



GRUND- OG NÆRHEDSNOTAT TIL FOLKETINGETS EUROPAUDVALG

Direktivforslag om bedre håndhævelse og modernisering af EU's forbrugerbeskyttelsesregler, KOM (2018) 185 endelig.

1. Resumé

Kommissionen fremsatte den 11. april 2018 forslag om ændring af direktivet om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler (91/13/EØF), direktivet om angivelse af priser (98/6/EF), direktivet om urimelig handelspraksis (2005/29/EF) og direktivet om forbrugerrettigheder (2011/83/EU). Forslaget er den del af Kommissionens pakke "En ny aftale for forbrugerne" (New Deal for Consumers), som har til hensigt at sikre bedre håndhævelse og modernisere EU's forbrugerbeskyttelsesregler.

Direktivforslaget søger at sikre en mere effektiv håndhævelse af forbrugernes rettigheder. Herudover søger forslaget at styrke forbrugernes rettigheder i det indre marked ved at skabe gennemsigtighed og sikre forbrugerne i et teknologisk marked, der er under forandring.

De væsentligste ændringer i forslaget vedrører følgende:

- *Sanktioner, der skal være effektive og står i rimeligt forhold til overtrædelsens grovhed og have afskrækkende virkning.*
- *Ret til "individuelle retsmidler" for forbrugere, hvis de lider skade som følge af urimelig handelspraksis.*
- *Større gennemsigtighed for forbrugerne på onlinemarkedspladser.*
- *Udvidet beskyttelse af forbrugerne med hensyn til digitale tjenester.*
- *Fjernelse af byrder for erhvervsdrivende (se umiddelbart nedenfor).*
- *Medlemsstaterne gives adgang til at indføre regler om forbud mod dørsalg og kommercielle udflugter. Præcisering af regler vedrørende vildledende markedsføring af produkter af forskellige kvaliteter.*

Med forslaget fjernes to specifikke byrder for erhvervsdrivende. For det første ophæves reglen om den erhvervsdrivendes forpligtelse til at acceptere fortrydelsesretten ved fjernsalg, hvis en forbruger har anvendt en vare mere, end hvad forbrugeren ville kunne have gjort i en fysisk butik. Derudover ophæves den erhvervsdrivendes forpligtelse til at refundere købesummen til

forbrugeren, inden den erhvervsdrivende har modtaget varerne retur fra forbrugeren. Regeringen ser positivt på dette.

Det er en vigtig prioritet for regeringen, at forbrugerbeskyttelsen er effektiv, at reglerne, og håndhævelsen af dem, så vidt muligt er ensartede inden for EU's indre marked, samt at virksomhederne ikke pålægges unødige administrative byrder. Derfor er regeringen generelt positiv over for forslaget om at opdatere og modernisere de forbrugerbeskyttende regler.

Forslaget forventes ikke at medføre væsentlige statsfinansielle konsekvenser. Det forventes, at forslaget om at afskaffe bl.a. reglerne om forbrugernes returret for brugte varer og forbrugernes ret til tilbagebetaling af købesummen, inden den erhvervsdrivende har modtaget den returnerede vare, vil reducere de administrative byrder særligt for SMV'er. Omvendt vil nye oplysningsforpligtelser for virksomhederne på online markedspladser medføre nye administrative byrder.

Regeringen er overordnet set også positiv over for, at sanktioner pålægges mere ensartet, men er som udgangspunkt skeptisk over for at medlemslandene forpligtes til at fastsætte et niveau for bøder, uden at kunne tilpasse dette til det øvrige nationale strafniveau.

Regeringen stiller sig skeptisk over for forslaget om, at forbrugere, der lider skade som følge af urimelig handelspraksis, mindst har ret til at ophæve kontrakten og ret til skadeserstatning.

Endelig stiller regeringen sig skeptisk over for behovet for regulering på området for produkter af to kvaliteter (Dual Quality of products).

2. Baggrund

I 2017 gennemførte Kommissionen et "fitness check" (REFIT) af EU's forbruger- og markedsføringslovgivning. Fitness tjekket omfattede seks direktiver¹, og formålet var at vurdere, om disse direktiver virker efter hensigten og ikke medfører utilsigtede konsekvenser.

Forslag til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993, Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/6/EF, Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF samt Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU for så vidt angår bedre håndhævelse og modernisering af EU's forbrugerbeskyttelsesregler, KOM (2018) 185 final, herefter *ændringsdirektivet* er en opfølgning

¹ Direktivet om urimelig handelspraksis (2005/29/EF), Direktivet om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med angivelse af priser på forbrugsvarer (98/6/EF), Direktivet for vildledende og sammenlignende reklame (2006/114/EF), Direktivet om søgsmål med påstand om forbud på området for beskyttelse af forbrugernes interesser (2009/22/EF), Direktivet om forbruger køb (1999/44/EF) og Direktivet om urimelige kontraktregler (93/13/EØF).

på både fitness tjekket og evalueringen, som blev offentliggjort den 23. maj 2017.

Kommissionen konkluderede, at de fire direktiver, der er omfattet af direktivforslaget, overordnet set virker efter hensigten, men at der er behov for en mere effektiv håndhævelse af reglerne samt for at modernisere reglerne i overensstemmelse med den digitale udvikling.

Kommissionens ønske om at sikre en mere effektiv håndhævelse af EU's forbrugerrettede lovgivning er blevet styrket på baggrund af flere eksempler på udbredte grænseoverskridende overtrædelser af EU's forbrugerlovgivning, som f.eks. sagen om bilproducenters snyd med bilemissioner (Dieselgate) og masseaflysninger af flyafgange i sommeren 2017.

Forslaget er oversendt til Rådet i dansk sprogversion den 26. april 2018. Forslaget er fremsat med hjemmel i TEUF artikel 114 og 169 og skal behandles efter den almindelige lovgivningsprocedure i TEUF artikel 294. Rådet træffer afgørelse med kvalificeret flertal.

3. Formål og indhold

Formålet med forslaget er at sikre bedre håndhævelse og modernisere EU's forbrugerbeskyttelsesregler ved at ændre fire EU-direktiver, der beskytter forbrugernes økonomiske interesser.

I det følgende gennemgås de centrale elementer i Kommissionens forslag.

3.1 Ændringer i direktivet om urimelig handelspraksis

For det første foreslås det, at medlemsstaternes gives adgang til at indføre bestemmelser til beskyttelse af forbrugernes legitime interesse vedrørende særlig aggressive eller vildledende former for markedsføring i forbindelse med uønskede besøg i forbrugerens hjem eller kommercielle udflugter, der organiseres af en erhvervsdrivende med det formål eller den virkning at reklamere for produkter eller sælge dem til forbrugerne. Medlemsstaterne skal underrette Kommissionen om eventuelle nationale bestemmelser.

