Herudover skal der efter *nr. 5* gives oplysning om de almindelige køberetlige mangelsregler. Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 5, stk. 1, litra e, første del, og har samme ordlyd som den foreslåede §

8, stk. 1, nr. 13, hvorfor der henvises til bemærkningerne til denne bestemmelse.

Endvidere skal der efter *nr. 6*, hvor det er relevant, gives oplysning om eftersalgskundebistand og betingelserne herfor, eftersalgsservice og handelsmæssige garantier. Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 5, stk. 1, litra e, anden del, men er – som nævnt ovenfor – affattet med samme ordlyd som den foreslåede § 8, stk. 1, nr. 14, der ud over kravene i direktivets artikel 5, stk. 1, litra e, anden del, medtager oplysning om eftersalgskundebistand. Der henvises til bemærkningerne til denne bestemmelse.

Desuden skal der efter *nr. 7*, hvor det er relevant, gives oplysning om aftalens varighed, eller for tidsbestemte aftaler eller for aftaler, der forlænges automatisk, betingelserne for at opsiges aftalen. Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 5, stk. 1, litra f, og har samme ordlyd som den foreslåede § 8, stk. 1, nr. 16, hvorfor der henvises til bemærkningerne til denne bestemmelse.

I øvrigt skal der efter *nr. 8*, hvor det er relevant, gives oplysning om funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger for digitalt indhold. Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 5, stk. 1, litra g, og har samme ordlyd som den foreslåede § 8, stk. 1, nr. 19, hvorfor der henvises til bemærkningerne til denne bestemmelse.

Endelig skal der efter *nr. 9*, hvor det er relevant, gives oplysning om det digitale indholds evne til at fungere sammen med hardware og software i henhold til, hvad den erhvervsdrivende ved eller med rimelighed burde have vidst. Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 5, stk. 1, litra h, og har samme ordlyd som den foreslåede § 8, stk. 1, nr. 20, hvorfor der henvises til bemærkningerne til denne bestemmelse.

Til kapitel 4

Kapitlet indeholder regler om fortrydelsesret, herunder om fortrydelsesfristens længde og dens beregning, betingelserne for og fremgangsmåden ved udøvelse af fortrydelsesretten og retsvirkningerne af at udøve fortrydelsesretten.

Ved de foreslåede regler foretages en samlet regulering af fortrydelsesretten for aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og

aftaler indgået ved fjernsalg, herunder både fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser og fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser.

I overensstemmelse med strukturen i den gældende forbrugerftalelov lægger lovudkastet op til, at der i videst muligt omfang – for at sikre klarhed over reglerne – fastsættes ens regler for på den ene side aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og fjernsalgsaftaler om varer og ikkefinansielle tjenesteydelser og på den anden side fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser.

Til § 18

I *stk. 1* fastlægges det, at forbrugeren har fortrydelsesret ved aftaler indgået ved fjernsalg og ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

I *stk. 2, nr. 1-15*, er opregnet en række aftaler, som – bortset fra nr. 2 – generelt undtages fra fortrydelsesretten. Det bemærkes i den forbindelse, at visse af undtagelserne indholdsmæssigt svarer til de gældende undtagelser fra fortrydelsesretten efter forbrugerftaleloven, idet der dog herudover – som følge af forbrugerrettighedsdirektivet – foreslås undtagelse af en række yderligere aftaler, f.eks. om levering af alkoholholdige drikkevarer.

Om de foreslåede undtagelser i *stk. 2* henvises overordnet til betænkningens afsnit 6.3.8. Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.1.7.5., hvorefter fremgår, at den foreslåede forbrugerftalelov i lighed med den gældende lov vil finde anvendelse på tjenesteydelser i bred forstand, herunder sociale tjenesteydelser og sundhedsydelser, hvis der er tale om en forbrugerftale som defineret i lovudkastets § 2. Som anført i afsnit 6.1.7.6. kan reservationer eller tidsbestillinger foretaget af en forbruger med henblik på levering af en tjenesteydelse fra en erhvervsdrivende, hvor der ikke i øvrigt kan siges at være indgået en egentlig aftale om ydelsen, ikke anses som en (fjernsalgs)aftale. Sådanne reservationer eller tidsbestillinger er derfor ikke omfattet af lovudkastets kapitel 4 om fortrydelsesret. Som eksempel herpå kan nævnes det tilfælde, hvor en forbruger ringer for at bestille tid til en sundhedsydelse.

Det bemærkes, at den erhvervsdrivende for aftaler omfattet af § 18 er forpligtet til at give forbrugeren oplysninger om, at forbrugeren ikke vil kunne gøre fortrydelsesretten gældende, og hvor det er relevant, under hvilke

omstændigheder forbrugeren mister sin fortrydelsesret, jf. forslaget til § 8, stk. 1, nr. 12.

Efter *nr. 1* gælder fortrydelsesretten ikke ved de i § 7, stk. 2, nævnte aftaler, som efter direktivets artikel 3, stk. 3, generelt er undtaget fra direktivets anvendelsesområde.

Der henvises i den forbindelse til lovudkastets § 7, stk. 2, med tilhørende bemærkninger.

Efter *nr. 2* gælder fortrydelsesretten ikke i forhold til udførte ikkefinansiel- le tjenesteydelser, hvis leveringen af tjenesteydelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at fortrydelsesretten ophører, når tjenesteydelsen er fuldt udført.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 16, litra a, og indebærer at forbrugeren – under forudsætning af, at denne har givet samtykke og anerkendt, at fortrydelsesretten mistes – ikke kan fortryde en tjenesteydelsesaftale, efter aftalen er opfyldt af den erhvervsdrivende, selvom fortrydelsesfristen endnu ikke er udløbet. Denne undtagelse gælder således først efter, at den erhvervsdrivende har opfyldt aftalen. Af bestemmelsen følger modsætningsvist, at forbrugeren godt kan fortryde en tjenesteydelsesaftale, indtil den erhvervsdrivende har opfyldt aftalen. Den erhvervsdrivende vil til gengæld have mulighed for at opnå betaling, forudsat at forbrugeren har givet samtykke til, at arbejdet ønskes udført, jf. herved lovudkastets § 25, stk. 1, med tilhørende bemærkninger.

Der gælder ikke i dag en tilsvarende regel, men den gældende forbrugeraf- talelov indeholder i § 18, stk. 4 og stk. 6, imidlertid regler om fortrydelses- rettens ophør før tid i forhold til bestillingskøb, jf. herom afsnit 6.1.7.3. Den gældende § 18, stk. 4, fastsætter således i forhold til fjernsalgsaftaler vedrørende ikkefinansiel- le tjenesteydelser og varer, der skal fremstilles el- ler tilpasses efter forbrugers individuelle behov, at fortrydelsesretten kun gælder indtil udførelsen, fremstillingen eller tilpasningen *begynder*, hvis forbrugeren forinden har givet sit samtykke til, at den erhvervsdrivende kan påbegynde udførelsen mv. inden fortrydelsesfristens udløb. Endvidere følger det af den gældende § 18, stk. 6, vedrørende visse aftaler indgået uden for fast forretningssted, at forbrugeren kan give samtykke til fortry- delsesrettens bortfald.

Det bemærkes i den forbindelse, at det efter den foreslåede bestemmelse i nr. 2 er en forudsætning for fortrydelsesrettens ophør, at tjenesteydelsen med forbrugerens forudgående samtykke er blevet *fuldstændig opfyldt* af den erhvervsdrivende, mens det der efter de gældende § 18, stk. 4, og § 18, stk. 6, som bestemmelsen sammen med nr. 3 erstatter, allerede sker bortfald af fortrydelsesretten, når udførelsen mv. *påbegyndes* med forbrugers samtykke inden fortrydelsesfristens udløb.

Efter nr. 3 gælder fortrydelsesretten heller ikke ved aftaler om levering af varer, som er fremstillet efter forbrugerens specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg.

Om definitionen af vare, som er fremstillet efter forbrugerens specifikation, henvises til betænkningens afsnit 6.1.7.3, hvoraf fremgår, at der efter flertallets opfattelse er tale om en videreførelse af den gældende afgrænsning af bestillingskøb, således at det (fortsat) er afgørende, om der er tale om en fremstilling, der er baseret på forbrugerens individuelle valg (specifikationer).

Som udgangspunkt vil der alene være tale om et bestillingskøb, hvis der sker en fremstilling eller tilpasning, som ikke baserer sig på standardvalg. Dog vil fremstilling af varer på baggrund af en særlig – atypisk eller omfattende – kombination af standardvalg efter omstændighederne kunne indebære, at der alligevel er tale om et bestillingskøb. Hvorvidt dette er tilfældet må bero på en konkret vurdering, hvor sælgers mulighed for at sælge den pågældende vare til anden side – eventuelt efter at have foretaget visse tilpasninger – vil kunne indgå som element. Det er endvidere ikke afgørende for afgrænsningen af begrebet bestillingskøb og dermed undtagelsen fra fortrydelsesretten, hvorvidt produktion af en vare først iværksættes efter forbrugerens afgivelse af bestillingen.

Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.1.7.3, herunder mindretalsudtalelsen vedrørende afgrænsningen af bestillingskøb.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 16, litra c. Den gældende forbrugerftalelov indeholder ikke en tilsvarende bestemmelse, som generelt undtager varer, som skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugerens individuelle behov, fra fortrydelsesrettens område, hvorfor sådanne varer i dag er omfattet af fortrydelsesrettens område. Som anført i relation til nr. 2 indeholder den gældende forbrugerftalelovs § 18, stk. 4 og stk. 6, imidlertid regler om fortrydelsesrettens ophør før tid i forhold til

bestillingskøb, som tiltænkes erstattet af lovudkastets § 18, stk. 2, nr. 2 og 3.

Efter *nr. 4* undtages desuden aftaler om levering af varer, som må antages at blive forringet eller forældet hurtigt, fra fortrydelsesretten.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 16, litra d. Bestemmelsen er en nyskabelse i forhold til den gældende forbrugeraftalelov.

Bestemmelsen antages at skulle fortolkes restriktivt. Som eksempel på aftaler, der antages at være omfattet af bestemmelsens anvendelsesområde, kan navnlig fremhæves visse ferske fødevarer, herunder kølevarer, hvorimod bestemmelsen ikke antages at omfatte tøj og andre modeprægede produkter, som efter omstændighederne kan være mindre værd efter relativ kort tid, uden at denne værdiforringelse dog kan siges at relatere sig til en forringelse eller forældelse af selve varen og dens egenskaber.

Der henvises i den forbindelse til, at en række af de varer, som kunne tænkes at være omfattet af bestemmelsen allerede er undtaget fra fortrydelsesrettens område i kraft af henvisningen i nr. 1 til aftaler omfattet af lovudkastets § 7, stk. 2, herunder § 7, stk. 2, nr. 1, om levering af fødevarer, drikkevarer eller andre varer til husholdningens løbende forbrug, som leveres fysisk til forbrugerens hjem, bopæl eller arbejdsplads af en erhvervsdrivende, der ofte og regelmæssigt betjener fast ruter. Der henvises herom til lovudkastets § 7, stk. 2, nr. 1, med tilhørende bemærkninger.

Efter *nr. 5* undtages endvidere levering af forseglede varer, som af sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssige årsager ikke er egnede til at blive returneret, og hvor forseglingen er blevet brudt efter leveringen.

Det antages at være afgørende for undtagelsens anvendelsesområde, om varen sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssigt er kompromitteret.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 16, litra e. Den gældende forbrugeraftalelov indeholder ingen tilsvarende undtagelse, men fastsætter dog i § 20 visse begrænsninger i forhold til udøvelse af fortrydelsesretten, herunder at det modtagne overgives til den erhvervsdrivende i væsentlig samme stand og mængde, hvori det var, da forbrugeren fik det i hænde, jf. § 20, stk. 1. Endvidere kan fortrydelsesretten ikke gøres gældende for varer, der er taget i brug, hvis det efter varens art er åbenbart, at

brugen medfører en formindskelse af varens salgsværdi, jf. § 20, stk. 3, nr. 1.

Begrebet ”forsegling” antages bl.a. at omfatte særlig emballage, som beskytter varen og tjener som sikkerhed for, at varen ikke har været åbnet.

Herudover undtages efter *nr. 6* levering af varer som på grund af deres art bliver uløseligt blandet sammen med andre varer ved leveringen.

Som eksempel på sådanne varer kan nævnes brændstof, som efter levering ikke kan udskilles.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 16, litra f. Det antages, at fortrydelsesretten for varer omfattet af bestemmelsen allerede i kraft af den gældende § 20, stk. 1, vil være begrænset, idet det modtagne ikke vil kunne tilbageleveres til den erhvervsdrivende på dennes forretningssted i væsentlig samme stand og mængde, hvori det var, da forbrugeren fik det i hænde.

I *nr. 7* undtages som noget nyt i forhold til den gældende forbrugeraftalelov levering af alkoholholdige drikkevarer, hvor prisen blev fastsat ved købsaftalens indgåelse, og levering først kan finde sted efter 30 dage, og hvor den faktiske værdi afhænger af markedskonjunkturer, som den erhvervsdrivende ikke har indflydelse på.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 16, litra g. Direktivet nævner i præambelbetragtning 49, at fortrydelsesret vil være uhenigtsmæssigt f.eks. i forbindelse med vin, hvor aftalen er genstand for spekulation, idet værdien afhænger af markedskonjunkturerne (vin en *primeur*). Tilsvarende antages aftaler om levering af andre alkoholholdige drikkevarer, såsom whisky og cognac, efter omstændighederne – herunder at prisen kan siges at afhænge af markedskonjunkturer – at kunne være omfattet af bestemmelsen, navnlig hvor aftalen indgås lang tid før levering kan finde sted, fordi den påkrævede lagring/modning endnu ikke er fuldført.

Efter *nr. 8* undtages ligeledes aftaler om specifikke hastende reparations- eller vedligeholdelsesarbejder hos forbrugeren, som denne på forhånd udtrykkeligt har anmodet om.

Bestemmelsen omfatter alene aftaler, som forbrugeren kan siges udtrykkeligt og på forhånd at have anmodet om. Hvis den erhvervsdrivende i forbindelse med et sådant besøg leverer ikkefinansielle tjenesteydelser ud over dem, forbrugeren udtrykkeligt har anmodet om, eller andre varer end de reservedele, der er nødvendige til at udføre vedligeholdelsen eller reparationen, finder fortrydelsesretten dog anvendelse på disse yderligere ikkefinansielle tjenesteydelser eller varer.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 16, litra h, idet § 2, stk. 2, nr. 2, litra a, og § 17, stk. 1, i den gældende forbrugerftalelov dog i vidt omfang må antages at føre til samme resultat.

Undtaget fra fortrydelsesretten er efter *nr. 9* endvidere levering af plomberede lyd- eller billedoptagelser eller computer-software, som forbrugeren har brudt plomberingen på.

Bestemmelsen omfatter digitalt indhold, som leveres på et fysisk medium, f.eks. en cd, dvd eller lignende. Om digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, henvises til nr. 13 med tilhørende bemærkninger. Om afgrænsningen af begrebet digitalt indhold henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.1.7.9.

Det antages, at plombering også omfatter teknisk plombering, jf. herved bemærkningerne til den gældende § 20, stk. 3, nr. 2, hvorefter fortrydelsesretten – under forudsætning af at forbrugeren er gjort udtrykkeligt opmærksom herpå – ikke gælder for varer i form af forseglede lyd- eller billedoptagelser eller edb-programmer, hvis forbrugeren har brudt forseglingen, jf. herved Folketingstidende 1999-2000, tillæg A, side 5960.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 16, litra i, og kræver i modsætning til den i vidt omfang enslydende bestemmelse i den gældende § 20, stk. 3, nr. 2, *ikke*, at forbrugeren udtrykkeligt er gjort bekendt med, at fortrydelsesretten ikke kan gøres gældende, hvis plomberingen er brudt. Oplysninger herom må dog antages at følge af kravet i § 8, stk. 1, nr. 12, hvorefter den erhvervsdrivende – udover at give forbrugeren oplysning om, at forbrugeren i henhold til § 18 ikke vil kunne gøre fortrydelsesretten gældende – også, hvor det er relevant, skal oplyse om under hvilke omstændigheder forbrugeren mister sin fortrydelsesret.

Efter *nr. 10* undtages levering af aviser, tidsskrifter eller magasiner, med undtagelse af abonnementsaftaler for levering af sådanne publikationer fra fortrydelsesretten.

Det bemærkes, at bestemmelsen alene undtager fjernsalgsaftaler eller aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, som ikke samtidig er abonnementsaftaler. I og med at abonnementsaftaler antages at være den mest udbredte salgsform for de omfattede produkter, forventes bestemmelsen i praksis ikke at få større betydning.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 16, litra j, og modsvares ikke af en tilsvarende bestemmelse i den gældende forbrugeraftalelov.

Undtaget er efter *nr. 11* aftaler, der indgås på en offentlig auktion.

For så vidt angår definitionen af offentlig auktion henvises til § 3, nr. 6, med tilhørende bemærkninger.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 16, litra k, og modsvares ikke af en tilsvarende bestemmelse i den gældende forbrugeraftalelov, som generelt – dog bortset fra visse tilfælde, hvor aftalen er indgået uden for fast forretningssted – undtager såkaldte traditionelle auktionssalg, fra lovens anvendelsesområde, jf. den gældende § 2, stk. 1, nr. 4. Med traditionelle auktionssalg forstås auktionssalg, der er tilrettelagt således, at en væsentlig del af de bydende normalt er til stede på auktionsstedet. Der henvises i øvrigt til afsnit 6.1.7.11.

Undtaget efter *nr. 12* er endvidere levering af tjenesteydelser i form af logi, undtagen logi til beboelsesformål, transport af varer, biludlejningsvirksomhed, forplejning eller tjenesteydelser i forbindelse med fritidstilbud, når det følger af aftalen, på hvilken dato eller inden for hvilken bestemt periode den pågældende tjenesteydelse skal udføres. For så vidt angår begrebet logi til beboelsesformål, antages dette at omfatte ophold/bopæl af mere varig karakter og ikke den midlertidige karakter, som f.eks. leje af hotelværelser og sommerhuse til ferieformål udgør.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 16, litra l.

Af præambelbetragtning 49 fremgår bl.a., at undtagelsen er begrundet i hensynet til den erhvervsdrivendes afsættelse af kapacitet, som vanskeligt vil kunne anvendes, hvis en fortrydelsesret udøves.

Det antages, at formuleringen tjenesteydelser i form af logi bl.a. omfatter reservationer på hoteller eller ferieboliger, jf. herved direktivets præambelbetragtning 49.