For det andet foreslås det, at produkter af to forskellige kvaliteter (dual quality) som markedsføres som ét produkt, fremover skal kunne blive betraget som en vildledende handelspraksis. Der kan f.eks. være tale om markedsføring af et produkt i flere medlemsstater, men hvor produkterne med hensyn til sammensætning og karakteristika frembyder betydelige forskelle i de forskellige lande.

Derudover foreslår Kommissionen i forbindelse med opfordring til køb, at klagebehandlingspolitik ikke længere skal betragtes som en væsentlig information da disse oplysninger er mest relevante i fasen forud for køb.

Det foreslås endvidere, at forbrugere skal have ret til ”individuelle retsmidler”, som forbrugerne kan anvende over for den erhvervsdrivende, hvis de lider skade som følge af urimelig handelspraksis. Dette gælder både i kontraktforhold og uden for kontrakt. I kontraktforhold skal forbrugere som minimum have ret til at ophæve kontrakten og uden for kontraktforhold skal forbrugeren have ret til skadeserstatning.

For så vidt angår gennemsigtighed på onlinemarkedspladser foreslår Kommissionen, at det skal være fremgå tydeligt for en forbruger, om en tredjepart har betalt for "bedre placering" i et søgeresultat. Den foreslåede bestemmelse omfatter både de tilfælde, hvor tredjeparter betaler for en højere placering, og de tilfælde, hvor tredjeparter betaler for at blive vist i søgeresultatet.

3.2 Ændringer i forbrugerrettighedsdirektivet

Forbrugerrettighedsdirektivet indeholder regler om aftaler, der indgås mellem en erhvervsdrivende og en forbruger. Direktivet vedrører hovedsagligt, hvilke oplysninger den erhvervsdrivende er forpligtet til at give forbrugeren i forbindelse med køb af varer og tjenesteydelser. Derudover indeholder direktivet regler om forbrugers fortrydelsesret, leveringen og risikoens overgang.

Det foreslås for det første, at direktivets anvendelsesområde udvides til også at omfatte aftaler om digitalt indhold og digitale tjenesteydelser, hvor forbrugeren ikke betaler med penge, men i stedet stiller personoplysninger til rådighed for den erhvervsdrivende. Disse aftaler foreslås omfattet for at sikre sammenhæng med direktivforslaget om visse aspekter af aftaler om levering af digitalt indhold (KOM (2015) 634 endelig), hvorefter sådanne aftaler underlægges den samme mangelsbedømmelse, og forbrugeren gives samme misligholdelsesbeføjelser, som hvis forbrugeren havde købt det digitale indhold eller den digitale tjenesteydelse med penge.

Definitionerne og oplysningsforpligtelserne foreslås desuden tilpasset, så de stemmer overens med det udvidede anvendelsesområde, f.eks. foreslås det, at erhvervsdrivende skal oplyse om det digitale indhold eller den digitale tjenestes funktionalitet, herunder tekniske beskyttelsesforanstaltninger og interoperabilitet med hardware og software.

Det foreslås, at reglen om, at forbrugeren skal give udtrykkeligt samtykke til, at en tjenesteydelse kan gennemføres øjeblikkeligt, kun skal gælde for tjenesteydelser, som forbrugeren har betalt for med penge.

Det foreslås tilmed, at den erhvervsdrivende også må angive online kommunikationsformer, hvor forbrugeren kan kontakte den erhvervsdrivende.

vende, som alternativ til e-mail, samt at fjerne den erhvervsdrivendes forpligtelse til at oplyse sit faxnummer.

Det foreslås, at erhvervsdrivende ikke længere skal være forpligtede til at udlevere en standardfortrydelsesformular², hvis aftalen indgås ved hjælp af en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset tid eller plads til at formidle oplysninger, f.eks. telefonopkald.

Med direktivforslaget foreslås det, at der introduceres en forpligtelse til at give forbrugeren yderligere oplysninger i forbindelse med aftaler, der er indgået på online markedspladser. Før forbrugeren bindes af en aftale, der er indgået på en online markedsplads, skal forbrugeren have oplysning om:

- a) de vigtigste parametre for, hvordan de tilbud, som forbrugeren præsenteres for som følge af sin søgning på onlinemarkedspladsen, rangordnes,
- b) hvorvidt den tredjepart, der tilbyder varerne, tjenesteydelserne eller det digitale indhold, er en erhvervsdrivende eller ej, på grundlag af den pågældende tredjeparts erklæring til onlinemarkedspladsen,
- c) hvorvidt forbrugerrettigheder hidrørende fra Unionens forbrugerlovgivning gælder for den aftale, der indgås, eller ej, og
- d) hvis aftalen indgås med en erhvervsdrivende, hvilken erhvervsdrivende der er ansvarlig for at sikre forbrugerrettigheder hidrørende fra Unionens forbrugerlovgivning i forbindelse med aftalen. Dette krav berører ikke det ansvar, som onlinemarkedspladsen måtte have eller måtte påtage sig med hensyn til specifikke elementer i aftalen.

Direktivforslaget indeholder to bestemmelser, der har til formål at lette byrden for de erhvervsdrivende.

Når forbrugeren anvender sin ret til at fortryde et køb, foreslås det, at den erhvervsdrivende kan tilbageholde købesummen, indtil den erhvervsdrivende har fået varen retur, medmindre den erhvervsdrivende har tilbudt selv at hente varen. Det foreslås tilmed, at forbrugerens ret til at returnere brugte varer ophæves. Som konsekvens heraf foreslås det, at forbrugeren

² direktivets bilag 1

ikke skal kunne fortryde aftaler om levering af varer, hvis forbrugeren har anvendt varen udover, hvad der er nødvendigt til at fastslå varens art, egenskaber og den måde, varen fungerer på.

I forhold til den erhvervsdrivendes forpligtelser i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten foreslås, at den erhvervsdrivendes forpligtelse til at overholde reglerne i persondataforordningen og i direktivforslaget om levering af digitalt indhold skal fremgå af direktivet.

I forhold til forbrugerens udøvelse af fortrydelsesretten foreslås, at forbrugeren skal afstå fra at anvende det digitale indhold eller den digitale tjeneste efter aftalens ophør.

3.3 Sanktioner

I direktivforslaget foreslås det, at der indættes nye identitetsbestemmelser om sanktioner i de fire direktiver, der foreslås ændret. Med forslaget ønsker Kommissionen at sikre en mere sammenhængende anvendelse af sanktioner i EU.

Det foreslås, at medlemsstaterne skal fastsætte regler vedrørende sanktioner og træffe alle de fornødne foranstaltninger for at sikre, at sanktionerne gennemføres. Sanktionerne skal være effektive og stå i rimeligt forhold til overtrædelsens grovhed og have afskrækkende virkning.