Endvidere antages, at formuleringen transport af varer og biludlejningsvirksomhed skal forstås relativt bredt, herunder at biludlejningsvirksomhed omfatter såkaldt privat leasing af biler, der ikke indebærer overdragelse af ejendomsretten til bilen, forudsat i øvrigt, at det følger af aftalen, på hvilken dato eller inden for hvilken bestemt periode den pågældende tjenesteydelse skal udføres.

Det antages herudover, at formuleringen forplejning både dækker over servering og catering, dvs. uafhængigt af, om maden leveres på en restaurant eller andre steder.

Endelig antages formuleringen fritidstilbud bl.a. omfatter reservationer til kulturelle begivenheder eller sportsbegivenheder, jf. herved præambelbetragtning 49.

Det bemærkes, at der alene stilles krav om, at udførelsesdatoen eller -perioden følger af aftalen, herunder følger af omstændighederne. Det er således ikke et krav at datoen eller perioden fremgår udtrykkeligt af en (skriftlig) aftale eller lignende.

Herudover undtages efter *nr. 13* levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret,

Om afgrænsningen af begrebet digitalt indhold henvises til betænkningens afsnit 6.1.7.9.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 16, litra m.

Undtaget fra fortrydelsesretten er efter *nr. 14* desuden finansielle tjenesteydelser omfattet af lov om realkreditlån og realkreditobligationer m.v., dvs. realkreditlån.

Der er tale om en videreførelse af den gældende § 17, stk. 2, nr. 2, der tilsigter at gennemføre artikel 6, stk. 3, litra b, i det finansielle fjernsalgsdirektiv jf. herved Folketingstidende 2003-04, tillæg A, s. 7601, hvortil der henvises.

Endelig undtages efter *nr. 15* aftaler om varer, værdipapirer eller tjenesteydelser, hvis prisen afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som den erhvervsdrivende ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden.

Bestemmelsen tilsigter dels at gennemføre direktivets artikel 16, litra b, og dels at videreføre den gældende § 17, stk. 2, nr. 3, der undtager aftaler (både fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted) om værdipapirer eller finansielle tjenesteydelser, hvis værdipapirets eller tjenesteydelsens pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som leverandøren ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden, fra fortrydelsesretten.

Den foreslåede bestemmelse indebærer således en udvidelse af undtagelsesbestemmelsen i den gældende § 17, stk. 2, nr. 3, således at også varer og ikkefinansielle tjenesteydelser omfattes.

For så vidt angår den gældende § 17, stk. 2, nr. 3, henvises til Folketingstidende 2003-04, tillæg A, side 7602 ff., og betænkning 1440/2004, side 95, hvoraf bl.a. fremgår, at værdipapirer er nævnt udtrykkeligt i bestemmelsen sammen med (andre) finansielle tjenesteydelser for at undgå tvivl om, at værdipapirer – som ifølge direktivet skal anses som finansielle tjenesteydelser og ikke varer – er omfattet af undtagelsen. Af forarbejderne fremgår endvidere, at værdipapirer i denne forbindelse bl.a. omfatter aftaler om køb og salg af aktier og obligationer samt andre værdipapirer, der giver ret til at erhverve aktier og obligationer.

Det finansielle fjernsalgsdirektiv indeholder i artikel 6, stk. 2, litra a, i øvrigt en ikke-udtømmende liste over eksempler på finansielle tjenesteydelser, som vil kunne være omfattet af undtagelsen, herunder fremmed valuta, pengemarkedsinstrumenter, værdipapirer, andele i kollektive investeringsforetagender, finansielle futures – herunder tilsvarende instrumenter – der afregnes kontant, fremtidige renteaftaler, rente- og valutaswaps samt swaps på aktier og aktieindeks, optioner på køb eller salg af de nævnte in-

strumenter – herunder tilsvarende instrumenter – der afregnes kontant, dvs. navnlig valuta- og renteoptioner.

Det antages, at udvidelsen af undtagelsesbestemmelsen med tilføjelsen af varer betyder, at f.eks. køb af ædelmetaller og visse råstoffer, såsom olie, fremover vil være omfattet af undtagelsen, ligesom det sikres, at tjenesteydelser – uanset om disse kategoriseres som finansielle eller ikkefinansielle – er omfattet af undtagelsen, hvis prisen er afhængig af udsving på kapitalmarkedet, som den erhvervsdrivende ikke har indflydelse på.

Ved vurderingen af, om der er tale om en vare eller tjenesteydelse, der falder inden for undtagelsens område, antages der generelt at skulle lægges vægt på, om prisen varierer på en ikke-forudberegnelig måde på grund af svingninger på kapitalmarkedet, således at der ved aftalens indgåelse handles om en risiko.

Af *stk. 3* fremgår det, at den i *stk. 2*, nr. 15, nævnte undtagelse dog ikke gælder, hvis aftalen vedrører finansielle tjenesteydelser og er indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

Bestemmelsen indebærer, at reglerne om fortrydelsesret alligevel vil finde anvendelse på aftaler omfattet af den foreslåede § 18, *stk. 2*, nr. 15, hvis der er tale om en aftale vedrørende en finansiell tjenesteydelse og denne aftale samtidigt er indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, jf. definitionen heraf i lovudkastets § 3, nr. 2.

Der er tale om en delvis videreførelse af den gældende § 17, *stk. 3*, der fastsætter visse begrænsninger af undtagelserne fra fortrydelsesretten. Med den foreslåede bestemmelse videreføres denne begrænsning dog alene for så vidt angår finansielle tjenesteydelser, hvorimod begrænsningen foreslås ophævet i relation til spil, der med den foreslåede artikel 7, *stk. 2*, nr. 7, helt undtages fra lovens regler om såvel oplysningspligt som fortrydelsesret jf. herom betænkningens afsnit 6.1.8.3.3.

Det bemærkes endvidere, at den foreslåede § 18, *stk. 3*, gælder aftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted *generelt*, hvorimod den gældende § 17, *stk. 3*, alene gælder visse aftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser indgået uden for fast forretningssted, nærmere bestemt aftaler indgået i forbindelse med den erhvervsdrivendes besøg hos forbrugeren, hvis aftalen vedrører andet end det, som forbrugeren har bedt den erhvervsdrivende om at komme for,

samt aftaler indgået under en udflugt mv. arrangeret af den erhvervsdrivende, jf. den gældende forbrugeraftalelovs § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b (med andre ord aftaler inden for dørsalgsdirektivets område).

Til § 19

Bestemmelsen opstiller nærmere regler for udøvelsen af fortrydelsesfristen, herunder navnlig beregning af fristens længde.

Stk. 1 er indholdsmæssigt en videreførelse af den gældende § 18, stk. 1, 1. pkt., der samtidigt gennemfører direktivets artikel 9, stk. 1.

Det følger af *1. pkt.* at forbrugeren, såfremt vedkommende vil udøve sin fortrydelsesret, inden 14 dage skal benytte den i lovudkastets § 20 angivne fremgangsmåde. Dog gælder der ved aftaler om individuel pensionsordning en længere frist på 30 dage.

Fristerne skal beregnes i kalenderdage, jf. nærmere herom betænkningens afsnit 3.2.3.4.

Om den gældende § 18, stk. 1, 1. pkt., henvises til Folketingstidende, tillæg A, s. 7603 f., hvor af bl.a. fremgår, at 14 dages fristen tilsigter at gennemføre artikel 6, stk. 1, i det generelle fjernsalgsdirektiv og artikel 6, stk. 1, i dørsalgsdirektivet, mens 30 dages fristen for aftaler om individuelle pensionsordninger tilsigter at gennemføre artikel 6, stk. 1, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, jf. herved i øvrigt afsnit 6.3.6.1.

2. pkt. fastsætter, at der ikke kan stilles krav om, at årsagen til fortrydelsen angives, hvilket svarer til den gældende § 18, stk. 1, 1. pkt., jf. herved også betænkningens afsnit 6.3.6.1.

Endelig følger det af *3. pkt.*, at forbrugeren for så vidt den aftale, der fortrydes, angår en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse, ikke kan blive pålagt at betale andre omkostninger end dem, der er nævnt i lovudkastets § 22, stk. 3, § 24 og § 25. Det vil sige ekstra omkostninger, der skyldes at forbrugeren udtrykkeligt har valgt en anden leveringsform end den mindst bekostelige standardlevering, som den erhvervsdrivende har tilbudt (§ 22, stk. 3), direkte udgifter forbundet med tilbagelevering af en vare (§ 24, stk. 2), en eventuel forringelse af varens værdi, som skyldes anden håndtering af varen fra forbrugers side, end hvad der er nødvendigt for at fastslå vares art, egenskaber og den måde, den fungerer på (§ 24, stk. 5), og pligt til

tilbagebetaling for allerede leverede tjenesteydelser, og digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium samt for finansielle tjenesteydelser (§ 25, stk. 1-4). Der henvises nærmere herom til bemærkninger til lovudkastet §§ 22, 24 og 25, idet det bemærkes, at 3. pkt. tilsigter at gennemføre direktivets artikel 9, stk. 1, in fine. Den gældende § 18, stk. 1, indeholder ikke en tilsvarende regulering af de omkostninger, som forbrugeren kan pådrage sig ved udnyttelse af fortrydelsesretten.

Stk. 2 fastlægger for forskellige aftaletyper fra hvilket tidspunkt fortrydelsesfristen på 14, henholdsvis 30, dage skal beregnes i forhold til forskellige typer af aftaler.

Efter *nr. 1* løber fortrydelsesfristen således fra den dag, hvor aftalen indgås, hvis den vedrører en tjenesteydelse. Bestemmelsen er en delvis videreførelse af den gældende § 18, stk. 2, nr. 1 (1. del heraf) og gennemfører samtidigt direktivets artikel 9, stk. 2, litra a.

Det bemærkes, at den foreslåede bestemmelse – i lighed med den gældende § 18, stk. 2, nr. 1, 1. led – finder anvendelse på såvel finansielle som ikkefinansielle tjenesteydelser. Om den gældende § 18, stk. 2, nr. 1, henvises til Folketingstidende 2003-04, tillæg A, s. 7603 f.

Den gældende særskilte regulering af fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt for varer, som skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugerenes individuelle behov (bestillingskøb), i den gældende § 18, stk. 2, nr. 1, 1. led, foreslås ikke videreført, jf. herved lovudkastets § 18, stk. 2, nr. 3, hvorefter sådanne varer helt er undtaget fra fortrydelsesretten.

Efter *nr. 2* løber fortrydelsesfristen ved aftaler om varer fra den dag, hvor forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand, dog ikke transportøren får varen i fysisk besiddelse. I *litra a-c* fastsættes dette tidspunkt nærmere i relation til en række forskellige aftaletyper. I tilfælde af levering af flere forskellige varer, som er bestilt i én ordre, men som leveres enkeltvis, regnes fristen fra det tidspunkt, hvor den sidste vare er i fysisk besiddelse (*litra a*). Er der derimod tale om en vare, der består af flere partier eller dele, regnes fristen fra det sidste parti eller den sidste del er i fysisk besiddelse (*litra b*), mens fristen i tilfælde af aftaler om regelmæssig levering af varer over en bestemt periode, regnes fra når den første vare er i fysisk besiddelse (*litra c*).

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 9, stk. 2, litra b. Den foreslåede bestemmelse er i relation til varer mere detaljeret end den gældende § 18, stk. 2, nr. 1, 2. led, hvor af det alene fremgår, at fristen regnes fra den dag, hvor forbrugeren har fået det købte eller den første levering i hænde.

Om den gældende § 18, stk. 2, nr. 2, hvorefter fortrydelsesfristen ikke begynder at løbe, før forbrugeren har fået samtlige oplysninger, som det efter forbrugeraftalelovens kapitel 3 påhviler den erhvervsdrivende at give på papir eller andet varigt medium, henvises til den foreslåede § 19, stk. 3, jf. herom umiddelbart nedenfor.

Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.3.6.2.2.

I *nr. 3* fastsættes som noget nyt, at fortrydelsesfristen, i tilfælde af aftaler om forsyning af vand, gas eller elektricitet som ikke sælges i en afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, eller levering af fjernvarme eller digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, begynder at løbe, den dag, hvor aftalen indgås.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 9, stk. 2, litra c. Der henvises herom til betænkningens afsnit 6.3.6.2.3.

Stk. 3 fastsætter som en undtagelse til stk. 2, at fortrydelsesfristen for så vidt angår aftaler om en vare eller en ikkefinansielle tjenesteydelse først løber fra den dag, hvor forbrugeren har modtaget de i lovudkastets § 8, stk. 1, nr. 9, nævnte oplysninger, dvs. om betingelser, tidsfrist og procedure for at gøre en eventuel fortrydelsesret gældende samt standardfortrydelsesformularen i lovudkastets bilag 1 C. Det forudsættes i den forbindelse, at dette tidspunkt ligger senere end det tidspunkt, hvor en aftale om en tjenesteydelse indgås, eller forbrugeren får varen fysisk i hænde, idet fristen i modsat fald skal regnes fra disse tidspunkter, jf. de foreslåede § 19, stk. 2, nr. 1 og 2.

Det fremgår endvidere af stk. 3, at fortrydelsesfristen først begynder at løbe, når disse oplysninger er modtaget på et varigt medium, jf. herved lovudkastets § 13.

Denne del af bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 10, stk. 2, og er – i modsætning til den gældendes § 18, stk. 2, nr. 2, der fastsætter, at fortrydelsesfristen først regnes fra den dag, hvor forbrugeren har

modtaget (alle) de oplysninger, som det efter kapitel 3, påhviler den erhvervsdrivende at give på papir eller andet varigt medium – begrænset til at vedrøre manglende oplysninger om selve fortrydelsesretten.

For så vidt angår fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser fastsætter bestemmelsen i den foreslåede stk. 3 endvidere, at fristen først begynder at løbe, når forbrugeren har modtaget de oplysninger, der følger af lovudkastet §§ 15 og 16. Kravet om modtagelse på et varigt medium, jf. umiddelbart ovenfor, gælder ikke disse oplysninger, men det følger derimod af selve §§ 15 og 16, at oplysningerne skal leveres på et papir (eller et andet varigt medium), jf. herved § 15, stk. 1, og § 16.

Denne del af bestemmelsen viderefører den gældende § 18, stk. 2, for så vidt angår finansielle tjenesteydelser, jf. herved Folketingstidende 2003-04, tillæg A, s. 7603 f.

Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.3.7.1.

Stk. 4 fastsætter i tilknytning til stk. 1-3 en absolut fortrydelsesfrist. Efter bestemmelsen udløber fortrydelsesfristen for aftaler om varer eller ikkefinansielle tjenesteydelser, uanset at de i § 8, stk. 1, nr. 9, nævnte oplysninger ikke er givet til forbrugeren på et varigt medium, senest 12 måneder efter den i stk. 2 nævnte 14 dages periode, dog senest 14 dage efter den dag, hvor oplysningerne er kommet frem til forbrugeren.

Bestemmelsen antages at indebære, at den absolutte frist altid udløber *seneste* 12 måneder efter udløbet af den oprindelige fortrydelsesfrist, jf. artikel 9, stk. 2, dvs. 14 dage efter indgåelse af en aftale om en tjenesteydelse eller ved aftaler om varer 14 dage efter, at forbrugeren eller en af forbrugeren angiven tredjemand har fået varen i fysisk besiddelse. Efterfølgende oplysninger fra den erhvervsdrivende om fortrydelsesfristen i overensstemmelse med § 19, stk. 3, eksempelvis umiddelbart før udløbet af 12-måneders fristen, vil således ikke føre til forlængelse af den absolutte frist, dvs. fristen på 12 måneder efter udløbet af den oprindelige fortrydelsesfrist (12 måneder og 14 dage).

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 10, stk. 1, og indebærer ændringer i forhold til den gældende § 18, stk. 3, dels i form af at fristen for at gøre fortrydelsesretten gældende i forhold til *fjernsalgsaftaler* forlænges i forhold til de gældende 3 måneder efter henholdsvis den dag, hvor forbrugeren fik varen i hænde eller – for ikkefinansielle tjenesteydel-

ser – aftalens indgåelse, og dels således, at der som noget nyt fastsættes en absolut fortrydelsesfrist for aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser.

Det bemærkes endvidere, at bestemmelsen ikke finder anvendelse på aftaler om finansielle tjenesteydelser, da fjernsalgsdirektivet ikke giver mulighed for at fastsætte en længste frist for fortrydelsesrettens udnyttelse.

Der henvises herom til betænkningens afsnit 6.3.7.1

Stk. 5 fastsætter specifikt i forhold til aftaler vedrørende fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, at fortrydelsesretten kun gælder, indtil aftalen med forbrugerens udtrykkelige samtykke er blevet helt opfyldt af begge parter.

Der er tale om en videreførelse af den gældende § 18, stk. 5, som gennemfører artikel 6, stk. 2, litra c, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, jf. Folketings Tidende 2003-04, tillæg A, s. 7605, hvoraf det bl.a. fremgår, at reglen normalt vil være uden praktisk betydning i tilfælde, hvor der er tale om et løbende aftaleforhold mellem parterne, herunder f.eks. et lån eller en kassekreditaftale. Samme sted angives en enkeltstående aftale om betalingsformidling eller pengeoverførsel som et eksempel på et tilfælde, hvor bestemmelsen vil kunne finde anvendelse.

Bestemmelsen foreslås opretholdt med henblik på fortsat at sikre en korrekt implementering af det finansielle fjernsalgsdirektiv, jf. betænkningens afsnit 6.3.8.3.

Der henvises endvidere til bemærkningerne til lovforslagets § 14, stk. 1, nr. 10, hvorefter den erhvervsdrivende forud for aftalens indgåelse skal oplyse forbrugeren om, at fortrydelsesretten kun gælder, indtil aftalen er blevet opfyldt af begge parter.

Der henvises i øvrigt til lovudkastets § 25, stk. 1, hvorefter forbrugeren ved tilbagetræden fra aftalen under visse forudsætninger kan pålægges at betale for den del af ydelsen, som allerede er leveret på fortrydelsestidspunktet.

Stk. 6 fastsætter i tilknytning til beregningen af fortrydelsesfristen, at fristens udløb skydes til den følgende hverdag, hvis den sidste dag for udøvelsen af fortrydelsesretten falder på en helligdag, en lørdag, grundlovsdag, den 24. december eller den 31. december.

Bestemmelsen indebærer, at tidsfristen udløber med udgangen af den følgende hverdags sidste time.

Der er tale om en videreførelse af den gældende § 18, stk. 7, jf. Folketings-tidende 2003-04, tillæg A, s. 7605.

Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.3.4.2.3.