Endvidere angives en række kriterier, som myndigheder og domstole skal lægge vægt på, når de skal vurdere, hvorvidt der skal pålægges en sanktion samt niveauet herfor.

De foreslåede kriterier er følgende:

- a) arten, grovheden og varigheden af overtrædelsens tidsmæssige virkninger
- b) antallet af berørte forbrugere, herunder forbrugere i en anden/andre medlemsstat(er)
- c) eventuelle foranstaltninger, som den erhvervsdrivende har truffet for at begrænse eller afhjælpe den skade, som forbrugerne har lidt
- d) hvis det er relevant, hvorvidt overtrædelsen blev begået forsætligt eller uagtsomt
- e) den erhvervsdrivendes eventuelle tidligere overtrædelser
- f) opnåede økonomiske fordele eller undgåede tab som følge af overtrædelsen
- g) andre skærpende eller formildende faktorer i sagen.

Listen er ikke udtømmende, hvilket betyder, at myndighederne og domstolene også kan lægge vægt på andre momenter, end dem der fremgår af listen.

Når størrelsen af en bøde skal fastlægges, foreslås det, at der skal tages højde for den erhvervsdrivendes årlige omsætning, nettofortjeneste samt på bøder, som den erhvervsdrivende er blevet pålagt for samme overtrædelse i andre medlemsstater.

Tilmed foreslås det, at det skal være muligt at pålægge bøder med en størrelse på mindst 4 % af den erhvervsdrivendes årlige omsætning i den eller de berørte medlemsstater, for ”udbredte overtrædelser” og ”udbredte overtrædelser med EU-dimension”. Sidstnævnte er defineret i forordning 2017/2395 om forbrugerbeskyttelsessamarbejde.

Det foreslås, at medlemsstaterne skal tage hensyn til forbrugernes generelle interesser, når indtjeningen fra bøder skal fordeles.

Det foreslås tilmed, at medlemsstaterne skal underrette Kommissionen om deres nationale regler om sanktioner.

4. Europa-Parlamentets udtalelser

Sagen behandles i Europa-Parlamentets udvalg om det Indre Marked og Forbrugerbeskyttelse (IMCO-udvalget). Daniel Dalton (UK) fra ECR-gruppen er udpeget som ordfører for forslaget. Der foreligger endnu ikke en udtalelse om forslaget.

5. Nærhedsprincippet

Regeringen vurderer, at forslaget er i overensstemmelse med nærhedsprincippet. Det er både byrdefuldt for virksomheder og svært for forbrugere at kende til 28 forskellige nationale forbrugerregelsæt. For at sikre et velfungerende indre marked og digitalt indre marked, der giver både forbrugere og erhvervsdrivende tillid til at købe og sælge på tværs af grænser, deler regeringen Kommissions holdning om, at det er nødvendigt at fastsætte harmoniserede forbrugerregler.

6. Gældende dansk ret

6.1 Markedsføringsloven

Markedsføringsloven gælder for en virksomheds handelspraksis, dvs. alle aktiviteter i forbindelse med salg af varer eller tjenesteydelser. Herunder når en virksomhed annoncerer, reklamerer, brander sig eller giver forbrugeren rådgivning om virksomhedens produkter.

God markedsføringskik og god erhvervsskik

Markedsføringsloven indeholder en bestemmelse om, at erhvervsdrivende skal udvise god markedsføringsskik under hensynstagen til forbrugere, erhvervsdrivende og almene samfundsinteresser. Bestemmelsen gælder i forhold mellem erhvervsdrivende og forbrugere, hvor der ikke sker en påvirkning af forbrugernes økonomiske interesser. Herudover gælder bestemmelsen i forhold mellem erhvervsdrivende og forbrugere, såfremt den pågældende handelspraksis samtidig strider mod hensyn vedrørende smag og anstændighed, sikkerhed, sundhed eller andre hensyn, der ikke tilsigter at varetage forbrugernes økonomiske interesser, eller den pågældende handelspraksis er reguleret af aftaleretten. Det gælder f.eks. urimelige kontraktvilkår, hvor den erhvervsdrivende ensidigt forrykker balancen i forholdet mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren.

Af markedsføringsloven fremgår det yderligere, at en erhvervsdrivende skal udvise god erhvervsskik i sin handelspraksis over for forbrugerne. Denne bestemmelse gælder i forhold, hvor forbrugernes økonomiske interesser påvirkes.

En erhvervsdrivendes overtrædelse af den civilretlige forbrugerbeskyttelseslovgivning, herunder forbrugeraftaleloven og købeloven, vil som udgangspunkt være i strid med enten god markedsføringsskik eller god erhvervsskik over for forbrugerne.

Vildledende handlinger og udeladelser

Efter markedsføringsloven må en erhvervsdrivendes handelspraksis ikke indeholde urigtige oplysninger eller i kraft af sin fremstillingsform eller på anden måde vildlede eller kunne forventes at vildlede gennemsnitsforbrugeren. Det fremgår af kommissionens guide om gennemførelse og anvendelse af direktivet om urimelig handelspraksis, at det kan være en vildledende handling, såfremt produkter markedsføres som værende af samme kvalitet og sammensætning som de produkter af samme mærke, der markedsføres i andre medlemsstater.

Oplysningsforpligtelser

Markedsføringsloven indeholder en oplysningsregel, der pålægger erhvervsdrivende altid at oplyse om en række specifikke informationer i forbindelse med købsopfordringer.

Der stilles tre betingelser for, at der foreligger en købsopfordring. For det første skal produktets karakteristika oplyses. For det andet skal produktets pris oplyses. For det tredje er det en betingelse, at disse to oplysninger sætter forbrugeren i stand til at foretage et køb eller beslutte sig for at foretage et køb. Når der er tale om en købsopfordring, skal der bl.a. oplyses om klagesagsbehandling, fortrydelsesret, afbestillingsret eller returret.

Skjult markedsføring

Loven forbyder bl.a. anvendelse af redaktionelt indhold i medierne til at promovere et produkt, hvor en erhvervsdrivende har betalt for en sådan reklame, uden at dette fremgår tydeligt af indholdet eller af billeder eller lyd, som tydeligt kan identificeres af forbrugeren (product placement).

Erstatning ved overtrædelse af markedsføringsreglerne

Af markedsføringsloven, fremgår, at handlinger i strid med markedsføringsloven er erstatningspådragende i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler. Sag om erstatning kan efter markedsføringslovens anlægges af enhver med retlig interesse.

Bestemmelsen giver erhvervs- og forbrugerorganisationer søgsmålskompetence i sager om overtrædelse af markedsføringslovgivningen. Herudover kan Forbrugerombudsmanden på begæring anlægge sag om erstatning. Har flere forbrugere i forbindelse med overtrædelse af bestemmelserne i loven ensartede krav på erstatning, kan Forbrugerombudsmanden på begæring indbringe kravene under et.

Det fremgår af forarbejderne til markedsføringsloven, at bestemmelsen om erstatningsansvar navnlig er af betydning for de erhvervsdrivende. Efter almindelige erstatningsregler skal skadelidte bevise, at vedkommende har lidt et tab. Kravene til dette bevis er imidlertid ikke fastsat i lovgivningen. Det er tilstrækkeligt, at et tab kan sandsynliggøres.

Straf og bødeudmåling

Det følger af markedsføringsloven at følgende overtrædelser kan straffes med bøde: overtrædelse af bestemmelserne om vildledende handlinger, vildledende udeladelser, aggressiv handelspraksis, uanmodet henvendelse, handelspraksis rettet mod børn og unge, prisoplysninger, faktureringspligt, væsentlige gebyrændringer, markedsføring af kreditaftaler og boligkreditaftaler, vildledende og utilbørlig handelspraksis mellem erhvervsdrivende og sammenlignende reklame.

I forbindelse med strafudmålingen skal der lægges vægt på overtrædelsens grovhed, omfang og den tilsigtede økonomiske gevinst. Overtrædelser, der er enten grove, bevidste eller gentagne, bør straffes med bøder, der har en sådan størrelse, at de har en reel præventiv effekt. I forhold til den tilsigtede økonomiske gevinst ved overtrædelsen, har det dog i praksis vist sig, at det som regel er umuligt at føre noget bevis herfor. Det skyldes, at bedømmelsen af den faktiske økonomiske effekt af et markedsføringstiltag i almindelighed er særdeles usikker.

Der er også eksempler på sager, hvor der i bødeudmålingen er lagt vægt på en virksomheds indtjening. Det gælder f.eks. i Østre Landsrets dom fra 26. april 2018 i sagen vedrørende Totalkredit A/S for vildledende markedsføring.

6.2 Forbrugeraftaleloven

Forbrugerftaleloven finder anvendelse på forbrugerftaler og erhvervsdrivendes henvendelser med henblik på at indgå en forbrugerftale.

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.

Oplysningsforpligtelser

Forbrugerftaleloven indeholder bestemmelser om, hvilke oplysninger forbrugeren skal have, inden der indgås en aftale om en vare eller en tjenesteydelse.

Hvis aftalen er indgået uden for den erhvervsdrivendes faste forretningssted eller ved fjernsalg, eksempelvis online, skal forbrugeren bl.a. have oplysning om varens vigtigste egenskaber, den erhvervsdrivendes identitet og den fysiske adresse, hvor den erhvervsdrivende er etableret, samt eventuelle telefon- og faxnumre og e-mailadresse, oplysninger om fortrydelsesretten og hvor det er relevant, funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger for digitalt indhold, og hvor det er relevant, det digitale indholds evne til at fungere sammen med hardware og software, i henhold til hvad den erhvervsdrivende med rimelighed burde have vidst.

Fortrydelsesret

Ifølge forbrugerftaleloven har forbrugeren som udgangspunkt 14-dages fortrydelsesret ved aftaler, der er indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg.

Hvis forbrugeren fortryder en aftale om køb af en vare eller en tjenesteydelse, skal den erhvervsdrivende tilbagebetale alle beløb, som den erhvervsdrivende har modtaget fra forbrugeren. Tilbagebetalingen skal ske uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter, at den erhvervsdrivende har modtaget besked om, at forbrugeren ønsker at fortryde aftalen. Af loven fremgår det imidlertid, at den erhvervsdrivende kan tilbageholde beløbet, indtil den erhvervsdrivende har modtaget varen retur, eller forbrugeren har fremlagt dokumentation for, at varen er returneret. Bestemmelsen finder ikke anvendelse, hvis den erhvervsdrivende selv har tilbudt at afhente varen.

Det fremgår af forbrugerftaleloven, at forbrugeren i forbindelse med udøvelsen af fortrydelsesretten 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.

Uanmodet henvendelse

Forbrugeraftaleloven indeholder et generelt forbud mod, at erhvervsdrivende retter uanmodet henvendelse til forbrugere.

Af bestemmelsen fremgår, at erhvervsdrivende ikke må rette telefonisk eller personlig henvendelse til forbrugere med henblik på straks eller senere at opnå tilbud eller accept af et tilbud om indgåelse af en aftale. Henvendelsen må hverken ske på forbrugerens bopæl, arbejdsplads eller andre steder, hvortil der ikke almindelig adgang, f.eks. offentlige institutioner. Erhvervsdrivende må gerne rette henvendelse til en forbruger, hvis forbrugeren har anmodet herom på forhånd.

Forbuddet gælder ikke telefoniske henvendelser om:

1. bestilling af bøger,
2. tegning af abonnement på aviser, ugeblade og tidsskrifter,
3. formidling af forsikringsaftaler og
4. tegning af abonnement om redningstjeneste eller sygetransport.

Undtagelserne er begrundet i udbredelsen af et almindeligt informationsniveau og en samfundsmæssig interesse i køb af de pågældende ydelser.

6.3 Aftaleloven

Aftalelovens generalklausul

I følge aftaleloven kan en aftale ændres eller tilsidesættes helt eller delvist, hvis det vil være urimeligt eller i strid med redelig handlemåde at gøre den gældende. Ved vurderingen heraf skal der tages hensyn til forholdene ved aftalens indgåelse, aftalens indhold og senere indtrufne omstændigheder. Denne bestemmelse betegnes ofte som aftalelovens generalklausul og finder anvendelse for alle aftaler.

Særligt for forbrugeraftaler

Aftaleloven indeholder særlige regler, der kun finder anvendelse for forbrugeraftaler.

Det fremgår, at hvis der opstår tvivl om forståelsen af en aftale, og det pågældende aftalevilkår ikke har været genstand for individuel forhandling, skal vilkåret fortolkes på den måde, som er mest gunstig for forbrugeren. Et aftalevilkår har ikke været genstand for individuel forhandling, hvis det er udarbejdet ensidigt af den erhvervsdrivende, og forbrugeren ikke har haft nogen indflydelse på indholdet. Dette vil navnlig være tilfældet for standardvilkår. Bestemmelsen fastslår, at hvis sådanne aftalevilkår er uklare, skal det fortolkes på den måde, der er mest gunstig for forbrugeren.