Til § 20

Bestemmelsen fastsætter den nærmere procedure, som forbrugeren skal følge, hvis vedkommende ønsker at gøre brug af fortrydelsesretten. Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 11, men finder i kraft af anvendelsesområdet for fortrydelsesretten som fastlagt i den foreslåede § 18, jf. § 1, stk. 2, også anvendelse på aftaler om finansielle tjenesteydelser, hvorved bestemmelsen også tilsigter at gennemføre artikel 6, stk. 6, i det finansielle fjernsalgsdirektiv.

Således skal forbrugeren efter *stk. 1, 1. pkt.*, inden fortrydelsesfristens udløb, jf. lovudkastets § 19 – dvs. som udgangspunkt inden 14 dage efter henholdsvis indgåelse af en aftale om en tjenesteydelse og levering af en vare – ved afgivelse af en utvetydig erklæring give den erhvervsdrivende meddelelse om udnyttelse af fortrydelsesretten.

En utvetydig erklæring kan f.eks. være et brev, et telefonopkald eller returnering af varen med en klar erklæring. Det bemærkes dog, at kravet om afgivelse af en utvetydig erklæring indebærer, at fortrydelsesretten – i modsætning til den gældende § 19, stk. 3, ikke kan benyttes ved, at forbrugeren blot undlader at modtage eller indløse en forsendelse fra den erhvervsdrivende, medmindre sådanne handlinger ledsages af en utvetydig erklæring om udnyttelse af fortrydelsesretten. I sådanne tilfælde vil fortrydelsesfristen i øvrigt ikke være begyndt at løbe, da forbrugeren ikke har fået denne i fysisk besiddelse, jf. lovudkastets § 19, stk. 2, nr. 2. Man kan eksempelvis også forestille sig, at forbrugeren adspurgt af den erhvervsdrivende klart tilkendegiver, at manglende modtagelse eller indløsning skyldes, at forbrugeren ønsker at udnytte fortrydelsesretten. I dette tilfælde skal meddelelsen om udnyttelse af fortrydelsesretten først anses for afgivet ved denne tilkendegivelse.

At meddelelse skal gives til den erhvervsdrivende antages i lighed med gældende ret ikke at indebære, at forbrugeren alene kan give meddelelse i overensstemmelse med de kontaktoplysninger på den erhvervsdrivende, som forbrugeren har modtaget i forbindelse med den erhvervsdrivendes opfyldelse af oplysningspligten i henhold til kapitel 3, men det må antages at den erhvervsdrivende alene har forsendelsesrisikoen, jf. herved bemærkningerne til den foreslåede § 20, stk. 3, hvis meddelelsen er sendt til en adresse, hvor den kan forventes at komme til den erhvervsdrivendes kundskab.

Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.4.7.1.

Det fremgår af *stk. 1, 2. pkt.*, at forbrugeren kan vælge at afgive erklæring om udnyttelse af fortrydelsesretten ved at benytte sig af standardfortrydelsesformularen i lovens bilag 1 C.

Den foreslåede § 20, stk. 1, tilsigter at gennemføre direktivets artikel 11, stk. 1.

Det bemærkes i den forbindelse, at den erhvervsdrivende efter lovudkastets § 9, stk. 1, nr. 9, skal give forbrugeren standardfortrydelsesformularen inden indgåelse af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. Det bemærkes i øvrigt, at direktivets standardfortrydelsesformular med den foreslåede bestemmelse også gøres anvendelig i relation til fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser.

Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.4.7.1.

Efter *stk. 2., 1. pkt.*, kan den erhvervsdrivende – foruden muligheden for anvendelse af standardfortrydelsesformularen eller en anden utvetydig erklæring om, at fortrydelsesretten udnyttes – endvidere give forbrugeren mulighed for *elektronisk* at udfylde og indsende enten standardfortrydelsesformularen i lovens bilag 1 C, eller en anden utvetydig erklæring på den erhvervsdrivendes hjemmeside.

I *stk. 2, 2. pkt.*, fastsættes det om tilfælde, hvor forbrugeren benytter sig af den fremgangsmåde, der er anført i 1. pkt., at den erhvervsdrivende straks skal kvittere for modtagelsen på et varigt medium, f.eks. e-mail.

Den foreslåede stk. 2 tilsigter at gennemføre direktivets artikel 11, stk. 3.

Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.4.7.1.

Ifølge *stk. 3* skal fristen for udnyttelse af fortrydelsesretten anses for overholdt, hvis meddelelsen er afsendt inden fortrydelsesfristens udløb.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 11, stk. 2.

Dette anses – i lighed med den gældende § 19, stk. 1, 2. pkt. – at indebære, at det er uden betydning, om den erhvervsdrivende først modtager meddelelsen efter fristens udløb, og at det er den erhvervsdrivende, som bærer risikoen for meddelelsens forsinkelse, herunder for at meddelelsen aldrig når frem til den erhvervsdrivende.

Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.4.7.2.

Stk. 4 fastsætter, at det er forbrugeren, der har bevisbyrden for, at vedkommende har gjort brug af fortrydelsesretten i overensstemmelse med stk. 1-3.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 11, stk. 4, idet der med bestemmelsen dog ikke er tiltænkt nogen ændringer i forhold til gældende ret.

Da forbrugeren har bevisbyrden for, at fortrydelsesretten er udnyttet i overensstemmelse med den foreslåede § 20, herunder at meddelelse er afgivet rettidigt, er det i forbrugers interesse at anvende et varigt medium, når denne giver meddelelse til den erhvervsdrivende om, at fortrydelsesretten udnyttes.

Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.4.7.3.

Til § 21

Bestemmelsen præciserer, at udøvelse af fortrydelsesretten indebærer, at parternes forpligtelse til at opfylde en indgået aftale ophører, og at forbrugeren heller ikke er bundet af et fremsat tilbud.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 12, men er dog ikke begrænset til aftaler inden for direktivets anvendelsesområde. Den gældende forbrugerftalelov indeholder ingen tilsvarende bestemmelser,

men samme resultat antages at følge af gældende ret, jf. herved betænkningens afsnit 6.4.8.

Til § 22

Den foreslåede § 22, stk. 1-4, tilsigter at gennemføre forbrugerrettighedsdirektivets artikel 13 om den erhvervsdrivendes forpligtelser i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten. Den foreslåede § 22, stk. 5, er en uændret videreførelse af den gældende forbrugeraftalelovs § 22, stk. 3.

Efter *stk. 1, 1. pkt.*, skal den erhvervsdrivende tilbagebetale alle beløb, herunder eventuelle leveringsomkostninger, modtaget fra forbrugeren, uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor den erhvervsdrivende modtager meddelelse om forbrugeren beslutning om at træde tilbage fra aftalen.

Med hensyn til selve den erhvervsdrivendes tilbagebetalingspligt svarer bestemmelsen til den gældende bestemmelse i forbrugeraftalelovens § 21, stk. 2, hvorefter den erhvervsdrivende skal tilbagebetale eventuelle modtagne beløb, når forbrugeren træder tilbage fra aftalen. Tilbagebetalingspligten antages dog ikke at omfatte gebyr for anvendelse af et betalingsinstrument, som den erhvervsdrivende skal afregne til 3. mand, f.eks. indløser. For så vidt angår det udtrykkelige krav om, at den erhvervsdrivende skal tilbagebetale eventuelle leveringsomkostninger, er der ikke tale om nogen ændring af gældende ret, hvorefter den erhvervsdrivende (også) skal tilbagebetale de beløb, herunder eventuelle leveringsomkostninger, som forbrugeren har betalt, jf. betænkningens afsnit 6.4.9.1.

Vedrørende *tidspunktet* for den erhvervsdrivendes tilbagebetalingspligt indebærer bestemmelsen, at den erhvervsdrivende – i tilfælde hvor forbrugeren træder tilbage fra aftalen – typisk vil skulle foretage tilbagebetalingen af eventuelle modtagne beløb fra forbrugeren på et tidligere tidspunkt end efter de gældende regler. Efter den gældende forbrugeraftalelov § 21, stk. 3, der vedrører fjernsalg af varer, hvor den erhvervsdrivende ikke har påtaget sig at afhente varen hos forbrugeren, hvis denne udøver sin fortrydelsesret, skal tilbagebetalingen ske snarest muligt og senest 30 dage efter, at den erhvervsdrivende har modtaget varen retur. For så vidt angår andre tilfælde end de i stk. 3 nævnte, dvs. fjernsalgsaftaler om tjenesteydelser og varer i tilfælde, hvor den erhvervsdrivende har påtaget sig at afhente varen ved forbrugeren tilbagetræden, samt aftaler indgået uden for fast forretningssted, følger det af den gældende forbrugeraftalelov § 21, stk. 4, at til-

bagebetalingen skal ske senest 30 dage efter, at forbrugeren underretning om tilbagebetalingen er kommet frem til den erhvervsdrivende.

Efter det foreslåede *stk. 1, 1. pkt.*, vil den erhvervsdrivende imidlertid som udgangspunkt skulle tilbagebetale en eventuel modtaget betaling uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor den erhvervsdrivende modtager meddelelsen om fortrydelsen. Bestemmelsen skal dog ses i sammenhæng med det foreslåede *stk. 4*, hvoraf det fremgår, at den erhvervsdrivende kan tilbageholde beløbet, indtil varen er modtaget retur, eller indtil forbrugeren har fremlagt dokumentation for, at varen er returneret, alt efter hvilket tidspunkt der er tidligst.

Det bemærkes, at der med formuleringen *uden unødigt forsinkelse* i forhold til tidspunktet for den erhvervsdrivendes tilbagebetalingspligt ikke er tilsigtet nogen ændringer i forhold til gældende ret, hvorefter tilbagebetalingen skal ske *snarest muligt*.

Efter det foreslåede *stk. 2* skal den erhvervsdrivende foretage tilbagebetalingen ved brug af samme betalingsmiddel, som forbrugeren har benyttet til den oprindelige transaktion, medmindre forbrugeren har givet samtykke til anvendelse af et andet betalingsmiddel, og forudsat at forbrugeren ikke bliver pålagt nogen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen. En tilsvarende bestemmelse findes ikke efter gældende ret.

Stk. 3 fastslår, at den erhvervsdrivende – uanset *stk. 1* – ikke skal tilbagebetale ekstra omkostninger, hvis forbrugeren udtrykkeligt har valgt en anden leveringsform end den mindst bekvem standardlevering, som den erhvervsdrivende har tilbudt. Dette betyder – i modsætning til hvad der er tilfældet efter gældende ret – at den erhvervsdrivende efter omstændighederne vil kunne foretage fradrag for eventuelle ekstraomkostninger, der er forbundet med varens levering.

Hvis den erhvervsdrivende ikke har tilbudt selv at afhente varen, følger det af det foreslåede *stk. 4*, at den erhvervsdrivende ved aftaler om salg af varer kan tilbageholde det i *stk. 1* nævnte beløb, indtil denne har modtaget varen, eller indtil forbrugeren har fremlagt dokumentation for at have returneret varen, alt efter hvilket tidspunkt der er tidligst.

Bestemmelsen indebærer som udgangspunkt en beskyttelse af den erhvervsdrivende, idet tilbagebetaling af et eventuelt modtaget beløb fra en forbruger efter det foreslåede *stk. 1* skal ske uden unødigt forsinkelse og

senest 14 dage fra den dag, hvor den erhvervsdrivende modtager meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten. Efter det foreslåede stk. 4 vil den erhvervsdrivende imidlertid efter omstændighederne kunne vente med at tilbagebetale det modtagne beløb, indtil denne har modtaget varen.

Bestemmelsen kan indebære, at den erhvervsdrivende skal tilbagebetale købesummen til forbrugeren, inden varen er modtaget retur. Dette vil f.eks. være tilfældet, hvis forbrugeren – på et tidspunkt efter 14 dage fra den dato, hvor den erhvervsdrivende har modtaget meddelelse om forbrugers beslutning om tilbagetræden – over for den erhvervsdrivende fremlægger dokumentation for at have returneret varen, før den erhvervsdrivende har modtaget denne.

Fastlæggelsen af, hvad der udgør tilstrækkelig dokumentation til at udløse den erhvervsdrivendes tilbagebetalingspligt må således bero på en konkret vurdering, og efter omstændighederne vil en kvittering for afsendelse af et anbefalet brev, tilbagesendelse undergivet en ”track-and-trace” service, en indleveringsattest (postkvittering) eller lignende, således antages at kunne tjene som bevis for, at et brev eller en pakke er indleveret til afsendelse, idet bestemmelsen dog ikke indebærer, at forbrugeren skal kunne fremvise dokumentation, der beviser forsendelsens indhold eller vares stand, jf. nærmere herom betænkningens afsnit 6.4.9.

Forbrugeren bærer risikoen for vares hændelige beskadigelse eller forringelse under tilbagetransporten af denne i forbindelse med forbrugers udnyttelse af fortrydelsesretten, jf. betænkningens afsnit 6.5.12.5.

Den erhvervsdrivendes tilbagebetaling efter den foreslåede stk. 4 skal i lighed med tilbagebetaling efter den foreslåede stk. 1 ske uden unødigt forsinkelse.

Til § 23

Den foreslåede § 23 er en uændret videreførelse af den gældende § 22, stk. 3, og finder alene anvendelse på fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser. Bestemmelsen foreslås indsat i umiddelbar forlængelse af § 22, der i relation til aftaler om varer og ikkefinansielle tjenesteydelser fastsætter de forpligtelser, der påhviler den erhvervsdrivende i tilfælde af forbrugers udøvelse af fortrydelsesretten.

Der henvises til betænkningens afsnit 6.1.7.13. og 6.4.11.

Til § 24

Bestemmelsen indeholder regler om forbrugerens forpligtelser, når fortrydelsesretten udnyttes i relation til en købsaftale.

Efter *stk. 1* skal forbrugeren således ved tilbagetræden fra en købsaftale afsende eller aflevere varen til den erhvervsdrivende eller til en person, som den erhvervsdrivende har bemyndiget til at modtage varen uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter, at forbrugeren har givet meddelelse til den erhvervsdrivende om udnyttelse af fortrydelsesretten, jf. den foreslåede § 20.

Det fremgår endvidere, af *stk. 1*, at bestemmelsen ikke finder anvendelse i tilfælde, hvor den erhvervsdrivende har tilbudt at afhente varen.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 14, *stk. 1*, 1. afsnit, 1. pkt., og er til dels en videreførelse af den gældende § 19, *stk. 2*, som dog alene gælder ved købsaftaler indgået ved fjernsalg. I modsætning til den gældende § 19, *stk. 2*, hvorefter forbrugeren skal tilbagegive varen til den erhvervsdrivende inden *fortrydelsesfristens* udløb, indebærer den foreslåede bestemmelse, at forbrugeren (først) skal tilbagegive eller aflevere varen senest 14 dage efter den dato, hvor forbrugeren har givet den erhvervsdrivende *besked* om, at aftalen fortrydes.

Fristen er overholdt, hvis forbrugeren har afsendt varerne inden udløbet af de 14 dage, dvs. at afsendelse på fristens sidste dag vil være rettidig.

Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.4.10.1.

Det fremgår af *stk. 2*, at forbrugeren skal afholde de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varen, medmindre den erhvervsdrivende enten har indvilliget i at afholde omkostningerne eller ikke har overholdt pligten efter den foreslåede § 8, *stk. 1*, nr. 10, til at oplyse forbrugeren om, at vedkommende skal betale udgifterne til tilbagelevering af varen i tilfælde af fortrydelse.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre artikel 14, *stk. 1*, 2. afsnit, og fastsætter som noget nyt i forhold til den gældende forbrugeraftalelov den civile retlige konsekvens af, at den erhvervsdrivende ikke har overholdt oplysningspligten i henhold til § 8, *stk. 1*, nr. 10, 1. led, at den erhvervsdrivende

vende i givet fald skal afholde de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varen.

De direkte udgifter i forbindelse med tilbageleveringen vil som udgangspunkt svare til de udgifter, som den erhvervsdrivende har afholdt ved levering af varen, og kan bl.a. ikke antages at omfatte den erhvervsdrivendes (generelle) omkostninger ved at skulle håndtere returnerede varer efter tilbagelevering.

Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.4.10.1.

I *stk. 3* fastsættes i forlængelse af *stk. 2*, hvornår den erhvervsdrivende (selv) skal foretage afhentning af varen, herunder afholde udgifterne forbundet hermed.

Det følger således af *1. pkt.*, at den erhvervsdrivende i visse situationer, hvor forbrugeren benytter sig af sin ret til at fortryde en købsaftale, skal afhente varen for egen regning, nærmere bestemt 1) når købsaftalen er indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, 2) når varen er blevet leveret til forbrugers hjem ved aftalens indgåelse, og 3) når varen i kraft af sin art normalt ikke kan returneres med post.

Bestemmelsen tilsigter at implementere artikel 14, *stk. 1, 3. afsnit*, og fastsætter i forhold til den gældende § 20, *stk. 1, 2. pkt.*, hvorefter det ved køb af varer uden for fast forretningssted i alle tilfælde påhviler den erhvervsdrivende at afhente varerne, en noget mere begrænset forpligtelse for den erhvervsdrivende til (selv) at afhente varen, herunder afholde udgifterne forbundet hermed. Navnlig antages det i praksis, at alene få varer efter deres art ikke normalt kan returneres med post, idet den nærmere afgrænsning heraf dog må bero på en konkret vurdering. Det må i den forbindelse antages at være retningsgivende, hvorvidt varen er af en karakter, som virksomheder, der har tilladelse til postbefordring, hverken efter postloven, jf. lov nr. 1536 af 21. december 2010, eller internationale aftaler eller standarder på området er *forpligtet* til at tilbyde befordring af eller i øvrigt *sædvanligvis* tilbyder befordring af.

Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.4.10.1.

Stk. 4, 1. pkt., regulerer indirekte, hvornår den erhvervsdrivende skal hente varen.

Når en forbruger udnytter fortrydelsesretten i relation til en købsaftale indgået uden for forretningssted eller fjernsalg, og hvor den erhvervsdrivende skal hente varen – enten fordi den erhvervsdrivende har tilbudt dette, eller fordi den erhvervsdrivende i medfør af stk. 3 er forpligtet hertil – følger det således af bestemmelsen, at varen vederlagsfrit tilfalder forbrugeren, hvis den erhvervsdrivende ikke har afhentet varen inden tre måneder efter det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende i overensstemmelse med den foreslåede § 20 har modtaget meddelelse om forbrugerens beslutning om at træde tilbage fra aftalen.