Generalklausulen finder også anvendelse for forbrugeraftaler. Hvis et aftalevilkår i en samlet aftale vil medføre en betydelig skævhed i parternes ret-

tigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren, kan vilkåret således ændres eller tilsidesættes. For forbrugeraftaler gælder det særlige, at forbrugeren kan kræve, at den øvrige del af aftalen skal gælde uden ændringer, hvis det er muligt. Der kan således kun ske ændring eller tilsidesættelse af andre vilkår i aftalen end det urimelige, hvis disse ikke kan adskilles.

Efter generalklausulen kan domstolene ved bedømmelsen af, om et aftalevilkår er urimeligt tage hensyn til alle senere indtrufne omstændigheder i partenes forhold. Ved forbrugeraftaler kan der imidlertid ikke tages hensyn til senere indtrufne omstændigheder, hvis de er til skade for forbrugeren.

6.4 Købeloven

Købeloven indeholder særlige regler for forbruger køb.

Hvis en forbruger har købt en vare, der er mangelfuld, tillægges forbrugeren en række misligholdelsesbeføjelser, som forbrugeren kan anvende over for den erhvervsdrivende.

Mangelsbedømmelsen

Ifølge loven skal varen stemme overens med aftalen. Hvis varen ikke stemmer overens med aftalen, er varen mangelfuld. Hvis andet ikke følger af parternes aftale, skal varen desuden have en sådan holdbarhed og øvrige egenskaber samt emballering, som køberen med rimelighed kan forvente. Ved vurderingen heraf lægges der vægt på varens karakter og forholdene i øvrigt. Herudover skal varen bl.a. være egnet til de formål, som varer af samme type sædvanligvis anvendes til, samt til forbrugeren særlige formål, hvis sælgeren har bestyret forbrugeren forventning herom.

En vare er tilmed mangelfuld, hvis den ikke svarer til den betegnelse, hvorunder den er solgt, eller hvis sælgeren ved køkets afslutning har givet forbrugeren urigtige eller vildledende oplysninger. Det samme gælder, hvis der er givet oplysninger på varens indpakning, i annoncer eller i andre meddelelser. Varen kan dog ikke anses som mangelfuld, hvis oplysningerne ikke kan antages at have haft betydning for forbrugeren bedømmelse af varen. Varen er også mangelfuld, hvis sælgeren har forsømt at give forbrugeren oplysning om forhold, der har betydning for køberens bedømmelse af genstanden, og hvis genstanden i øvrigt er af ringere beskaffenhed, end den ifølge aftalen eller de foreliggende omstændigheder skulle være.

Forbrugeren misligholdelsesbeføjelser i tilfælde af mangler

Såfremt der er en mangel ved varen, har forbrugeren som udgangspunkt ret til afhjælpning, omlevering, passende afslag i købesummen, eller – hvis man ikke er uvæsentlig – en ophævelse af købet. Afhjælpning eller omlevering kan dog ikke kræves, hvis gennemførelse af den valgte beføjelse er umulig eller vil påføre sælgeren uforholdsmæssige omkostninger. Hvis den erhvervsdrivende tilbyder afhjælpning eller omlevering, kan forbrugeren ikke kræve et passende afslag eller en ophævelse af købet.

Hvis forbrugeren har lidt et tab som følge af, at en vare er mangelfuld, kan forbrugeren tilmed kræve skadeserstatning, hvis:

1) sælgeren har handlet i strid med almindelige hæderlighed, 2) sælgeren har givet køberen vildledende oplysninger, 3) sælgeren har forsømt at oplyse forbrugeren om en mangel, som sælgeren kendte eller burde kende til, 4) hvis varen mangler egenskaber, der må anses for tilsikrede, eller 5) hvis manglen er forårsaget ved sælgerens forsømmelse efter indgåelsen af købet.

Hvis den købte vare er bestemt efter art (dvs. varer, der eksisterer en flerhed af i modsætning til f.eks. en specifik, brugt bil), er den erhvervsdrivende forpligtet til at betale skadeserstatning, selv om den erhvervsdrivende er uden skyld, medmindre det som følge af helt ekstraordinære begivenheder er blevet umuligt for sælgeren at levere varen i mangelfri stand (force majeure).

6.5 Dansk rets almindelige erstatningsretlige betingelser

Den, der som følge af en andens handlinger eller undladelser er blevet udsat for skade og derved har lidt et økonomisk tab, kan i overensstemmelse med dansk rets almindelige principper om erstatning uden for kontrakt rette et erstatningskrav mod den, der har forvoldt skaden.

Det er en forudsætning for at ifalde et erstatningsansvar, at det fornødne ansvarsgrundlag er til stede.

Dansk rets almindelige ansvarsgrundlag er culpa. Det vil sige, at der indtræder ansvar for en skade, som forvoldes ved en forsætlig eller uagtsomt handling eller undladelse. Det almindelige culpaansvar er i en række tilfælde fraveget i særlovgivningen, f.eks. i færdselsloven, hvor der gælder et objektivi ansvar for føreren af motorkøretøjer ved trafikskader.

Det er endvidere en betingelse for at ifalde et erstatningsansvar, at der er årsagssammenhæng (kausalitet) mellem den indtrådte skade og det ansvarspådragende forhold. Den skadevoldende handling skal være årsag til skadens indtræden. Herudover forudsætter et erstatningsansvar, at skaden er en påregnelig (adækvat) følge af den skadevoldende handling. Skader, der er helt atypiske og tilfældige i forhold til den risiko, som blev fremkaldt ved den skadevoldende handling, falder normalt uden for erstatningspligten.

6.6 Prismærkningsbekendtgørelsen

Bekendtgørelsen stiller krav til indholdet af prisoplysninger i reklamer og andet markedsføringsmateriale. Erhvervsdrivende, der udbyder varer til forbrugere i salglokalet eller hvor varen i øvrigt udstilles til salg, skal oplyse om både salgspris og enhedspris for den udbudte vare eller varemængde i overensstemmelse med en række bestemmelser i bekendtgørelsen. Ved en-

hedspris forstås den endelige pris for måleenheden et kilogram, en liter, en meter, en kvadratmeter eller en kubikmeter eller anden. Overtrædelse af bestemmelsen kan straffes med bøde.

7. Konsekvenser

Lovgivningsmæssige konsekvenser

Det foreliggende direktivforslag må, såfremt det vedtages i sin foreliggende form, forventes at medføre behov for ændringer i markedsføringsloven, navnlig i forhold til markedsføringslovens regler om vildledende handlinger, vildledende udeladelser samt bilag 1 til markedsføringsloven.

Herudover forventes det, at der skal indføres nye regler, der tillægger forbrugeren beføjelser, som forbrugeren kan anvende over for den erhvervsdrivende i tilfælde, hvor denne har udøvet urimelig handelspraksis.

I kontraktforhold skal forbrugerne som minimum have ret til at ophæve aftalen og uden for kontrakt som minimum have ret til skadeserstatning. I dag har forbrugerne som udgangspunkt kun mulighed for at ophæve en aftale, hvis der er sket væsentlig misligholdelse, ligesom det kun er muligt at få erstatning, hvis dansk rets almindelig erstatningsbetingelser er opfyldt. Herudover vil der skulle indføres regler om kriterier for at pålægge sanktioner og sanktionernes størrelse.

Endvidere vil forslaget medføre ændringer i prismærkningsbekendtgørelsen, idet forslaget fastsætter en række kriterier, der skal indgå ved vurdering og udmåling af straffens størrelse for overtrædelse af reglerne direktivet om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med angivelse af priser på forbrugsvarer, der er implementeret i prismærkningsbekendtgørelsen.

Forslaget vil tilmed medføre behov for ændringer i forbrugeraftaleloven. For det første vil forslaget medføre, at forbrugeraftaleloven også skal finde anvendelse på aftaler om levering af digitalt indhold og digitale tjenesteydelser, hvor forbrugeren ikke betaler med penge, men i stedet stiller persondata til rådighed. For det andet vil det være nødvendigt at ændre lovens bestemmelser om den erhvervsdrivendes oplysningsforpligtelser. For det tredje er der behov for ændringer i forhold til, hvor lang tid den erhvervsdrivende kan tilbageholde købesummen mv., når forbrugeren udøver sin fortrydelsesret. Med forslaget kan den erhvervsdrivende altid tilbageholde beløbet, indtil den erhvervsdrivende har modtaget varen retur. For det fjerde skal reglerne om fortrydelsesret ændres, således at forbrugere ikke længere skal have ret til at returnere brugte varer. For det femte vil det være nødvendigt at revidere det danske forbud mod uanmodet henvendelse, idet den del af direktivforslaget, der vedrører det totalharmoniserende direktiv om urimelig handelspraksis, alene tillader, at medlemsstaterne fastsætter nationale bestemmelser om dørsalg og kommercielle udflugter.

Forslaget vil medføre, at der i dansk ret skal indføres regler om, hvilke oplysninger forbrugeren skal have i forbindelse med aftaler, der indgås på online markedspladser.

Økonomiske konsekvenser

Statsfinansielle konsekvenser

Direktivet forventes ikke at medføre væsentlige statsfinansielle konsekvenser.

Samfundsøkonomiske konsekvenser

Det forventes, at initiativerne i forslaget vil føre til bedre beskyttelse af danske forbrugere, der køber ind i andre europæiske lande og mere lige konkurrencevilkår for virksomheder, dvs. et mere velfungerende indre marked. Initiativerne kan desuden være med til at sikre bedre beskyttelse af forbrugerne, når de handler online.

Erhvervsøkonomiske konsekvenser

Forslaget lægger op til at afskaffe bl.a. reglerne om forbrugernes returret for brugte varer og forbrugernes ret til tilbagebetaling af købesummen inden den erhvervsdrivende har modtaget den returnerede vare. Det vil reducere de administrative byrder. Særligt SMV'er forventes at opleve en lettelse i de administrative byrder. Forslaget vil omvendt medføre nye administrative byrder i form af nye oplysningsforpligtelser for virksomhederne på online markedspladser.

Andre konsekvenser og beskyttelsesniveauet

Indholdet i forslaget forventes generelt at give bedre beskyttelse af forbrugernes rettigheder og mere lige konkurrencevilkår for virksomhederne på tværs af EU.

8. Høring

Europa-Kommissionens forslag blev sendt i høring i specialudvalget for Konkurrenceevne, Vækst og Forbrugerspørgsmål den 12. april 2018 med frist for høringssvar den 20. april 2018.

Der er modtaget høringssvar fra Dansk Erhverv, Dansk Industri, FDIH, Finans Danmark, Forbrugerombudsmanden, Forbrugerrådet TÆNK, Forsikring & Pension og Landbrug & Fødevarer.

Bemærkninger til de forslåede til ændringer i direktiv 2005/29/EF om urimelig handelspraksis

Vildledende handelspraksis i forbindelse med dørsalg og salgsudflugter

Dansk Erhverv og Forbrugerombudsmanden bakker op om den foreslåede ændring vedrørende vildledende handelspraksis i forbindelse med dørsalg og salgsudflugter

”Dual quality of products”

Dansk Erhverv, DI og Landbrug & Fødevarer er imod forslaget om at lade de markedsføringsretlige regler gælde for dual quality of products.

Dansk Erhverv og DI mener, at der kan være flere legitime årsager til geografisk produktvariation. En ændring af direktivet om urimelig handelspraksis er ikke den bedste vej frem i forhold til ”dual quality”. En bedre håndhævelse af de eksisterende regler er en mere hensigtsmæssig måde at løse udfordringerne på.

DI påpeger desuden, at ændringer af direktivet om urimelig handelspraksis i forhold til ”dual quality” ikke er medtaget i konsekvensanalysen af ”New Deal for Consumers”, og hverken ”fødevarekvalitet” eller ”væsentlig forskel” defineres på EU-plan og skaber derved juridiske udfordringer til konkurrencemæssige og internationale handelsmæssige bekymringer, og det kan begrænse friheden til at drive forretning og udvikle opskrifter.

Landbrug & Fødevarer påpeger, at der allerede eksisterer et omfattende EU-regelsæt om mærkning og markedsføring af fødevarer. I det omfang der er tale om svindel, svigagtig praksis eller vildledning af forbrugere, er dette allerede omfattet af lovgivning og sanktioner. Den foreslåede tilføjelse giver således ikke yderligere beskyttelse af forbrugerne, men vil alene gøre det mere kompliceret for virksomheder at efterleve lovgivningen, og kan medføre både øgede administrative byrde og negative økonomiske konsekvenser for fødevarevirksomheder. Der er en risiko for, at regler om markedsføring af fødevarer på det indre marked bliver unødigt restriktive. Landbrug & Fødevarer mener på den baggrund, at regeringen bør lægge vægt på, at bestemmelsen fjernes fra forslaget.

Forbrugerombudsmanden oplyser, at der i Forbrugerombudsmandens administrative praksis ikke er identificeret et behov for den foreslåede tilføjelse i direktivet om, at det er vildledende at markedsføre et produkt som identisk med samme produkt som markedsføres i andre lande, hvis produktsammensætningen ikke er ens i alle medlemsstater. Desuden bemærkes, at den foreslåede tilføjelse på grund af sin kasuistiske karakter snarere hører hjemme i direktivets bilag I om særlige former for vildledende handelspraksis, der må anses for vildledende, end i en af direktivets hovedbestemmelser, der skal underkastes en konkret vurdering

Færre informationsforpligtigelser ved købsopfordringer

DI støtter forslaget om at fjerne oplysningsforpligtelsen vedrørende klagemuligheder i forbindelse med købsopfordringer, idet denne oplysningsfor-

pligtelse også fremgår af forbrugerrettighedsdirektivet. Der er således tale om fjernelse af en unødvendig administrativ byrde.