Der er tale om en videreførelse af den gældende § 21, stk. 4, 2. pkt., som stammer fra den oprindelige forbrugerftalelov af 1978, jf. Folketingstidende 1977-78, tillæg A, sp. 763, hvor af bl.a. fremgår, at bestemmelsen er møntet på den situation, hvor sælgeren ikke inden rimelig tid reagerer på køberens (forbrugerens) underretning, om at denne træder tilbage fra aftalen. Bestemmelsen er en følge af, at forbrugeren ikke kan være forpligtet til at opbevare genstanden i ubegrænset tid, og ifølge forarbejderne valgte man denne enkle og klare regel, da mulige alternative og teknisk komplicerede bestemmelser om salg for sælgers regning mv. svarende til købelovens § 55, jf. §§ 34 og 35, ikke fandtes at kunne retfærdiggøres henset til den lidet praktiske situation.

Af bemærkningerne til bestemmelsen fremgår i øvrigt, at forbrugeren kan kræve (den erlagte del af) købesummen tilbage, uanset om han efter bestemmelsen tillige kan beholde salgsgenstanden. Herudover fremgår det, at tremåneders fristen regnes fra sælgerens modtagelse af forbrugerens underretning om tilbagetrædelsen, idet virkningen ikke indtræder, såfremt sælgeren ikke har modtaget underretningen, og at forbrugeren (også) af denne grund bør sikre sig det fornødne bevis herfor.

Endelig fremgår det af bemærkningerne, at det er en selvfølge, at forbrugeren ikke vil kunne påberåbe sig bestemmelsen, såfremt sælgeren på grund af køberens forhold, eksempelvis bortrejse eller uoplyst flytning, har været forhindret i at afhente varen inden for tremåneders fristen.

Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.4.10.1.

Efter 2. pkt. kan forbrugeren holde varen tilbage, indtil vederlaget eller den betalte del heraf tilbagebetales. Bestemmelsen finder anvendelse i de tilfælde, der er opregnet i 1. pkt., dvs. tilfælde, hvor den erhvervsdrivende har tilbudt at afhente varen eller i medfør af stk. 3 er forpligtet hertil (afta-

ler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, hvor varen er blevet leveret til forbrugers hjem ved aftalens indgåelse og i kraft af sin art normalt ikke kan returneres med post).

Bestemmelsen er en (begrænset) videreførelse af den gældende § 21, stk. 4, 3. pkt. – som i det væsentligste stammer fra den oprindelige forbrugeraf-talelov af 1978 – hvorefter tilbageholdsretten gælder i forhold til fjern-salgsaftaler om tjenesteydelser og varer, hvor den erhvervsdrivende har på-taget sig at afhente varen ved udnyttelse af fortrydelsesretten, samt alle af-taler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, og hvor den erhvervsdrivende derfor efter den gældende § 20, stk. 1, 2. pkt. er forplig-tet til at afhente varen.

Begrænsningen skyldes, at de foreslåede regler til gennemførelse af for-brugerrettighedsdirektivet indebærer, at forbrugeren i visse situationer vil være forpligtet til at returnere varen til den erhvervsdrivende i forbindelse med udnyttelse af fortrydelsesretten uden først eller samtidigt at modtage tilbagebetalingen, jf. bl.a. den foreslåede § 24, stk. 1. Den foreslåede be-grænsning af den gældende § 21, stk. 4, 3. pkt., indebærer dog ikke i øvrigt en fravigelse af det generelle princip om tilbageholdsret, jf. herved bl.a. købelovens § 57. Det generelle tilbageholdelsesprincip vil således fortsat være relevant i en række (andre) forbrugerkøb, eksempelvis, hvor forbru-geren personligt returnerer varer i fysiske butikker, og hvor det umiddel-bart kan konstateres, at varen ikke har været udsat for værdiforringelse.

Om den gældende § 21, stk. 4, 3. pkt., henvises til Folketingstidende 2003-04, tillæg A, s. 7607, og Folketingstidende 1977-78, tillæg A, sp. 765.

Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.4.10.1.

Efter *stk. 5, 1. pkt.*, hæfter forbrugeren kun for en eventuel forringelse af varernes værdi, som skyldes en anden håndtering af varerne, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, de fun-gerer på. Det følger af bestemmelsen, at forbrugeren bevarer fortrydelses- retten også i tilfælde, hvor denne har brugt varerne mere end, hvad der er nødvendigt for at fastslå varernes art, egenskaber og den måde de fungerer på, men at forbrugeren (i stedet) hæfter for eventuel forringelse af varernes værdi som følge heraf.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 14, stk. 2, 1. pkt., og indebærer en væsentlig ændring i forhold til den gældende § 20, stk. 1,

hvorefter fortrydelsesretten kun kan udøves, hvis varen kan tilbagegives i væsentlig samme stand og mængde, hvori den var, da forbrugeren fik den i hænde.

Fremover antages det centrale spørgsmål ved forbrugerens udnyttelse af fortrydelsesretten inden for fortrydelsesfristens udløb i forhold til aftaler om varer, som i et eller andet omfang har været taget i brug, at blive, dels hvorvidt ibrugtagningen – herunder åbning af eller skade på emballage mv. – har medført en forringelse af varens værdi, og dels hvorvidt forbrugeren hæfter for en sådan værdiforringelse.

Ved vurderingen af, hvorvidt ibrugtagningen af varen har medført en værdiforringelse, antages der at skulle lægges vægt på varens handelsværdi, når ibrugtagningen tages i betragtning. Det kan i den forbindelse ikke i sig selv antages at være afgørende, hvad den pågældende sælger vil kunne afsætte varen til gennem den anvendte salgskanal. Værdiansættelsen bør således ske ud fra varens generelle handelsmæssige værdi og dermed den pris, som erhvervsdrivende almindeligvis kan opnå.

Ved vurderingen af, hvorvidt forbrugeren hæfter for værdiforringelsen, fordi denne har brugt varen ud over, hvad der er nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og den måde den fungerer på, antages der at skulle lægges vægt på, om forbrugeren har håndteret varen på en måde, som vedkommende i almindelighed – dvs. efter almindelig praksis i forretninger, der sælger tilsvarende varer – ville have fået lov til i en forretning. Dette indebærer eksempelvis, at forbrugeren alene kan prøve en beklædningsgenstand, men ikke have den på i længere tid. Der gælder i øvrigt en generel forpligtelse til at håndtere og besigtige varerne med behørig omhu, dvs. at forbrugeren hæfter for forringelse af varen, der skyldes forbrugeren – eller medlemmer af dennes husstands – uagtsomhed eller manglende omsorg, jf. herved også afsnit 6.4.10.2. og lovudkastets § 24, stk. 6, med tilhørende bemærkninger.

Det bemærkes i den forbindelse desuden, at der i visse tilfælde – bl.a. på grund af forbrugeren håndtering – formentlig kan blive tale om så beskedent en tilbagebetaling ved udnyttelse af fortrydelsesretten, at det næppe kan betale sig for forbrugeren at udnytte denne.

Det må som udgangspunkt antages, at det påhviler den erhvervsdrivende at godtgøre, at varen har været udsat for en værdiforringelse. Kan den erhvervsdrivende løfte denne bevisbyrde, påhviler det forbrugeren at bevise,

at værdiforringelsen ikke skyldes brug, herunder afprøvning, af varen ud over, hvad der er nødvendigt for at fastslå varenes art, egenskaber og den måde den fungerer på.

Af 2. pkt. fremgår i fortsættelse af ovenstående, at forbrugeren dog ikke hæfter for en eventuel forringelse af varerne i det tilfælde, hvor den erhvervsdrivende ikke i overensstemmelse med § 8, stk. 1, nr. 9, har givet meddelelse om fortrydelsesretten.

Bestemmelsen tilsigter at implementere artikel 14, stk. 2, 2. pkt., og indebærer, at forbrugeren i disse situationer ikke hæfter for en eventuel forringelse af varen i perioden, indtil fortrydelsesfristen udløber, jf. herved lovudkastets § 19 med tilhørende bemærkninger. I denne periode vil forbrugeren således ikke hæfte for en eventuel forringelse af varen, der skyldes forbrugerens brug af denne, inden forbrugeren blev bekendt med retten til at træde tilbage fra aftalen – uanset om en eventuel forringelse af varerne skyldes en anden brug af varerne, end hvad der kan anses for normalt. Dette gælder dog som udgangspunkt ikke, hvor forbrugeren er i ond tro (dvs. har kendskab til at fortrydelsesfristen endnu ikke er udløbet), idet forbrugeren i medfør af den almindelige loyalitetspligt efter omstændighederne – herunder at forholdet kan bevises af den erhvervsdrivende – i givet fald vil kunne komme til at hæfte for en eventuel forringelse af varens værdi.

Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.4.10.2.

Til § 25

Bestemmelsen indeholder regler om forbrugerens forpligtelser, når fortrydelsesretten udnyttes.

Stk. 1 fastsætter, at forbrugeren ved udnyttelse af fortrydelsesretten i relation til en tjenesteydelsesaftale, hvor udførelsen af ydelsen allerede er påbegyndt, kan pålægges at betale for den del af ydelsen, som allerede er leveret, såfremt opfyldelse af aftalen – inden fortrydelsesfristens udløb – er påbegyndt på forbrugerens udtrykkelige anmodning (nr. 1), og den erhvervsdrivende godtgør, at forbrugeren i overensstemmelse med lovudkastets § 8, stk. 1, nr. 9 og 11 og § 14, stk. 1, nr. 12, er blevet oplyst om fortrydelsesretten og om det beløb, der i givet fald skal betales ved udnyttelse heraf (nr. 2).

I *stk. 2* er beregningen af det forholdsmæssige beløb, som forbrugeren skal betale efter *stk. 1*, nærmere reguleret. Efter bestemmelsen skal beløbet således stå i rimeligt forhold til omfanget af den ydelse, som allerede er leveret, sammenlignet med aftalens fulde opfyldelse.

Der er tale om en videreførelse af den gældende § 22, *stk. 1* og *2*, som blev indført i den gældende forbrugerftalelov for at gennemføre det finansielle fjernsalgsdirektivs artikel 7, *stk. 1* og *3*. Det foreslås dog at udvide bestemmelsens anvendelsesområde, som p.t. alene gælder for fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser, til tjenesteydelser generelt. Udvidelsen af bestemmelsens anvendelsesområde tilsigter at gennemføre forbrugerrettighedsdirektivets artikel 14, *stk. 3*, 1. pkt., og *stk. 4*, litra a, jf. artikel 7, *stk. 3*, og artikel 8, *stk. 8*, jf. herved også den foreslåede § 25, *stk. 2*. Det bemærkes, at bestemmelsen hermed indebærer en ændring i forhold til den gældende § 18, *stk. 4* og *6*, hvorefter forbrugeren bl.a. ved fjernsalg af ikkefinansielle tjenesteydelser, ikke har fortrydelsesret, hvis den erhvervsdrivende med forbrugers udtrykkelige samtykke har påbegyndt udførelsen.

Bestemmelsen sikrer på den ene side, at forbrugeren kan gøre brug af fortrydelsesretten, selv om vedkommende har anmodet om tjenesteydelsens levering inden udløbet af fortrydelsesfristen, og på den anden side, at den erhvervsdrivende får en rimelig betaling for den tjenesteydelse, vedkommende har leveret, hvis forbrugeren gør brug af fortrydelsesretten, jf. herved også direktivets præambelbetragtning 50.

Kravet om, at leveringen skal være påbegyndt på forbrugers udtrykkelige anmodning indebærer i relation til aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, at anmodningen skal være fremsat på et varigt medium, jf. forbrugerrettighedsdirektivets artikel 7, *stk. 3*.

For så vidt angår definitionen af tjenesteydelsesaftale henvises til betænkningens afsnit 6.1.7.5.

Hvis den samlede pris er urimelig høj, beregnes det forholdsmæssige beløb på grundlag af markedsværdien af det leverede.

Det er forbrugeren, der skal kunne påvise, at den samlede pris er uforholdsmæssig. Markedsværdien bør fastsættes ved at sammenligne prisen

på en tilsvarende tjenesteydelse ydet af andre erhvervsdrivende på tidspunktet for aftalens indgåelse.

Hvis aftalen vedrører en ydelse af en bestemt varighed, må beløbet fastsættes som en pris pr. dag set i forhold til den fulde opfyldelse af aftalen. Hvis der er tale om en løbende aftale af ubestemt varighed, kan prisen fastsættes pr. dag set i forhold til opfyldelse af aftalen i en etårig periode. Det må endvidere antages, at der kan afkræves forbrugeren betaling for eventuelle rimelige stiftelsesomkostninger mv., i det omfang der er tale om betaling for en ydelse, der er leveret til forbrugeren som led i aftalens indgåelse/opfyldelse.

Omfattet af bestemmelsen må herudover antages at være udgifter, som den erhvervsdrivende har afholdt i forbindelse med aftalens indgåelse – uanset om den erhvervsdrivende har udliciteret eller selv udfører den pågældende opgave – samt betaling for ydelser, som den erhvervsdrivende udfører i forbindelse med en aftales indgåelse/opfyldelse. Det er dog en forudsætning for medregning af sådanne udgifter og betalinger, at det beløb, der kræves betalt, står i rimeligt forhold til omfanget af den ydelse, der er leveret. Det er i øvrigt en forudsætning for at afkræve forbrugeren betaling for afholdte udgifter til udførelsen af en opgave, at forbrugeren er blevet oplyst om størrelsen af gebyret mv., og har samtykket i dets afholdelse inden fortrydelsesfristens udløb.

For så vidt angår de gældende bestemmelser i forbrugeraftalelovens § 22, stk. 1 og 2, henvises til Folketingstidende 2003-04, tillæg A, side 7607 f., hvoraf bl.a. fremgår, at bestemmelserne antages at skulle fortolkes således, at den erhvervsdrivendes krav på betaling omfatter leverede ydelser fra aftalens indgåelse og indtil det konkrete fortrydelsestidspunkt, også selv om dette på grund af mangelfuld opfyldelse af oplysningspligten måtte ligge senere end efter udløbet af den sædvanlige fortrydelsesfrist.

Samme sted fremgår det også, at hvis den erhvervsdrivende ikke har givet forbrugeren oplysning om fortrydelsesretten og om det beløb, der skal betales, så kan der ikke kræves betaling for den leverede ydelse mv. Den mangelfulde opfyldelse af oplysningspligten vil samtidig være ensbetydende med, at fortrydelsesfristen ikke begynder at løbe, hvorfor forbrugeren vil kunne fortryde aftalen efter længere tids forløb, uden at den erhvervsdrivende kan kræve betaling for den i fortrydelsesperioden leverede ydelse. Som det fremgår af bemærkningerne, sætter almindelige aftaleretlige grundsætninger, herunder den almindelige pligt til loyal og rimelig

hensyntagen til medkontrahenten, dog visse begrænsninger for forbrugers udnyttelse af sådanne situationer, jf. nærmere herom Folketingstidende 2003-04, tillæg A, side 7608.

Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.4.10.3.

Stk. 3 indeholder en bestemmelse rettet specifikt mod levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium. Bestemmelsen fastsætter således, at forbrugeren ved tilbagetræden fra en aftale om levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, hverken hæfter for hel eller delvis levering, hvis en af følgende tre situationer gør sig gældende; 1) hvis forbrugeren ikke på forhånd har givet sit udtrykkelige samtykke til, at aftalens opfyldelse er påbegyndt inden fortrydelsesfristens udløb, 2) hvis forbrugeren ikke har anerkendt, at vedkommende mister sin fortrydelsesret, når vedkommende giver sit samtykke, eller 3) hvis den erhvervsdrivende har undladt at give forbrugeren en bekræftelse af dennes forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse, jf. lovudkastets § 10, stk. 2, 2. pkt., og § 14, stk. 2, 2. pkt.

Der er tale om en ny bestemmelse, som tilsigter at gennemføre direktivets artikel 13, stk. 4, litra b.

Stk. 4 fastsætter, at forbrugeren snarest muligt og senest 30 dage efter afsendelsen af meddelelse om tilbagetrædelsen skal tilbagelevere ethvert beløb eller formuegode, som forbrugeren måtte have modtaget af den erhvervsdrivende.

Bestemmelsen gælder alene fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser og vedrører forbrugers pligt til at tilbagelevere modtagne ydelser og vil f.eks. være af betydning i tilfælde, hvor aftalen angår en finansiell tjenesteydelse, der består i en kreditaftale, og hvor lånet er blevet udbetalt til forbrugeren.

Der er tale om en videreførelse af den gældende § 22, stk. 4, som gennemfører det finansielle fjernsalgsdirektivs artikel 7, stk. 5, jf. nærmere om bestemmelsen i Folketingstidende 2003-04, tillæg A, s. 7609, hvoraf bl.a. fremgår, at forbrugeren må antages at have tilbageholdsret i det modtagne, indtil vederlaget eller den betalte del heraf tilbagebetales, idet det samme må gælde en erhvervsdrivende, som i medfør af bestemmelsen har krav på at få det modtagne tilbage ved forbrugers tilbagetræden fra aftalen.

Til kapitel 5
(Tilknyttede aftaler)

Til § 26

Stk. 1 fastsætter, at hvis en forbruger træder tilbage fra en aftale, bortfalder enhver tilknyttet aftale, som forbrugeren har indgået med den erhvervsdrivende, eller en tredjemand på grundlag af en aftale mellem den erhvervsdrivende og tredjemanden.

Stk. 2 fastsætter i tilknytning hertil, at forbrugeren – såfremt en tilknyttet aftale bortfalder i medfør af stk. 1 – ikke af den grund kan pålægges at betale gebyr eller erstatning til aftaleparten.

Ved en tilknyttet aftale forstås en aftale i henhold til hvilken, forbrugeren erhverver varer eller tjenesteydelser, som er omfattet af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, og hvor disse varer eller tjenesteydelser leveres af den erhvervsdrivende eller af tredjemand på grundlag af et arrangement mellem nævnte tredjemand og den erhvervsdrivende. Om definitionen af en tilknyttet aftale henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.1.7.13.

Stk. 2 indebærer i øvrigt ikke, at forbrugeren ikke kan pålægges betalinger, som i øvrigt fremgår af reglerne i lovudkastet, eksempelvis at afholde de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af en vare, jf. den foreslåede § 24, stk. 2. Reglen omfatter i øvrigt ikke beløb, som forbrugeren har modtaget som lån i henhold til en kreditaftale. Disse beløb skal således betales tilbage til kreditgiveren

Der er tale om en udvidelse og en forenkling af den gældende § 23 ved sammenskrivning af den gældende stk. 1 og 2 i en bestemmelse med et bredere anvendelsesområde. Den gældende stk. 1, jf. stk. 3, gennemfører artikel 6, stk. 4, i det generelle fjernsalgsdirektiv og regulerer tilknyttede aftaler i form af kreditaftaler, mens den gældende stk. 2, jf. stk. 3, gennemfører artikel 6, stk. 7, 2. led, i det finansielle fjernsalgsdirektiv og regulerer tilknyttede aftaler i form af fjernsalgsaftaler om tjenesteydelser knyttet til fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser.

Den foreslåede stk. 1 omfatter således ikke kun tilknyttede kreditaftaler eller fjernsalgsaftaler om tjenesteydelser knyttet til fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser, men også andre aftaler vedrørende varer

eller tjenesteydelser, der er knyttet til aftaler, som kan fortrydes efter lovens kapitel 4. Med denne udvidelse af bestemmelsen tilsigtes at gennemføre direktivets artikel 15.

Den foreslåede bestemmelse supplerer ligesom den gældende § 23, stk. 1, kreditaftalelovens § 33. En tilknyttet kreditaftale, der er omfattet af den foreslåede bestemmelse, vil således oftest også indgå som en del af et kreditbeløb eller en kreditaftale vedrørende en tjenesteydelse omfattet af kreditaftalelovens § 33. Forbrugers tilbagetræden fra aftalen vil dermed betyde, at forbrugeren efter kreditaftalelovens § 33 kan kræve sig frigjort fra at betale den del af det samlede vederlag, som vedrører kreditomkostningerne inklusiv stiftelsesomkostningerne, ligesom forbrugeren ikke hæfter for tilbagebetalingen af lån, som er udbetalt til sælgeren eller tjenesteyderen, jf. nærmere herom betænkningens afsnit 6.4.6.4.

For så vidt angår den gældende § 23 henvises til Folketingstidende 2003-04, tillæg A, s. 7609 f.

Der henvises i øvrigt til betænkningen afsnit 6.4.11.

Til kapitel 6

(den erhvervsdrivendes opfyldelse af aftaler om ikkefinansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg)

Til § 27

Bestemmelsen indeholder regler om levering og forsinkelse, herunder forbrugers hæveadgang i tilfælde af forsinkelse. Bestemmelsen tilsigter at supplere de foreslåede ændringer af købeloven, jf. herom lovudkast til ændring af købeloven med tilhørende bemærkninger, med henblik på gennemførelsen af artikel 18 og 20 om levering og om risikoens overgang.

De foreslåede ændringer af købeloven finder dog kun direkte anvendelse på varer, hvorfor tilsvarende bestemmelser – i det omfang disse er relevante i forhold til tjenesteydelser – foreslås indført i stedet for de gældende regler om levering i forbrugeraftalelovens kapitel 6, dvs. i stedet for den gældende § 24, med henblik på anvendelse på ikkefinansielle tjenesteydelser, således at der gælder de samme regler omkring levering og forsinkelse, uanset om der er tale om en aftale vedrørende en tjenesteydelse eller en vare.

Til forskel fra den gældende § 24, der alene gælder for aftaler om varer og ikkefinansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg, vil den foreslåede bestemmelse skulle gælde for alle aftaler vedrørende ikkefinansielle tjenesteydelser, herunder aftaler indgået ved fjernsalg og uden for den erhvervsdrivendes forretningssted samt for andre aftaler end fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

Det bemærkes i den forbindelse, at forslaget om at regulere spørgsmålet om levering i relation til ikkefinansielle tjenesteydelser i forbrugeraftaleloven ikke hindrer, at øvrige regler i købeloven – i samme omfang som det gør sig gældende i dag – kan finde (analog) anvendelse på sådanne aftaler.

Stk. 1-3 svarer indholdsmæssigt til den foreslåede affattelse af købelovens § 74, stk. 1-3, hvorfor der henvises til lovudkastets forslag hertil med tilhørende bemærkninger.

Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.5.9.

Til kapitel 7

(Ret til opsigelse af aftaler om løbende tjenesteydelser mv.)

Kapitel 7 er en uændret videreførelse af det gældende kapitel 7 (§§ 25 og 26) om forbrugerens ret til at opsigte aftaler om løbende levering af varer og tjenesteydelser. Bestemmelserne er af aftaleretlig karakter og falder derfor uden for forbrugerrettighedsdirektivets anvendelsesområde, jf. herved direktivets præambelbetragtning 14.

Til § 28

Efter *stk. 1* kan forbrugeren som udgangspunkt opsigte en aftale om løbende levering af varer eller tjenesteydelser med 1 måneds varsel til udgangen af en måned, når der er gået 5 måneder efter aftalens indgåelse.

I *stk. 2* fastsættes der undtagelser fra bestemmelserne om opsigelsesvarsel i stk. 1 og 4, idet disse bestemmelser ikke finder anvendelse, dels hvis opsigelsesvarsel eller bindingsperiode er reguleret i anden lovgivning, dels for visse nærmere afgrænsede aftaler, for hvilke bl.a. gælder, at den samlede pris ikke overstiger 2.000 kr.

Af *stk. 3* følger endvidere, at aftaler omfattet af stk. 1 eller 4, som indgås ved anvendelse af en standardformular, skal indeholde en bestemmelse,

som tydeligt angiver, med hvilket varsel og i givet fald fra hvilket tidspunkt aftalen kan opsiges af forbrugeren.

Efter *stk. 4* kan forbrugeren dog først opsige aftalen med 1 måneds varsel til udgangen af en måned, når der er gået 11 måneder efter aftalens indgåelse, hvis der er tale om en aftale, hvor den samlede pris for varen eller tjenesteydelsen overstiger 20.000 kr. årligt, og hvor påbegyndelsen af leveringen enten kræver, at den erhvervsdrivende afholder engangsomkostninger, der overstiger den gennemsnitlige pris efter aftalen for 6 måneders løbende levering, eller medfører en værdiforringelse af tilsvarende størrelse for den erhvervsdrivende.

Bestemmelsen i § 28 er for så vidt angår *stk. 1-4* en uændret videreførelse af den gældende § 25, der i det væsentligste stammer tilbage fra den oprindelige forbrugeraftalelov af 1978. Om den gældende bestemmelse henvises til Folketingstidende 2008-09, tillæg A, s. 2 f, jf. Folketingstidende 2003-04, tillæg A, s. 7610, samt Folketingstidende 1977-78, tillæg A, sp. 772 f.

I *stk. 5* foreslås dog en ny bestemmelse, hvoraf det udtrykkeligt fremgår, at der i forbrugeraftaler ikke kan aftales et længere opsigelsesvarsel end det i *stk. 1* nævnte, dvs. 1 måned til udgangen af en måned. Dette gælder uanset, om der er aftalt en (gyldig) uopsigelighedsperiode (bindingsperiode) eller ej, jf. herved betænkningens afsnit 6.8.3.

For så vidt angår konsekvensen af, at den erhvervsdrivende overtræder pligten efter *stk. 3* til at medtage bestemmelse om opsigelse af aftaler om løbende levering af varer eller tjenesteydelser i standardformularer, henvises til lovudkastets § 34, *stk. 1*, med tilhørende bemærkninger.

Til § 29

Det følger af bestemmelsens *stk. 1*, at et vederlag, som forbrugeren på tidspunktet for opsigelsen af aftalen har betalt for en periode, som ligger efter tidspunktet for aftalens ophør ifølge opsigelsen, straks skal tilbagebetales.

Af *stk. 2* fremgår i tilknytning hertil, at der ved beregningen af det beløb, som forbrugeren skal have tilbage efter *stk. 1*, kan tages hensyn til sæsonmæssige udsving i værdien af den løbende ydelse.

Bestemmelsen er en uændret videreførelse af den gældende § 26, som stammer fra den oprindelige forbrugeraftalelov af 1978.

Der henvises om bestemmelserne til Folketingstidende 2003-04, tillæg A, s. 7610, samt Folketingstidende 1977-78, tillæg A, sp. 777 f., hvoraf det bl.a. fremgår, at det (allerede) følger af almindelige regler, at forbrugeren vil have krav på tilbagebetaling af beløb, der er betalt for en periode, der ligger efter tidspunktet for aftalens ophør ifølge opsigelsen, men at der alligevel er indsat en udtrykkelig bestemmelse herom i forbrugeraftaleloven, dels for at fastslå, at tilbagebetaling skal ske *straks* efter opsigelsen, dels for at hindre forsøg på at afskære tilbagebetalingskravet gennem kontraktbestemmelser.

Til kapitel 8
(Telefonisk kommunikation)
Til § 30

Bestemmelsen fastsætter, at forbrugeren alene er forpligtet til at betale almindelig telefontakst ved brug af en telefontjeneste, som den erhvervsdrivende har med henblik på at kunne blive kontaktet telefonisk i forbindelse med en indgået aftale.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre artikel 21 og antages at indebære, at virksomheder, der f.eks. har hotlines, hvor forbrugeren kan kontakte virksomheden med spørgsmål om kontrakten, ikke må opkræve mere end basistaksten for telefonopkaldet.

Bestemmelsen udelukker derimod ikke muligheden for, at den erhvervsdrivende i forhold til en tilknyttet serviceaftale kan opkræve overtaksering – f.eks. i tilfælde hvor den tilknyttede service (til dels) finansieres via overtaksering – forudsat, at forbrugeren er gjort udtrykkeligt opmærksom herpå i forbindelse med aftalens indgåelse, og at den ydelse, der leveres, ikke er omfattet af de ufravigelige pligter, der påhviler den erhvervsdrivende, herunder bl.a. den almindelige vejledningspligt.

Basistelefontaksten antages i bestemmelsens forstand at udgøre den betaling for opkald, der tilgår teleudbyderen (trafikafgift). Forbrugeren vil derfor kun betale mere end basistelefontaksten i det omfang, der oven i trafikafgiften lægges yderligere taksering, som tilgår den erhvervsdrivende. Herefter må den erhvervsdrivende i forbindelse med besvarelsen af opkald omfattet af bestemmelsen således ikke anvende overtakserede numre som

omfattet af § 20 i bekendtgørelsen om den samlede danske nummerplan, jf. herved betænkningens afsnit 6.5.7.3.

Taksten for opkald til mobiltelefoner bør i den forbindelse betragtes som basistelefontaksten, uanset om prisen er højere end taksten for opkald til fastnettelefoner, så længe denne (ekstra) trafikafgift ikke tilgår den erhvervsdrivende, men alene er et anliggende mellem forbrugeren og teleudbyderen.

Bestemmelsen berører således ikke teletjenesteudbyderes ret til at opkræve gebyr (trafikafgift) for opkald omfattet af bestemmelsen i overensstemmelse med det abonnement, som forbrugeren har tegnet hos udbyderen. I tilfælde, hvor der i strid med bestemmelsen er anvendt en anden og højere takst end basistelefontaksten, vil forbrugeren skulle rette sit eventuelle krav mod sin kontraktpart (dvs. den erhvervsdrivende) og ikke teleudbyderen, jf. herved også direktivets artikel 21, 2. afsnit.

Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.5.13.

*Til kapitel 9
(Yderligere betalinger)*

Til § 31

Stk. 1 fastsætter, at den erhvervsdrivende kun kan kræve betaling for ydelser, der ligger ud over hovedydelsen, hvis forbrugeren inden aftaleindgåelsen udtrykkeligt har givet samtykke hertil.

Af bestemmelsen følger således, at den erhvervsdrivende, inden forbrugeren bindes af en aftale eller et tilbud, skal anmode om forbrugers udtrykkelige samtykke til eventuelle ekstra betalinger ud over betalingen for den erhvervsdrivendes vigtigste kontraktlige forpligtelse.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 22, der bl.a. indeholder et forbud mod anvendelsen af såkaldte forhåndsafkrydsede tillægsydelser.

I bestemmelsens krav om et udtrykkeligt samtykke ligger, at forbrugeren forudsættes at have foretaget et aktivt valg, og at man herved sigter mod at ramme standardløsninger, som forbrugeren skal forkaste for at undgå yderligere betalinger, herunder navnlig forhåndsafkrydsede kasser, og hvor den

erhvervsdrivende i modsat fald formoder, at forbrugeren har givet sit samtykke til tillægsydelse.

Af *stk. 2* fremgår, at forbrugeren kan kræve betalinger opnået i strid med bestemmelsen i *stk. 1* tilbagebetalt, dvs. hvor der ikke foreligger et udtrykkeligt samtykke fra forbrugeren til tillægsydelser.

Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.5.14.

Til kapitel 10
(Visse lovvalgsaftaler)

Til § 32

Efter bestemmelsen kan forbrugeren, uanset bestemmelse i en fjernsalgsaftale om, at det er lovgivningen i et land uden for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde, der skal finde anvendelse på aftalen, tillige påberåbe sig ufravigelige bestemmelser vedrørende fjernsalgsaftaler i lovgivningen i et land inden for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde, hvis det uden lovvalgsaftalen ville være dette lands lovgivning, der gjaldt for aftalen. Bestemmelsen finder alene anvendelse på fjernsalgsaftaler, jf. herved lovudkastets § 1, *stk. 3*.

Bestemmelsen udgør ikke en egentlig lovvalgsregel. Bestemmelsen ændrer således ikke ved de almindelige internationale privatretlige regler om, hvilket lands lovgivning der finder anvendelse på aftalen, jf. herved navnlig reglerne i Rom-konventionen, men tilsigter alene at afbøde visse uheldige virkninger af det frie lovvalg. Med bestemmelsen sikres forbrugeren – uanset hvilket lands lovgivning, der er aftalt – i fjernsalgstilfælde som minimum den beskyttelse, der følger af det generelle fjernsalgsdirektiv og af de bestemmelser i forbrugerrettighedsdirektivet, der finder anvendelse på fjernsalgsaftaler.

Der er tale om en videreførelse af den gældende § 27, der gennemfører artikel 12, *stk. 2*, i det generelle fjernsalgsdirektiv og artikel § 12, *stk. 2*, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, jf. om den gældende bestemmelse i Folke­tingstidende 1999-2000, tillæg A, s. 5963 f., og Folketingstidende 2003-04, tillæg A, s. 7610 f.

Det foreslås dog – som følge af ophævelsen af det generelle fjernsalgsdirektiv – at lade de udtrykkelige henvisninger til såvel det generelle fjern-

salgsdirektiv som finansielle fjernsalgsdirektiv udgå af bestemmelsen og i stedet lade bestemmelsen gælde fjernsalgsaftaler generelt, hvorved sikres, at forbrugerbeskyttelsen ikke forringes i relation til fjernsalg af (ikkefinansielle) tjenesteydelser.

Ændringen indebærer, at bestemmelsens anvendelsesområde bliver bredere end hidtil, hvilket dog henset til bestemmelsens formentligt begrænsede selvstændige betydning i forhold til navnlig artikel 5, stk. 2, i Romkonventionen (Konvention 80/934/EØF om, hvilken lov der skal anvendes på kontraktlige forpligtelser), der begrænser lovvalg i forbrugerftaler, antages at få mindre betydning i praksis.

Til § 33

Bestemmelsen viderefører den gældende lovs § 28, og gennemfører samtidigt direktivets artikel 25 samt det finansielle fjernsalgsdirektivs artikel 12, stk. 1, hvorefter direktivernes regler er ufravigelige i forhold til forbrugerne.

Om den gældende bestemmelse henvises til Folketingstidende 2003-04, tillæg A, s. 7611, og Folketingstidende 1977-78, tillæg A, sp. 777 f, hvoraf bl.a. fremgår, at bestemmelsen indebærer, at forbrugeren ikke gyldigt kan give afkald på de rettigheder, der tilkommer den pågældende i medfør af lovens bestemmelser, herunder fortrydelsesretten. Dette gælder både forud for aftalens indgåelse og efterfølgende (forud for fortrydelsesfristens udløb). Der er derimod intet til hinder for, at forbrugeren ved aftale tillægges beføjelser, der stiller denne bedre end lovens regler, f.eks. en aftale om en længere fortrydelsesfrist end den, der følger af lovens regler. Det forhold, at forbrugeren i visse henseender stilles bedre end efter lovens regler, er imidlertid ikke ensbetydende med, at aftalen i øvrigt kan indgås på vilkår, der er mindre fordelagtige end lovens regler.

Til § 34

Det foreslås i *stk. 1*, at videreføre den gældende regel i lovens § 29, stk. 1, 1. led, hvorefter overtrædelse af forbuddet mod uanmodede personlige og telefoniske henvendelser, jf. lovforslagets § 4, stk. 1, og overtrædelse af pligten til i en standardformular vedrørende en løbende aftale at give oplysning om opsigelsesvarsel og opsigelsestidspunkt, jf. lovforslagets § 28, stk. 3, straffes med bøde.

Herudover foreslås det i *stk. 1* som noget nyt at indføre bødestraf for overtrædelse af pligten efter de foreslåede bestemmelser i § 8, stk. 1, nr. 9, og § 14, stk. 1, nr. 10, til at give oplysning om eksistensen af en fortrydelsesret, uden at der som i den gældende § 29 stilles krav om, at denne overtrædelse skal være grov eller oftere gentagen. I modsætning til den bredere affattelse af den gældende § 2, stk. 1, 2. pkt., omfatter den foreslåede sanktionsbestemmelse dog kun pligten til at oplyse om eksistensen af en fortrydelsesret, hvorimod overtrædelse af pligten til at oplyse om betingelser, tidsfrister og procedurer for at gøre denne gældende ikke foreslås sanktioneret efter denne bestemmelse. For så vidt angår muligheden for efter gældende ret at sanktionere andre overtrædelser af forbrugeraftaleloven henvises til betænkningens afsnit 6.8.2.

Reglen foreslås at gælde i relation til såvel aftaler vedrørende varer eller ikkefinansielle tjenesteydelser indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller fjernsalgsaftaler samt fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser, jf. lovudkastets § 8 og § 14.

Bestemmelsen supplerer den civilretlige sanktion, der består i, at fortrydelsesretten ikke begynder at løbe, før forbrugeren har modtaget oplysninger om fortrydelsesretten på et varigt medium (varer og ikke finansielle tjenesteydelser) eller på papir eller andet varigt medium, jf. lovudkastets § 19, stk. 3 og 4.

Herudover foreslås det i *stk. 2* at videreføre den del af den gældende § 29, stk. 2, der fastsætter bødestraf for grov eller oftere gentagen overtrædelse af pligten til i forbindelse med en fjernsalgsaftale om en finansiel tjenesteydelse at give oplysning om eventuelle særlige risici ved tjenesteydelsen mv.

Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.8 samt – for så vidt angår de bestemmelser, der som det fremgår ovenfor er en videreførelse af gældende ret – til Folketingstidende 2003-04, tillæg A, s. 7611.

Til § 35

Det foreslås i *stk. 1*, at loven træder i kraft den 13. juni 2014, hvilket er fristen for implementering af forbrugerrettighedsdirektivet, jf. direktivets artikel 28.