DI havde dog gerne set, at det fremsatte forslag havde indeholdt betydelige forslag til lempelser i oplysningskravene. Dette skyldes dels, at kravene i dag er meget omfattende for de erhvervsdrivende, og dels at Kommissionens egen REFIT-analyse indikerer, at der er en direkte sammenhæng imellem mængden af oplysninger og forbrugernes evne til at forstå kontraktvilkår. Ifølge adfærdsteoretikere vil en målrettet reduktion i mængden af informationer resultere i mere aktive forbrugere, der træffer oplyste valg, hvilket bidrager til et velfungerende marked. DI anbefaler derfor Kommissionen såvel som andre aktører at se på muligheden for i højere grad at anvende greb fra adfærdsteorien med det sigte at basere kommende regulering på forbrugernes faktiske adfærd.

Bemærkninger til de foreslåede ændringer i direktiv 2011/83/EU om forbrugerrettigheder

Ændringer af fortrydelsesretten

Dansk Erhverv og DI støtter den foreslåede ændring af forbrugerrettighedsdirektivet, således at det ikke længere skal være muligt for forbrugere at fortryde fjernsalgskøb, hvis varen er taget i brug.

Dansk Erhverv og DI støtter den foreslåede ændring af forbrugerrettighedsdirektivet, der medfører, at den erhvervsdrivende ikke kan pålægges at betale købesummen tilbage før, at varen er kommet retur.

Forbrugerombudsmanden påpeger, at forslaget giver den erhvervsdrivende mulighed for at tilbageholde købesummen mv., indtil den erhvervsdrivende har modtaget varen retur fra forbrugeren. Formålet med ændringen er, at den erhvervsdrivende skal have mulighed for at undersøge varen, inden købesummen mv. tilbagebetales. Forbrugerombudsmanden finder det hensigtsmæssigt, at det præciseres, hvor lang tid den erhvervsdrivende maksimalt har til at undersøge varen, f.eks. ved at præcisere, at den erhvervsdrivende skal tilbagebetale købesummen mv. senest 14 dage efter, at varen er modtaget retur.

Forbrugerrådet TÆNK beklager meget, at Kommissionen har valgt at foreslå undtagelser til forbrugernes ret til at fortryde inden 14 dage ved online salg. Forbrugerrådet TÆNK mener ikke, at Kommissionen har givet en klar begrundelse/ dokumentation for disse ændringer, og Forbrugerrådet Tænk har heller ikke set evidens for, at der er tale om et reelt problem. Forbrugerrådet TÆNK finder det desuden fejlagtigt at medtage et forslag, der forringer gældende forbrugerbeskyttelse, i et udspil, der angiveligt skal handle om at forbedre forbrugernes situation.

Gratis digitale tjenester

Dansk Erhverv er imod at udvide forbrugerrettighedsdirektivets anvendelsesområde til gratis digitale tjenester, idet der ikke betales for tjenesterne. Dansk Erhverv mener, at anvendelsen af gratis digitale tjenester skal håndteres via de persondataretlige regler, og at der opstår en risiko for konkurrerende regelsæt mellem forbrugerrettighedsdirektivet og persondataforordningen, herunder om fortrydelse efter forbrugeraftaleloven er det samme som tilbagetrækning af samtykke efter de persondataretlige regler.

DI er skeptiske over for forslaget om at udvide direktivets anvendelsesområde til at omfatte ydelser, hvor der ikke er betalt et monetært beløb. DI påpeger i den forbindelse, at forbrugerne allerede med persondataforordningen får kontrol over alle deres personhenførbare data. De får hermed retten til at få data udleveret og slettet, og dermed de facto en fortrydelsesret på tjenester, der er betalt med persondata. DI påpeger, at det er vigtigt at undgå dobbeltregulering af området.

Forbrugerombudsmanden er enig i, at data er af stigende økonomisk værdi for virksomheder. Af den grund kan afgivelse af data ikke betragtes som omkostningsfrit for forbrugeren. Forbrugerombudsmanden støtter derfor, at direktivet anser afgivelse af data som betaling. Det er imidlertid Forbrugerombudsmandens opfattelse, at direktivforslaget er uklart på en række punkter, herunder særligt ift. hvornår afgivelse af data sidestilles med betaling, og hvornår det ikke gør, hvornår undtagelserne nævnt sidst i de foreslåede artikler 2, 16 og 18 finder anvendelse, samt hvordan fortrydelsesretten i praksis skal anvendes, hvor der er sket betaling med data.

Forbrugerombudsmanden finder desuden, at der kan rejses spørgsmål om, hvordan afgivelse af data som betaling for adgangen til tjenester hænger sammen med persondataforordningens betingelse om, at et samtykke til behandling af data skal være frivilligt.

Forbrugerrådet TÆNK mener det er positivt, at betaling med data ligestilles med anden betaling i forbindelse med forbrugerrettighedsdirektivet, i modsætning til nu, hvor det kun gælder ved betaling af penge. Forbrugerrådet Tænk er imidlertid kritisk over for, at det ikke gælder alle data, men kun persondata.

Forsikring & Pension påpeger, at det er vigtigt at få samspillet til andre regelsæt afklaret, særligt reglerne om databeskyttelse og behandlingsreglerne heri, således at der ikke er overlap mellem regelsættende, hvilket kan føre til større usikkerhed hos forbrugerne.

Online platforme

Dansk Erhverv kan støtte den foreslåede ændring, der skal være med til at skabe øget gennemsigtighed ved handler, der sker via platforme. Det er vigtigt for forbrugerne, at det er tydeligt, hvem de handler med, når de køber et produkt via en platform. Dansk Erhverv støtter endvidere, at forbrugerne oplyses om situationer, hvor en virksomhed har betalt for en særligt fremtrædende placering i søgeresultatet.

DI kan generelt støtte de udvidede oplysningsforpligtelser for online platforme. DI mener, at det forekommer rimeligt, at forbrugerne skal gøres opmærksom på betalte online søgeresultater for at undgå skjult reklame. For at tjene det formål, mener DI, at det er uproportionalt, hvis bestemmelsen indebærer, at markedspladsen skal redegøre for andre parametre med betydning for, hvilken rækkefølge resultaterne præsenteres i ved hver søgning.

Forbrugerombudsmanden støtter forslaget vedrørende oplysningskrav i forbindelse med aftaler indgået på online markedspladser. Det fremgår imidlertid ikke af forslaget, hvordan oplysningerne skal gives. Det vil være hensigtsmæssigt, at oplysningerne gives på en klar, forståelig og tydelig måde.