Efter *stk. 2* skal loven finde anvendelse på forbrugeraftaler indgået efter lovens ikrafttræden, mens aftaler indgået inden dette tidspunkt fortsat re-

guleres efter de hidtil gældende regler. Det følger heraf, at en aftale indgået den 13. juni 2014 eller senere kan fortrydes af forbrugeren i overensstemmelse med de foreslåede regler i lovudkastets kapitel 4, herunder at aftaler om varer kan fortrydes, selvom varen har været taget i brug, således at denne ikke længere fremstår som ny.

I *stk. 3* foreslås, at den gældende forbrugeraftalelov – lov nr. 451 af 9. juni 2004 om visse forbrugeraftaler med senere ændringer – ophæves. Loven vil dog fortsat finde anvendelse på forbrugeraftaler, der er indgået inden den nye forbrugeraftalelovs ikrafttræden.

9.2. Arbejdsgruppens bemærkninger til udkastet til ændringer af købeloven

Til nr. 1

Det foreslås, at heller ikke købelovens § 73 – som foreslås ændret med henblik på at gennemføre artikel 20 i forbrugerrettighedsdirektivet, jf. herom nedenfor – kan fraviges til skade for forbrugeren.

Der henvises i øvrigt til pkt. 4 nedenfor vedrørende de foreslåede ændringer af § 73.

Til nr. 2

Det foreslås, at §§ 12 og 13 samt § 21 tilføjes til opregningen i § 1 a, stk. 3, af de bestemmelser, som ikke finder anvendelse i forbruger køb.

For så vidt angår købeloven §§ 12 og 13 om tiden for aftalens opfyldelse, er denne ændring en konsekvens af, at der med forslaget til ændring af købelovens § 74, stk. 1, der tilsigter at gennemføre direktivets artikel 18, stk. 1, fastsættes nye regler om tiden for aftalens opfyldelse i forbruger køb, jf. herved betænkningens afsnit 6.5.10.1.

Tilsvarende er tilføjelsen af købelovens § 21, stk. 2, om købers adgang til at hæve på grund af forsinkelse, en konsekvens af, at § 74, stk. 2, som foreslås ændret, udtømmende regulerer dette spørgsmål i relation til forbruger køb.

Der henvises i øvrigt til pkt. 4 nedenfor vedrørende de foreslåede ændringer af § 74.

Det bemærkes i øvrigt, at det modsætningsvist følger af bestemmelsen i købelovens § 1 a, stk. 3, der positivt opregner de bestemmelser i købeloven, som ikke gælder i forbruger køb, at købelovens øvrige bestemmelser, herunder øvrige misligholdelsesbeføjelser, kan finde anvendelse i forbruger køb.

Forbrugeren vil således i tilfælde af forsinkelse f.eks. kunne kræve naturalopfyldelse eller tilbageholde betalingen. Forbrugeren vil endvidere kunne kræve erstatning, hvis forbrugeren har krav herpå efter almindelige kontraktretlige regler, herunder købelovens §§ 23 og 24, jf. herved betænkningens afsnit 6.5.10.4.

Til nr. 3

Det foreslås at lade henvisningen til §§ 9-11 udgå i § 17, stk. 1. Baggrunden herfor er, at § 17 stk. 1, finder anvendelse i forbruger køb, mens §§ 10 og 11, som der bl.a. henvises til i § 17 stk. 1, ikke finder anvendelse i forbruger køb, jf. § 1a, stk. 3 (modsætningsvist), hvorfor henvisningen kan give anledning til usikkerhed

Til nr. 4

Der foreslås indsat et nyt stk. 2 i købelovens § 73, hvorefter levering anses for sket, når genstanden er kommet i fragtførerens besiddelse, forudsat at køber (selv) har indgået aftale med fragtføreren, og at fragtføreren ikke var blandt dem, der blev tilbudt af sælgeren.

Begrebet besiddelse antages – såvel i relation til den foreslåede stk. 2, som den gældende stk. 1 i § 73 – i overensstemmelse med forbrugerrettighedsdirektivets artikel 18, stk. 1, at indebære, at den fysiske besiddelse af eller kontrol over genstanden er overgået til køber. Med kontrol forstås i denne forbindelse rådighed over varen, frem for besigtigelse/gennemgang af det leverede.

Kravet om, at forbrugeren skal have indgået aftale med den pågældende fragtfører, indebærer, at det ikke er tilstrækkeligt for, at levering kan anses for sket, at genstanden er overdraget til en fragtfører, som ikke var blandt dem, der oprindeligt blev tilbudt af sælgeren, men i stedet anvendes på baggrund af et ønske fra køber, såfremt det er sælgeren, der har indgået aftale med den pågældende transportør. Hvor sælgeren eksempelvis indle-

verer en forsendelse til Post Danmark på baggrund af forbrugerens anmodning om at anvende denne forsendelsesform, på trods af at dette ikke var blandt de muligheder, som sælgeren selv tilbød, anses levering således ikke for sket ved indlevering til Post Danmark.

Det foreslåede § 73, stk. 2, tilsigter at gennemføre direktivets artikel 20, 2. pkt., og antages ikke at indebære nogen indholdsmæssig forskel i forhold til de gældende regler i købeloven, herunder navnlig § 73, stk. 1, hvorefter levering anses for sket, når genstanden er kommet i køberens besiddelse, idet dette antages at omfatte overgivelse til køberen eller nogen, der handler på køberens vegne, herunder en transportør angivet af forbrugerens, jf. herved betænkningens afsnit 6.5.12.3. I modsætning til de gældende regler, kan den foreslåede bestemmelse dog ikke fraviges til skade for forbrugeren, jf. herved nr. 1, vedrørende forslag til ændring af købelovens § 1, stk. 2.

Det bemærkes i øvrigt, at bestemmelsen i lighed med øvrige bestemmelser i købelovens kapitel om forbruger køb finder anvendelse på købsaftaler, der anses som forbruger køb i købelovens forstand, jf. købelovens § 4a, uanset om aftalen kan anses som en købsaftale i forbrugerrettighedsdirektivets forstand, jf. herved betænkningens afsnit 6.5.10.1.

Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.5.12.

Til nr. 5

Den foreslåede ændring af § 74, stk. 1, ved tilføjelsen af et nyt 1. pkt., tilsigter at gennemføre direktivets artikel 18, stk. 1, og svarer i vidt omfang til den gældende bestemmelse i forbruger aftalelovens § 24, stk. 1. Til forskel fra den gældende bestemmelse i forbruger aftalelovens § 24, der alene gælder for aftaler om varer og ikkefinansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg, vil den foreslåede bestemmelse skulle gælde for alle aftaler vedrørende varer, herunder aftaler indgået ved fjernsalg og uden for den erhvervsdrivendes forretningssted samt for andre aftaler end fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

Efter den foreslåede bestemmelse skal sælger således, medmindre andet er aftalt vedrørende leveringstidspunktet, levere salgsgenstanden uden unødigt forsinkelse, dog senest 30 dage efter aftalens indgåelse.

Da der således som noget nyt fastsættes en regel om tiden for aftalens opfyldelse i forbruger køb, vil købelovens generelle regler om tiden for aftalens opfyldelse, jf. §§ 12 og 13 fremover ikke anvendes i forhold til forbruger køb, jf. herved også den foreslåede ændring af købelovens § 1a, stk. 3, jf. ovenfor under nr. 4. Derimod vil eksempelvis købelovens § 9 om leveringsstedet fortsat finde anvendelse i forbruger køb.

Det bemærkes i øvrigt, at bestemmelsen i lighed med øvrige bestemmelser i købelovens kapitel om forbruger køb finder anvendelse på købsaftaler, der anses som forbruger køb i købelovens forstand, jf. købelovens § 4 a, uanset om aftalen kan anses som en købsaftale i forbrugerrettedirektivets forstand, jf. herved betænkningens afsnit 6.5.9.

Der henvises herved i øvrigt til betænkningens afsnit 6.5.1.

I købelovens § 74, stk. 2, 1. pkt., foreslås, at situationen, hvor sælgeren har nægtet levering, tilføjes til opregningen af de tilfælde, hvor forbrugeren kan hæve et køb uden forinden af have fremsat påkrav. Det antages i den forbindelse, at det klart skal fremgå af omstændighederne, at sælgeren har nægtet levering, idet forbrugeren i tvivlstilfælde er henvist til at gøre brug af påkravsreglen i stk. 2, 2. pkt.

Det bemærkes i øvrigt, at den gældende købelov ikke indeholder en tilsvarende regel, men at det følger af almindelige kontraktretlige regler, at køberen også har adgang til at hæve købet, hvis sælgeren nægter at levere salgsgenstanden.

Den foreslåede ændring tilsigter at gennemføre direktivets artikel 18, stk. 2, 2. afsnit. Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.5.10.2.

Den foreslåede ændring af købelovens § 74, stk. 2, 2. pkt., tilsigter at gennemføre direktivets artikel 18, stk. 2, 2. afsnit, som i vidt omfang svarer til den gældende bestemmelse i § 74, stk. 2, 2. pkt. Da bestemmelsen i direktivet i modsætning til den gældende § 74, stk. 2, 2. pkt., in fine, ikke indeholder mulighed for, at køberen kan hæve købet i tilfælde af forsinkelse, uanset at der ikke er fremsat et påkrav, hvis levering ikke er sket ”inden rimelig tid”, foreslås det med henblik på at sikre korrekt implementering af direktivet, at dette sidste led udgår.

Det bemærkes i den forbindelse, at forslaget ikke ændrer på den gældende forudsætning om, at påkrav først kan fremsættes efter, at leveringstidspunktet er passeret.

Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.5.10.2.

Der foreslås herudover tilføjelse af en ny *stk. 3* i § 74, hvorefter sælgeren ved ophævelse af aftalen uden unødigt forsinkelse skal tilbagebetale alle beløb, der er betalt i henhold til aftalen.

Reglen er ny i købeloven men ses imidlertid at være udtryk for en almindelig kontraktretlig regel om ydelsernes tilbagegang ved ophævelse, som betyder, at forbrugers meddelelse om aftalens ophævelse indebærer, at eventuelle betalte beløb skal tilbagebetales.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre direktivets artikel 18, stk. 3, jf. herved i øvrigt betænkningens afsnit 6.5.10.2.

Til nr. 6

Det foreslås at lade den sidste del af bestemmelsen i købelovens § 75, hvorefter køberen kan hæve købet i tilfælde af forsinkelse, uanset at der ikke er fremsat et påkrav, hvis levering ikke er sket ”inden rimelig tid”, udgå.

Den foreslåede ændring er en konsekvens af det tilsvarende forslag til ændring af købelovens § 74, stk. 2, 2. pkt., der tilsigter at gennemføre direktivets artikel 18, stk. 2, 2. afsnit. Der henvises til bemærkningerne til forslag til ændring af købelovens § 74, stk. 2, 2. pkt., umiddelbart ovenfor under nr. 4.

Der henvises i øvrigt til betænkningens afsnit 6.5.10.2

Bilag til betænkningen

Bilag nr. 1

Lov 2004-06-09 nr. 451

om visse forbrugeraftaler

(lov nr. 451 af 9. juni 2004 som ændret ved lov nr. 385 af 25. maj 2009, lov nr. 492 af 12. juni 2009, lov nr. 1553 af 21. december 2010 og lov nr. 102 af 15. februar 2011)

Kapitel 1

Lovens område og definitioner

§ 1. Loven finder anvendelse på forbrugeraftaler, jf. § 3, og på erhvervsdrivendes henvendelser med henblik på indgåelse af sådanne aftaler.

§ 2. Loven gælder ikke for

- 1) forsikringsaftaler omfattet af lov om forsikringsaftaler og henvendelser med henblik på indgåelse af aftale herom, jf. dog § 6, stk. 2, nr. 3,
- 2) aftaler, der indgås ved hjælp af vareautomater eller lignende automater,
- 3) aftaler om brug af offentligt tilgængelig telefon eller andet telekommunikationsmiddel, når aftalen med udbyderen af telekommunikation indgås ved benyttelsen af kommunikationsmidlet, og
- 4) auktionssalg, der er tilrettelagt således, at en væsentlig del af de bydende normalt er til stede på auktionsstedet, medmindre købet er indgået uden or fast forretningssted under omstændigheder som nævnt i stk. 2, nr. 2, litra a og b.

Stk. 2. Lovens kapitel 3 og 4 gælder for

- 1) aftaler indgået ved fjernsalg, jf. § 4, og
- 2) aftaler indgået uden for fast forretningssted om køb af varer, om tjenesteydelser eller om løbende levering af varer eller tjenesteydelser, når aftalen er indgået eller forbrugeren har fremsat tilbud
 - a) i forbindelse med den erhvervsdrivendes besøg på forbrugeren bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang, medmindre aftalen angår en vare eller tjenesteydelse, i anledning af hvilken forbrugeren udtrykkeligt har anmodet om den erhvervsdrivendes besøg,
 - b) under en udflugt, sammenkomst, forestilling m.v. arrangeret af den erhvervsdrivende,
 - c) på et offentligt sted eller på en udstilling, messe m.v., medmindre der foreligger køb, hvor varen og købesummen udveksles samtidig med aftalens indgåelse, eller

d) i forbindelse med den erhvervsdrivendes besøg på forbrugerens bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang, såfremt besøget er aftalt under et møde som nævnt i litra b eller c.

Stk. 3. Lovens kapitel 6 og 8 gælder for aftaler indgået ved fjernsalg, jf. § 4.

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

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

Stk. 3. Under i øvrigt samme betingelser som nævnt i stk. 1 finder loven tillige anvendelse på aftaler om varer og tjenesteydelser fra ikkeerhvervsdrivende, hvis aftalen er indgået eller formidlet for sælgeren eller tjenesteyderen af en erhvervsdrivende, samt på erhvervsdrivendes henvendelser med henblik på indgåelse af sådanne aftaler.

§ 4. Som fjernsalg betegnes aftale om varer, tjenesteydelser eller løbende levering af varer eller tjenesteydelser, når aftalen

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

§ 5. Ved en finansiel tjenesteydelse forstås enhver tjeneste, der har karakter af bank-, kredit-, forsikrings-, individuel pensions-, investerings- eller betalingstjenesteydelse.

Kapitel 2

Forbud mod uanmodet henvendelse m.v.

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

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

- 1) bestilling af bøger,
- 2) tegning af abonnement på aviser, ugeblade og tidsskrifter,
- 3) formidling af forsikringsaftaler og

4) tegning af abonnement, der omfatter redningstjeneste eller sygetransport, hos en virksomhed, med hvilken en eller flere kommuner har indgået aftale om udførelse af rednings- og slukningsarbejde ved ildebrand.

§ 7. Et løfte afgivet af forbrugeren ved en erhvervsdrivendes henvendelse i strid med § 6 er ikke bindende.

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

Kapitel 3

Oplysningspligt

Oplysningspligtens område

§ 9. Den erhvervsdrivende har pligt til at give forbrugeren oplysninger i overensstemmelse med reglerne i dette kapitel ved aftaler om fjernsalg og ved aftaler indgået uden for fast forretningssted som nævnt i § 2, stk. 2, nr. 2.

Stk. 2. Reglerne i dette kapitel gælder ikke ved

1) køb af levnedsmidler og andre varer til husholdningens løbende forbrug, som købes på offentlige steder, torve og markeder, eller som skal leveres til forbrugeren på dennes bopæl eller arbejdsplads som led i organiseret og regelmæssig vareudbringning,

2) aftaler om indkvartering, transport, forplejning, herunder servering og catering, og rekreative fritidsaktiviteter, herunder underholdnings-, idræts- og lignende kulturbegivenheder, hvis

a) det fremgår af aftalen, hvilken dag eller inden for hvilken bestemt periode den pågældende tjenesteydelse skal udføres, og

b) aftalen ikke er indgået uden for fast forretningssted under de i § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b, nævnte omstændigheder,

3) aftaler om opførelse af bygning,

4) aftaler omfattet af § 1, stk. 1, i lov om forbrugeraftaler om brugsret til logi på timesharebasis, længerevarende ferieprodukter m.v. og

5) aftaler om andre rettigheder over fast ejendom med undtagelse af fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser eller vedrørende udlejning af fast ejendom.

Stk. 3. Ved indgåelse af en forbrugeraftale om fjernsalg af en finansiell tjenesteydelse, der er omfattet af lov om betalingstjenester og elektroniske penge, skal forbrugeren have de oplysninger, der følger af § 13, stk. 1, jf. §

11, stk. 1, nr. 3-7, samt § 13, stk. 1, nr. 3-5 og 8. For så vidt angår oplysningskravet i § 11, stk. 1, nr. 3, skal der alene gives oplysninger om, at der kan være andre afgifter eller omkostninger, der ikke betales af den erhvervsdrivende eller pålægges af denne. Endvidere finder §§ 43, 44, 47 og 48 i lov om betalingstjenester anvendelse.

Aftaler indgået uden for fast forretningssted

§ 10. Ved aftaler indgået uden for fast forretningssted som omfattet af § 2, stk. 2, nr. 2, skal den erhvervsdrivende på mødet med forbrugeren give tydelig skriftlig oplysning om fortrydelsesretten og om navn og adresse på den person eller virksomhed, over for hvem fortrydelsesretten kan udøves, jf. dog stk. 2.

Stk. 2. I følgende tilfælde skal oplysningen gives ved overgivelsen af varen eller ved den første levering til forbrugeren:

- 1) Ved køb af varer bortset fra varer, der skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugeren individuelle behov, eller
- 2) ved tegning af abonnement på aviser, ugeblade og tidsskrifter eller løbende bogudgivelser af ikke forud fastlagt omfang.

Fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser

§ 11. Inden der indgås en fjernsalgsaftale om en vare eller en ikkefinansiell tjenesteydelse, skal den erhvervsdrivende give forbrugeren oplysning om

- 1) den erhvervsdrivendes navn, erhvervsmæssige hovedaktivitet, fysiske adresse samt, hvis der er tale om en udenlandsk erhvervsdrivende, der har en repræsentant her i landet, eller hvis leverandøren i øvrigt er repræsenteret af en anden, relevante oplysninger om denne repræsentant, herunder dennes fysiske adresse,
- 2) varens eller tjenesteydelsens karakter og væsentligste egenskaber,
- 3) den samlede pris for varen eller tjenesteydelsen inklusive gebyrer, omkostninger, herunder eventuelle leveringsomkostninger, moms og alle andre afgifter, herunder afgifter eller omkostninger, der ikke betales af den erhvervsdrivende eller pålægges af denne, eller, hvis en nøjagtig pris ikke kan oplyses, grundlaget for beregningen af prisen,
- 4) vilkår om betaling, levering eller anden opfyldelse af aftalen, en eventuel uopsigelighedsperiode samt eventuel adgang for parterne til at bringe aftalen til ophør før tiden eller ensidigt, herunder oplysning om eventuelle betingelser herfor,
- 5) hvorvidt der er fortrydelsesret efter denne lov,
- 6) eventuelle specifikke ekstraomkostninger for forbrugeren ved anvendelse af den pågældende kommunikationsteknik, hvis sådanne ekstraomkostninger pålægges, og

7) hvor længe oplysningerne gælder, herunder hvor længe varen eller tjenesteydelsen udbydes til den anførte pris.

Stk. 2. Hvis taletelefoni indgår i fjernkommunikationsteknikken, skal forbrugeren endvidere ved begyndelsen af ethvert opkald fra den erhvervsdrivende have oplysning om den erhvervsdrivendes identitet samt navnet på den person, som forbrugeren er i kontakt med, og dennes forbindelse til den erhvervsdrivende, samt om det kommercielle formål med henvendelsen.

Stk. 3. De i stk. 1 nævnte oplysninger skal gives i rimelig tid, inden der indgås en aftale, og oplysningerne skal være klare, tydelige og forståelige. Det skal fremgå klart, at oplysningerne gives med henblik på indgåelse af en aftale, og oplysningerne skal gives på en måde, som er egnet under hensyn til den anvendte kommunikationsteknik, og som tager særligt hensyn til umyndige personer.

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

Stk. 2. Den erhvervsdrivende skal endvidere på den i stk. 1 anførte måde give oplysning om

- 1) betingelserne for brug af foreliggende garantitilsagn og reparations- og vedligeholdelsesservice og
- 2) eventuel fortrydelsesret efter denne lov og om fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt og varighed samt betingelserne for og fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten, herunder om, til hvilken adresse meddelelse om fortrydelse skal sendes, og i fornødent omfang om reglerne i § 18, stk. 4, 1. pkt., og § 20, stk. 3.

Stk. 3. De i stk. 1 og 2 nævnte oplysninger skal gives snarest muligt efter aftalens indgåelse. Ved køb af varer, der skal overgives til forbrugeren, skal oplysningerne meddeles senest ved overgivelsen.

Stk. 4. Stk. 1 og 2 gælder ikke ved aftale om tjenesteydelse, der bestilles og opfyldes ved anvendelse af samme fjernkommunikationsteknik, når

- 1) tjenesteydelsen leveres samlet på én gang,
- 2) vederlaget for ydelsen opkræves af udbyderen af det anvendte kommunikationsmiddel,
- 3) prisen for tjenesteydelsen ikke overstiger 75 kr. og
- 4) forbrugeren er bekendt med prisen for ydelsen og fortrydelsesretten.

Stk. 5. I de i stk. 4 nævnte tilfælde skal forbrugeren dog efter anmodning have oplysning om en fysisk adresse, hvor forbrugeren kan henvende sig med eventuelle klager.

Fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser

§ 13. Inden der indgås en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiell tjenesteydelse, skal den erhvervsdrivende meddele forbrugeren de i § 11, stk. 1, nævnte oplysninger. Herudover skal der gives oplysning om

- 1) cvr-nummeret, hvis den erhvervsdrivende er optaget i Det Centrale Virksomhedsregister, og ellers det relevante identifikationsnummer i et handelsregister eller lignende offentligt register, som den erhvervsdrivende måtte være optaget i, samt ved eventuelt tilhørsforhold til godkendelsesordninger oplysning om den relevante tilsynsmyndighed,
- 2) hvorvidt der er klageadgang og i givet fald om fremgangsmåden ved klage, herunder oplysning om en fysisk adresse, hvor forbrugeren kan henvende sig med eventuelle klager,
- 3) fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt og varighed samt betingelserne for og fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten, herunder om, til hvilken adresse meddelelse om fortrydelse skal sendes,
- 4) eventuelle særlige risici ved tjenesteydelsen som følge af ydelsens særlige karakter eller som følge af de operationer, der skal gennemføres, ligesom der skal gives oplysning herom, hvis ydelsens pris afhænger af udsving på de finansielle markeder, og hvis historiske afkast ikke kan benyttes til at danne forventninger om fremtidige afkast,
- 5) det beløb, som kan afkræves forbrugeren i henhold til § 22, stk. 1,
- 6) en eventuel lovvalgs- eller værnetingsklausul i aftalen,
- 7) på hvilket sprog aftalevilkårene og forhåndsoplysningerne gøres tilgængelige, og på hvilket sprog leverandøren påtager sig at kommunikere i aftaleperioden, og
- 8) hvorvidt der findes en garantifond eller anden garantiordning.

Stk. 2. Hvis taletelefoni indgår i fjernkommunikationsteknikken, skal forbrugeren ved begyndelsen af ethvert opkald fra den erhvervsdrivende have oplysning om den erhvervsdrivendes identitet samt navnet på den person, som forbrugeren er i kontakt med, og dennes forbindelse til den erhvervsdrivende, samt om det kommercielle formål med henvendelsen. Herudover kan den erhvervsdrivende med forbrugers samtykke nøjes med at give de i § 11, stk. 1, nr. 2, 3 og 5, og § 13, stk. 1, nr. 3-5, nævnte oplysninger. Den erhvervsdrivende skal underrette forbrugeren om, at der kan fås flere oplysninger, samt om disse oplysningers karakter. Den fulde oplysningspligt efter stk. 1 skal opfyldes i forbindelse med meddelelse på varigt medium i overensstemmelse med § 14.

Stk. 3. § 11, stk. 3, finder tilsvarende anvendelse.

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

§ 14. Inden indgåelse af en aftale om en finansiel tjenesteydelse skal de i § 13, stk. 1, nævnte oplysninger være meddelt forbrugeren på papir eller på et andet varigt medium, som forbrugeren har adgang til. Forbrugeren skal samtidig på den anførte måde have fået oplysning om aftalevilkårene.

Stk. 2. Hvis aftalen indgås på forbrugeren anmodning under anvendelse af fjernkommunikationsteknik, som ikke gør det muligt at give oplysningerne på den i stk. 1 nævnte måde inden aftalens indgåelse, skal forpligtelsen opfyldes straks efter aftalens indgåelse.

Stk. 3. Er de i § 13, stk. 1, nævnte oplysninger meddelt forbrugeren i forbindelse med en tidligere aftale af samme karakter, jf. § 13, stk. 4, er den erhvervsdrivendes oplysningspligt efter stk. 1 og 2 opfyldt, hvis den erhvervsdrivende har sikret sig, at forbrugeren fortsat har adgang til oplysningerne og aftalevilkårene på papir eller andet varigt medium.

Fælles regler for fjernsalg

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

Bemyndigelse til udstedelse af administrative forskrifter

§ 16. Justitsministeren kan fastsætte nærmere regler om indholdet af og formen for de oplysningsforpligtelser, der følger af §§ 10-15. Justitsministeren kan endvidere fastsætte regler om yderligere oplysninger, som den erhvervsdrivende skal give.

Kapitel 4

Fortrydelsesret

Fortrydelsesrettens område

§ 17. Forbrugeren kan træde tilbage fra aftalen i overensstemmelse med reglerne i dette kapitel (fortrydelsesret) ved aftaler om fjernsalg og ved aftaler indgået uden for fast forretningssted som nævnt i § 2, stk. 2, nr. 2.

Stk. 2. Reglerne i dette kapitel gælder ikke for

- 1) de i § 9, stk. 2, nævnte tilfælde,
- 2) finansielle tjenesteydelser omfattet af lov om realkreditlån og realkreditobligationer m.v.,

3) aftaler om værdipapirer eller finansielle tjenesteydelser, hvis værdipapirets eller tjenesteydelsens pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som leverandøren ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden, og

4) spil og lotteri.

Stk. 3. Kapitlet gælder dog for de i stk. 2, nr. 3 og 4, nævnte aftaler, hvis aftalen er indgået uden for fast forretningssted under omstændigheder som nævnt i § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b.

Fortrydelsesfristen og dens beregning

§ 18. Vil forbrugeren bruge fortrydelsesretten, skal forbrugeren benytte den fremgangsmåde, der følger af § 19, stk. 1 og 2, inden for en frist på 14 dage, ved aftaler om individuel pensionsordning dog inden for en frist på 30 dage.

Stk. 2. Fristen regnes fra det seneste af følgende tidspunkter:

1) Den dag, hvor aftalen indgås, hvis aftalen vedrører en tjenesteydelse eller en vare, som skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugeren individuelle behov, og i andre tilfælde den dag, hvor forbrugeren har fået det købte eller den første levering i hænde, eller

2) den dag, hvor forbrugeren har modtaget de oplysninger, som det efter kapitel 3 påhviler den erhvervsdrivende at give på papir eller andet varigt medium.

Stk. 3. Ved fjernsalg af varer udløber fristen senest 3 måneder efter den dag, hvor forbrugeren fik varen, det første parti heraf eller den første levering i hænde. Ved fjernsalg af ikkefinansielle tjenesteydelser udløber fristen senest 3 måneder efter aftalens indgåelse.

Stk. 4. Såfremt aftalen vedrører fjernsalg af en ikkefinansiel tjenesteydelse eller en vare, som skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugeren individuelle behov, gælder fortrydelsesretten kun, indtil udførelsen, fremstillingen eller tilpasningen begynder, når forbrugeren forinden har givet sit samtykke til, at den erhvervsdrivende kunne begynde udførelsen m.v. inden fortrydelsesfristens udløb. Denne begrænsning i fortrydelsesretten gælder dog ikke, hvis den pågældende aftale vedrører løbende levering og er indgået under eller i forbindelse med den erhvervsdrivendes telefoniske henvendelse til forbrugeren uden dennes forudgående anmodning.

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

Stk. 6. Har forbrugeren fortrydelsesret efter § 17, stk. 1, jf. § 2, stk. 2, nr. 2, litra a, og angår aftalen en tjenesteydelse eller en vare, der skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugeren individuelle behov, kan det aftales, at den

erhvervsdrivendes ydelse skal påbegyndes på et nærmere angivet tidspunkt inden 14 dage efter aftalens indgåelse, og at fortrydelsesretten i givet fald skal bruges inden påbegyndelsen. Dette gælder dog kun, hvis forbrugeren, da denne anmodede om den erhvervsdrivendes besøg, vidste eller burde vide, at den pågældende tjenesteydelse eller vare falder inden for den erhvervsdrivendes virksomhedsområde. Vil forbrugeren bruge fortrydelsesretten, skal underretning herom være kommet frem til den erhvervsdrivende inden det i 1. pkt. nævnte tidspunkt.

Stk. 7. Falder den sidste dag for udløb af fortrydelsesretten på en helligdag, en lørdag, grundlovsdag, den 24. december eller den 31. december, udløber fristen den følgende hverdag.

Fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten

§ 19. Forbrugeren skal inden udløbet af den fortrydelsesfrist, der følger af § 18, underrette den erhvervsdrivende om, at forbrugeren vil bruge fortrydelsesretten, jf. dog stk. 2. Det er tilstrækkeligt for overholdelse af fristen, at underretningen, når den foreligger på papir eller et andet varigt medium, som modtageren har adgang til, er afsendt inden fristens udløb.

Stk. 2. Ved fjernsalg af varer, hvor den erhvervsdrivende ikke har påtaget sig at afhente varen hos forbrugeren, såfremt denne bruger sin fortrydelsesret, skal forbrugeren inden fortrydelsesfristens udløb tilbagesende eller tilbagegive det modtagne til den erhvervsdrivende. Det er tilstrækkeligt, at forbrugeren inden fristens udløb har overgivet det modtagne til en fragtfører, som har påtaget sig forsendelsen til den erhvervsdrivende. Omkostningerne ved tilbagesendelse af varen til den erhvervsdrivende påhviler forbrugeren. Har den erhvervsdrivende i henhold til aftalen leveret en erstatningsvare, fordi den pågældende vare som helhed ikke kunne leveres, påhviler omkostningerne ved tilbagesendelse dog den erhvervsdrivende.

Stk. 3. Forbrugeren kan endvidere bruge fortrydelsesretten ved at undlade at modtage eller indløse en forsendelse fra den erhvervsdrivende.

Betingelser for at udøve fortrydelsesretten ved aftaler vedrørende køb af varer

§ 20. Fortrydelsesretten er betinget af, at det modtagne overgives til den erhvervsdrivende på dennes forretningssted i væsentlig samme stand og mængde, hvori det var, da forbrugeren fik det i hænde. Ved fjernsalg af varer, hvor den erhvervsdrivende har påtaget sig at afhente varen hos forbrugeren, såfremt denne bruger sin fortrydelsesret, og ved køb af varer uden for fast forretningssted er fortrydelsesretten betinget af, at forbrugeren holder det modtagne til disposition for den erhvervsdrivende i væsentlig samme stand og mængde, hvori det var, da forbrugeren fik det i hænde.

Stk. 2. Er varen blevet beskadiget eller forringet, uden at beskadigelsen eller forringelsen skyldes uagtsomhed eller manglende omsorg fra forbrugers side, bevarer forbrugeren sin fortrydelsesret.

Stk. 3. Forudsat at forbrugeren udtrykkeligt er gjort opmærksom herpå, gælder fortrydelsesretten ikke for

- 1) varer, der er taget i brug, hvis det efter varens art er åbenbart, at brugen medfører en formindskelse af varens salgsværdi, og
- 2) forseglede lyd- eller billedoptagelser eller edb-programmer, hvis forbrugeren har brudt forseglingen.

Retsvirkningerne af at bruge fortrydelsesretten

§ 21. Ved tilbagetræden fra en aftale omfattet af § 2, stk. 2, nr. 2, eller fra en fjernsalgsaftale vedrørende en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse kan den erhvervsdrivende ikke gøre krav i henhold til aftalen gældende mod forbrugeren.

Stk. 2. Har forbrugeren helt eller delvis betalt for varen eller tjenesteydelsen, skal den erhvervsdrivende tilbagebetale det modtagne, når forbrugeren træder tilbage fra aftalen.

Stk. 3. Ved fjernsalg af varer, hvor den erhvervsdrivende ikke har påtaget sig at afhente varen hos forbrugeren, såfremt denne bruger sin fortrydelsesret, skal tilbagebetaling ske snarest muligt og senest 30 dage efter, at den erhvervsdrivende har modtaget varen og haft lejlighed til at undersøge den.

Stk. 4. I andre tilfælde skal tilbagebetaling ske snarest muligt og senest 30 dage efter, at forbrugers underretning om tilbagetrædelsen er kommet frem til den erhvervsdrivende. Vedrører aftalen en vare, og afhenter sælgeren ikke varen inden 3 måneder efter, at den pågældende fra køberen har modtaget underretning om dennes tilbagetræden fra aftalen, tilfalder varen vederlagsfrit køberen. Forbrugeren kan holde det modtagne tilbage, indtil vederlaget eller den betalte del heraf tilbagebetales.

§ 22. Ved tilbagetræden fra en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse kan forbrugeren pålægges at betale for den del af ydelsen, som allerede er leveret i henhold til fjernsalgsaftalen, hvis

- 1) aftalens opfyldelse på forbrugers udtrykkelige anmodning er påbegyndt inden fortrydelsesfristens udløb og
- 2) den erhvervsdrivende godtgør, at forbrugeren er blevet oplyst om fortrydelsesretten og om det beløb, der skal betales, jf. § 13, stk. 1, nr. 5.

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

Stk. 3. Har forbrugeren helt eller delvis betalt for tjenesteydelsen, skal den erhvervsdrivende med fradrag af et eventuelt beløb efter stk. 1 tilbagebetale det modtagne, når forbrugeren træder tilbage fra aftalen. Tilbagebetaling skal ske snarest muligt og senest 30 dage efter, at forbrugeren underretning om tilbagetrædelsen er kommet frem til den erhvervsdrivende.

Stk. 4. Forbrugeren skal snarest muligt og senest 30 dage efter afsendelsen af meddelelse om tilbagetrædelsen tilbagelevere ethvert beløb eller formuegode, som forbrugeren måtte have modtaget af den erhvervsdrivende.

Kapitel 5

Bortfald af tilknyttede aftaler

§ 23. Hvis forbrugeren træder tilbage fra en aftale efter regler i denne lov, bortfalder en hertil knyttet kreditaftale, som forbrugeren har indgået med den erhvervsdrivende, eller som på grundlag af en aftale mellem tredjemand og den erhvervsdrivende dækker den aftalte betaling helt eller delvis.

Stk. 2. Ved tilbagetræden fra en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiell tjenesteydelse bortfalder endvidere en hertil knyttet fjernsalgsaftale om tjenesteydelser, som skal leveres af den erhvervsdrivende eller af en tredjepart på grundlag af en aftale mellem tredjeparten og den erhvervsdrivende.

Stk. 3. Bortfalder en tilknyttet aftale i medfør af stk. 1 eller stk. 2, kan forbrugeren ikke af den grund pålægges at betale gebyr eller erstatning til aftaltparten.

Kapitel 6

Den erhvervsdrivendes opfyldelse af aftaler om varer og ikkefinansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg

§ 24. Medmindre andet er aftalt, skal den erhvervsdrivende ved aftaler om varer og ikkefinansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg levere sin ydelse senest 30 dage efter den dag, hvor forbrugeren afgav bestilling eller tilbud.

Stk. 2. Misligholder den erhvervsdrivende aftalen på grund af forsinkelse, som skyldes, at den aftalte ydelse som helhed ikke kan leveres, kan forbrugeren hæve aftalen, uanset om forsinkelsen er af væsentlig betydning for forbrugeren, og den erhvervsdrivende skal underrette forbrugeren herom. Aftalevilkår, hvorefter forbrugeren bærer risikoen for, at varen eller tjenesteydelsen som helhed ikke kan leveres, er ikke bindende.

Stk. 3. Hæver forbrugeren aftalen i medfør af stk. 2, skal den erhvervsdrivende tilbagebetale eventuelle forudbetalte beløb snarest og senest 30 dage

efter, at den erhvervsdrivende har modtaget forbrugerens meddelelse om ophævelsen.

Stk. 4. Stk. 1 gælder ikke for de i § 9, stk. 2, nr. 1-3 og 5, nævnte aftaler.

Stk. 2 og 3 gælder ikke for de i § 9, stk. 2, nr. 3 og 5, nævnte aftaler.

Kapitel 7

Ret til opsigelse af aftaler om løbende tjenesteydelser m.v.

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

Stk. 2. Stk. 1 og 4 finder ikke anvendelse, når opsigelsesvarsel eller længste bindingsperiode er reguleret i eller i medfør af anden lovgivning.

Stk. 1 finder endvidere ikke anvendelse på aftaler, som alene vedrører varer eller tjenesteydelser, som skal leveres senest 1 år efter aftalens indgåelse, hvis den samlede pris for de varer eller tjenesteydelser, der er omfattet af aftalen, ikke overstiger 2.000 kr. og den fulde betaling skal ske senest 14 dage efter aftalens indgåelse.

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

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

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

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

Kapitel 8

Visse lovvalgsaftaler

§ 27. Er det i en aftale bestemt, at lovgivningen i et land uden for

Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde skal finde anvendelse på aftalen, kan forbrugeren i de spørgsmål om fjernsalg, der er reguleret i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/65/EF om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne, tillige påberåbe sig ufravigelige bestemmelser i lovgivningen herom i et land inden for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde, hvis det uden lovvalgsaftalen ville være dette lands lovgivning, der gælder for aftalen.

Kapitel 9

Andre bestemmelser

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

§ 29. Den erhvervsdrivendes overtrædelse af § 6, stk. 1, og § 25, stk. 3, straffes med bøde. Med bøde straffes endvidere den, der gør sig skyldig i grov eller oftere gentaget overtrædelse af

- 1) pligten efter kapitel 3 til at give oplysning om fortrydelsesretten eller
- 2) oplysningspligten efter § 13, stk. 1, nr. 4, § 13, stk. 2, jf. § 13, stk. 1, nr. 4, og § 14, stk. 1, jf. § 13, stk. 1, nr. 4.

Stk. 2. Der kan pålægges selskaber m.v. (juridiske personer) strafansvar efter reglerne i straffelovens 5. kapitel.

§ 30. Loven træder i kraft den 1. oktober 2004.

Stk. 2. Loven finder anvendelse på forbrugeraftaler indgået efter lovens ikrafttræden.

Stk. 3. Lov om visse forbrugeraftaler, jf. lovbekendtgørelse nr. 886 af 23. december 1987, ophæves. Loven gælder dog fortsat for forbrugeraftaler, der er indgået inden denne lovs ikrafttræden.

§ 31. I lov om forsikringsaftaler, jf. lovbekendtgørelse nr. 726 af 24. oktober 1986, som ændret senest ved § 1 i lov nr. 434 af 10. juni 2003, foretages følgende ændringer:

1. Efter § 33 indsættes:

»I a. Regler om oplysningspligt og fortrydelsesret m.v.

Indledende bestemmelser

§ 34. Reglerne i dette kapitel gælder for forbrugerforsikringer, jf. § 2, stk. 4.

Stk. 2. Reglerne kan ikke fraviges til skade for forbrugeren.

§ 34 a. Som fjernsalg betegnes i dette kapitel en forbrugerforsikringsaftale, der

- 1) indgås ved brug af fjernkommunikation, det vil sige ved kommunikation, der foregår, uden at parterne mødes fysisk, og
- 2) indgås som led i et system for fjernsalg, som drives af forsikringsselskabet.

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

Stk. 2. Et løfte afgivet af forbrugeren ved et forsikringsselskabs henvendelse i strid med stk. 1 er ikke bindende.

§ 34 c. Udfører forsikringsselskabet en tjenesteydelse for forbrugeren uden dennes forudgående anmodning, kan forbrugeren ikke blive forpligtet til at betale vederlag herfor.

Forsikringsselskabets informationspligt

§ 34 d. Forsikringsselskabet skal give forbrugeren tydelig skriftlig oplysning om fortrydelsesretten efter § 34 i. Oplysningen skal gives senest ved udlevering af forsikringsbetingelserne, jf. dog §§ 34 e og 34 f vedrørende forsikringsaftaler indgået ved fjernsalg.

§ 34 e. Ved forsikringsaftaler, der indgås ved fjernsalg, skal forsikringsselskabet give forbrugeren oplysning om

- 1) selskabets navn, erhvervsmæssige hovedaktivitet, fysiske adresse samt, hvis et udenlandsk forsikringsselskab har en repræsentant her i landet, eller hvis selskabet i øvrigt er repræsenteret af en anden, relevante oplysninger om denne repræsentant, herunder dennes fysiske adresse,
- 2) cvr-nummeret samt om, at forsikringsselskabet er undergivet tilsyn af Finanstilsynet, ved udenlandske selskaber det relevante identifikationsnummer i et handelsregister eller lignende offentligt register, som selskabet måtte være optaget i, samt ved eventuelt tilhørsforhold til godkendelsesordninger oplysning om den relevante tilsynsmyndighed,
- 3) karakteren af og de væsentligste egenskaber ved forsikringsydelsen,
- 4) den samlede pris for forsikringsydelsen inklusive gebyrer, omkostninger, herunder eventuelle leveringsomkostninger, moms og alle andre afgifter, herunder eventuelle afgifter eller omkostninger, der ikke betales via

selskabet eller pålægges af dette, eller, hvis en nøjagtig pris ikke kan oplyses, grundlaget for beregningen af prisen,

5) vilkår om betaling, levering eller anden opfyldelse af aftalen, en eventuel uopsigelighedsperiode samt eventuel adgang for parterne til at bringe aftalen til ophør før tiden eller ensidigt, herunder oplysning om eventuelle betingelser herfor,

6) hvorvidt der er adgang til at fortryde aftalen, og i givet fald oplysning om fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt og varighed samt betingelserne for og fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten, herunder om, til hvilken adresse meddelelse om fortrydelse skal sendes,

7) eventuelle specifikke ekstraomkostninger for forbrugeren ved anvendelse af den pågældende kommunikationsteknik, hvis sådanne ekstraomkostninger pålægges,

8) hvor længe oplysningerne gælder, herunder hvor længe ydelsen udbydes til den anførte pris,

9) hvorvidt der er klageadgang og i givet fald fremgangsmåden ved klage, herunder oplysning om en fysisk adresse, hvor forbrugeren kan henvende sig med eventuelle klager,

10) eventuelle særlige risici ved forsikringsydelsen som følge af ydelsens særlige karakter eller som følge af de operationer, der skal gennemføres, ligesom der skal gives oplysning herom, hvis ydelsens pris afhænger af udsving på de finansielle markeder, og hvis historiske afkast ikke kan benyttes til at danne forventninger om fremtidige afkast,

11) en eventuel lovvalgs- eller værnetingsklausul i aftalen,

12) på hvilket sprog aftalevilkårene og forhåndsoplysningerne gøres tilgængelige, og på hvilket sprog forsikringsselskabet påtager sig at kommunikere i aftaleperioden, og

13) dækning efter lov om en garantifond for skadesforsikringsselskaber eller efter eventuelle andre garantiordninger.

Stk. 2. De i stk. 1 nævnte oplysninger skal gives i rimelig tid, inden der indgås en aftale, og oplysningerne skal være klare, tydelige og forståelige. Det skal fremgå klart, at oplysningerne gives med henblik på indgåelse af en aftale, og oplysningerne skal gives på en måde, som er egnet under hensyn til den anvendte kommunikationsteknik, og som tager særligt hensyn til umyndige personer.

Stk. 3. Hvis taletelefoni indgår i fjernkommunikationsteknikken, skal forbrugeren ved begyndelsen af ethvert opkald fra forsikringsselskabet have oplysning om selskabets navn samt navnet på den person, som forbrugeren er i kontakt med, og dennes forbindelse til selskabet samt om det kommercielle formål med henvendelsen. Herudover kan selskabet med forbrugers samtykke nøjes med at give oplysning om fortrydelsesretten samt om

de i stk. 1, nr. 3, 4, 6 og 10, nævnte oplysninger. Selskabet skal underrette forbrugeren om, at der kan fås flere oplysninger, samt om disse oplysningers karakter. Den fulde oplysningspligt efter stk. 1 skal opfyldes i forbindelse med meddelelse på varigt medium i overensstemmelse med § 34 f.

Stk. 4. Har forsikringselskabet inden for det seneste år indgået en eller flere aftaler med den samme forbruger af samme karakter, gælder stk. 1-3 alene i relation til den første aftale.

§ 34 f. Inden indgåelse af fjernsalgsaftalen skal de i § 34 e, stk. 1, nævnte oplysninger være meddelt forbrugeren på papir eller på et andet varigt medium, som forbrugeren har adgang til. Forbrugeren skal samtidig på den anførte måde have fået oplysning om aftalevilkårene.

Stk. 2. Hvis aftalen indgås på forbrugers anmodning under anvendelse af fjernkommunikationsteknik, som ikke gør det muligt at give oplysningerne på den i stk. 1 nævnte måde inden aftalens indgåelse, skal forpligtelsen opfyldes straks efter aftalens indgåelse.

Stk. 3. Er de i § 34 e, stk. 1, nævnte oplysninger meddelt forbrugeren i forbindelse med en tidligere aftale af samme karakter, jf. § 34 e, stk. 4, er forsikringselskabets oplysningspligt efter stk. 1 og 2 opfyldt, hvis selskabet har sikret sig, at forbrugeren fortsat har adgang til oplysningerne og aftalevilkårene på papir eller andet varigt medium.

§ 34 g. Ved forsikringsaftaler indgået ved fjernsalg har forbrugeren på ethvert tidspunkt under aftaleforholdet ret til efter anmodning at få udleveret aftalevilkårene på papir. Forbrugeren kan endvidere ændre den benyttede fjernkommunikationsteknik, medmindre det er uforeneligt med den indgåede aftale eller karakteren af den leverede ydelse.

§ 34 h. Justitsministeren kan fastsætte nærmere regler om indholdet af og formen for de oplysningsforpligtelser, der følger af §§ 34 d-34 g. Justitsministeren kan endvidere fastsætte regler om yderligere oplysninger, som selskabet skal give.

Fortrydelsesret

§ 34 i. Forbrugeren kan træde tilbage fra en forsikringsaftale i overensstemmelse med reglerne i §§ 34 j og 34 k (fortrydelsesret). Fortrydelsesretten gælder, uanset om forsikringstiden er begyndt eller ej, men dog kun indtil aftalen efter forbrugers udtrykkelige ønske er blevet helt opfyldt af begge parter.

Stk. 2. Der er ikke fortrydelsesret ved aftaler om forsikring, som vedrører rejse- og bagageforsikringspolicer eller tilsvarende forsikringspolicer med

begrænset løbetid på højst 1 måned (korttidforsikring), medmindre forsikringen er en del af en anden type forsikring.

Stk. 3. Der er endvidere ikke fortrydelsesret ved aftaler om forsikringsydelse, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som forsikrings-selskabet ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden.

§ 34 j. Vil forbrugeren bruge sin fortrydelsesret, skal den pågældende underrette forsikrings-selskabet herom inden for en frist på 14 dage, ved aftaler om livsforsikring og individuel pensionsordning dog inden for en frist på 30 dage.

Stk. 2. Fristen regnes ved tilbagetrædelse fra en forsikringsaftale, der er indgået ved fjernsalg, fra det seneste af følgende tidspunkter:

- 1) Den dag, hvor aftalen indgås, ved aftaler om livsforsikring dog den dag, hvor forbrugeren har fået meddelelse om aftalens indgåelse, eller
- 2) den dag, hvor forbrugeren har modtaget de oplysninger, som det efter reglerne om oplysningspligt (§§ 34 d-34 f) påhviler forsikrings-selskabet at give på papir eller andet varigt medium.

Stk. 3. I andre tilfælde regnes fristen fra det seneste af følgende tidspunkter:

- 1) Den dag, hvor forbrugeren har modtaget underretning om, at forsikringsaftalen er indgået, eller
- 2) den dag, hvor forbrugeren har fået tydelig skriftlig oplysning om fortrydelsesretten.

Stk. 4. Det er tilstrækkeligt for overholdelse af fortrydelsesfristen i stk. 1-3, at underretningen, når den foreligger på papir eller et andet varigt medium, som modtageren har adgang til, er afsendt inden fristens udløb.

Stk. 5. Falder den sidste dag for udøvelse af fortrydelsesretten på en helligdag, en lørdag, grundlovsdag, den 24. december eller den 31. december, udløber fristen den følgende hverdag.

§ 34 k. Træder forbrugeren tilbage fra aftalen i medfør af §§ 34 i og 34 j, kan forsikrings-selskabet ikke gøre krav vedrørende aftalen gældende mod forbrugeren, jf. dog stk. 2.

Stk. 2. Ved tilbagetræden fra en fjernsalgsaftale, hvor fortrydelsesfristen beregnes efter § 34 j, stk. 2, nr. 2, kan forbrugeren pålægges at betale for den del af ydelsen, der er leveret til forbrugeren efter forløbet af 14 dage fra aftalens indgåelse, ved aftaler om livsforsikring og individuel pensionsordning 30 dage fra aftalens indgåelse. Det er dog en forudsætning herfor,

1) at forsikringsselskabet godtgør, at forbrugeren i overensstemmelse med § 34 f på varigt medium er blevet oplyst om fortrydelsesretten og om beregningsmåden for det beløb, der skal betales, og

2) at det beløb, som forbrugeren pålægges at betale, står i rimeligt forhold til omfanget af den ydelse, som allerede er leveret, sammenlignet med aftalens fulde opfyldelse.

Stk. 3. Har forbrugeren betalt helt eller delvis, skal forsikringsselskabet med fradrag af et eventuelt beløb efter stk. 2 tilbagebetale det modtagne, når forbrugeren træder tilbage fra aftalen. Tilbagebetaling skal ske snarest muligt og senest 30 dage efter, at forbrugers underretning om tilbagetrædelsen er kommet frem til selskabet.

Stk. 4. Forbrugeren skal snarest muligt og senest 30 dage efter afsendelsen af meddelelse om tilbagetrædelsen tilbagelevere ethvert beløb eller formuegode, som den pågældende måtte have modtaget af selskabet.

Bortfald af tilknyttede aftaler

§ 34 l. Hvis forbrugeren træder tilbage fra en aftale efter regler i dette kapitel, bortfalder en hertil knyttet kreditaftale, som forbrugeren har indgået med selskabet, eller som på grundlag af en aftale mellem tredjemand og selskabet dækker den aftalte betaling helt eller delvis.

Stk. 2. Ved tilbagetræden fra en fjernsalgsaftale bortfalder endvidere en til aftalen knyttet anden fjernsalgsaftale om tjenesteydelser, som skal leveres af selskabet eller af en tredjepart på grundlag af en aftale mellem tredje parten og selskabet.

Stk. 3. Bortfalder en tilknyttet aftale i medfør af stk. 1 eller stk. 2, kan forbrugeren ikke af den grund pålægges at betale gebyr eller erstatning til aftalyparten.

Visse lovvalgsaftaler

§ 34 m. Er det i en aftale bestemt, at lovgivningen i et land uden for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde skal finde anvendelse på aftalen, kan forbrugeren i de spørgsmål om fjernsalg, der er reguleret i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/65/EF om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugere, tillige påberåbe sig ufravigelige bestemmelser i lovgivningen herom i et land inden for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde, hvis det uden lovvalgsaftalen ville være dette lands lovgivning, der gjaldt for aftalen.«

2. § 97 a affattes således:

»§ 97 a. Uden for de tilfælde, der er omfattet af kapitel I a, har forsikringstageren ret til at træde tilbage fra en aftale vedrørende livsforsikring senest 30 dage efter, at den pågældende har fået forsikringsbetingelserne i hænde.

Stk. 2. Fristen regnes dog fra det tidspunkt, hvor forsikringstageren har modtaget underretning om, at forsikringsaftalen er indgået, hvis den pågældende har fået forsikringsbetingelserne i hænde før dette tidspunkt.

Stk. 3. Falder den sidste dag for udøvelse af fortrydelsesretten på en helligdag, en lørdag, grundlovsdag, den 24. december eller den 31. december, udløber fristen den følgende hverdag.

Stk. 4. Stk. 1 gælder ikke for

1) livsforsikring, der dækker en risiko, der kun strækker sig over en aftalt periode af højst 1 måned (korttidsforsikring), medmindre forsikringen er en del af en anden type forsikring,

2) livsforsikring, der tegnes som gruppeforsikring eller anden kollektiv forsikring, hvor forsikringsaftalen indgås mellem selskabet og en repræsentant for forsikringstageren, og

3) livsforsikringsydelse, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som forsikringsselskabet ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden.

Stk. 5. Træder forsikringstageren tilbage fra forsikringsaftalen i medfør af stk. 1, frigøres den pågældende for alle forpligtelser i henhold til aftalen.

Stk. 6. Bestemmelserne i stk. 1-3 og 5 kan ikke fraviges til skade for forsikringstageren.«

3. § 134, stk. 1, affattes således:

»Forsikringsselskabets overtrædelse af § 3 a og § 34 b, stk. 1, straffes med bøde. Med bøde straffes endvidere det selskab, der gør sig skyldig i grov eller oftere gentaget overtrædelse af

1) pligten til at give oplysning om fortrydelsesretten efter §§ 34 d-34 f eller

2) oplysningspligten efter § 34 e, stk. 1, nr. 10, § 34 e, stk. 3, jf. § 34 e, stk. 1, nr. 10, og § 34 f, stk. 1, jf. § 34 e, stk. 1, nr. 10.«

§ 32. I lov om beskatningen af pensionsordninger m.v. (pensionsbeskatningsloven), jf. lovbekendtgørelse nr. 816 af 30. september 2003, som ændret ved § 3 i lov nr. 190 af 24. marts 2004 og § 1 i lov nr. 317 af 5. maj 2004, foretages følgende ændring:

1. Efter § 22 A indsættes:

»§ 22 B. Er der indgået en aftale om en pensionsordning, og den forsikrede eller kontohaveren træder tilbage fra denne aftale i medfør af lov om visse

forbrugeraftaler § 17 eller lov om forsikringsaftaler § 34 i, betragtes en tilbagebetaling af det modtagne beløb ikke som en afgiftspligtig udbetaling, ligesom der ikke er fradragsret eller bortseelsesret for bidragene eller præmierne til pensionsordningen.

Stk. 2. Skatteministeren kan fastsætte nærmere regler om indberetningspligt for pensionsinstitutter vedrørende det indbetalte beløb og det tilbagebetalte beløb efter stk. 1.«

§ 33. Loven gælder ikke for Færøerne og Grønland. Lovens §§ 1-31 kan ved kongelig anordning sættes i kraft for disse landsdele med de afvigelser, som de særlige færøske og grønlandske forhold tilsiger.

- - -

L 2009 492 indeholder bl.a. følgende ikrafttrædelses- og overgangsbestemmelser:

§ 2. Loven træder i kraft den 1. januar 2010 og finder anvendelse på forbrugeraftaler, som er indgået efter lovens ikrafttræden, jf. dog stk. 2.

Stk. 2. Loven finder anvendelse på forbrugeraftaler om levering af tv-programmer, hvor der samtidig som led i aftalen stilles modtageudstyr til rådighed for forbrugeren, når aftalen er indgået den 1. januar 2012 eller senere.