Forbrugerrådet TÆNK støtter, at forbrugerrettighedsdirektivet fremover skal give mere gennemsigtighed og informationer, når det drejer sig om platforme, men Forbrugerrådet Tænk beklager, at der ikke medfølger særlige regler om ansvaret, hvis reglerne overtrædes, hvilket er i modstrid med Kommissionens generelle ønske om bedre håndhævelse.

Forsikring & Pension kan støtte forslaget fokus på større gennemsigtighed for forbrugerne ved køb på online platforme, da det er vigtigt, at forbrugerne ved, hvem deres aftalepart er, og således også, hvem der er ansvarlig for at sikre deres rettigheder.

Oplysningskrav forud for aftaleindgåelsen

Dansk Erhverv har som udgangspunkt ikke nogle bemærkninger til de foreslåede ændringer af bestemmelsen i forbrugerrettighedsdirektivet artikel 7, stk. 3, men skal dog bemærke, at bestemmelsen i praksis kan give anledning til en del besvær.

Bestemmelsen pålægger erhvervsdrivende en pligt til på et varigt medium at indhente forbrugerens samtykke til, at en tjenesteydelse kan påbegyndes inden udløbet af fortrydelsesfristen på 14 dage.

Der er typisk tale om en situation, hvor en håndværker bliver tilkaldt af forbrugeren til forbrugerens hjem for at foretage en reparation, og hvor det først ude hos forbrugeren endeligt aftales, hvad der skal laves. I disse situationer, skal den erhvervsdrivende så bede forbrugeren om at under-

skrive et stykke papir, hvorved forbrugeren erkender at have anmodet om, at reparationen sættes i værk inden udløbet af den 14-dages fortrydelsesret. Dette er omkostningstungt og administrativt besværligt især for de små og mellemstore virksomheder.

Individuelle retsmidler til forbrugerne

Dansk Erhverv er imod forslaget om mangelsbeføjelser for overtrædelse af markedsføringsreglerne, da forslaget skaber konkurrerende regelsæt mellem købeloven og markedsføringsloven, hvilket skaber en retslig usikkerhed, fordi forbrugerne kan opnå forskellige rettigheder efter henholdsvis de køberetlige regler og de markedsføringsretlige regler.

DI lægger afgørende vægt på, at forslaget om individuelle rettigheder til forbrugerne ikke ændrer på betingelserne for at kunne opnå mangelsbeføjelser eller erstatning, herunder at erstatning ikke kan opnås uden dokumentation for et økonomisk tab, og at køb ikke kan hæves, hvis manglen ikke er væsentlig.

FDIH mener, at forslaget blander offentligretlige og civilretlige regler sammen, idet forbrugerne efter forslaget tillægges civilretlige beføjelser i de offentligretlige regler, der findes i direktivet om urimelig handelspraksis, ligesom der indføres offentligretlige sanktioner i direktivet om urimelige kontraktvilkår. FDIH mener, at forbrugerrettigheder som følge af vildledende markedsføring bør indsættes i reglerne om forbrugernes rettigheder ved køb af varer.

Finans Danmark påpeger, at forbrugerne allerede i dag har en række rettigheder – mangelbeføjelser – i forhold til købeloven, herunder i visse situationer mulighed for at hæve købet, hvis det købte ikke lever op til den indgåede aftale. Herudover giver reglerne mulighed for at opnå erstatning, hvis der er lidt et økonomisk tab, hvis forbrugeren kan dokumentere et sådant.

Forlaget om, at forbrugerne også i forbindelse med, at virksomheden har overtrådt de markedsføringsretlige regler, kan gøre hævebeføjelser gældende, risikerer at medføre konkurrerende regelsæt, hvor forbrugerne kan opnå forskellige rettigheder efter henholdsvis købeloven eller markedsføringsloven. Såfremt dette skal indgå i et nyt regelsæt, bør der foretages en grundig analyse af konsekvenserne heraf, før det indføres.

Finans Danmark finder, at forbrugerne er tilstrækkeligt dækket ved de køberetlige regler.

Indføres der nye mangelbeføjelser, går Finans Danmark ud fra, at dette skal ske på sædvanlige vilkår, hvilket betyder, at forbrugeren ved ophævelse af aftalen skal tilbagelevere den leverede ydelse. I forhold til erstat-

ning til forbrugerne, bør det ligeledes gøres klart, at dette forudsætter dokumentation af et økonomisk tab. Finans Danmark finder, at de eksisterende erstatningsretlige principper bør opretholdes.

Forbrugerombudsmanden påpeger, at forslaget om civilretlige konsekvenser – herunder både vedr. opsigelse af aftaler og mulighed for erstatning – ved overtrædelse af direktivet om urimelig handelspraksis er en nyskabelse set i forhold til den danske retstradition for adskillelse af den civilretlige og offentligtretlige forbrugerbeskyttelse.

Konsekvenserne og rækkevidden af forslaget, herunder i forhold til Forbrugerombudsmandens tilsyn i medfør af markedsføringsloven og Forbrugerombudsmandens mulige rolle i forbindelse med Kommissionens forslag til ændring af forbudsdirektivet, kræver yderligere oplysninger og en indgående undersøgelse, forinden endelig stillingtagen er mulig.

Forbrugerrådet TÆNK mener, at muligheden for, at forbrugerne kan få erstatning for overtrædelse af urimelig markedsføring, vil være en forbedring og en nyskabelse i mange lande, men forbrugerorganisationerne påpeger, at det er vigtigt, at evt. forbedringer ikke ændrer på de bedre vilkår, som allerede måtte findes i nogle lande.

Forsikring & Pension påpeger, at det er afgørende, at forslaget ikke tvinger Danmark til at forlade det grundlæggende princip om, at der kun er erstatningspligt for dokumenterede økonomiske tab og f.eks. ikke erstatning for skuffede forventninger eller andre ikke-dokumenterede tab.

Bemærkninger vedrørende forslag om sanktioner i direktivet urimelige kontraktvilkår i forbruger aftaler (91/13/EØF af 5. april 1993), direktivet om angivelse af priser (98/6/EF), direktivet om urimelige handelspraksis (2005/29/EF) og direktivet om forbrugerrettigheder (2011/83/EU).

Dansk Erhverv støtter forslaget om et fælles sæt kriterier for, hvornår der udstedes bøder, og hvad der skal tages højde for i vurdering af bødeniveauet. Dansk Erhverv er imod forslaget om at fastsætte et højt bødeniveau baseret på virksomhedens omsætning. Dansk Erhverv mener, at der i stedet bør fokuseres på at løfte håndhævnelsesniveauet i de medlemsstater, hvor niveauet i dag er for lavt.

DI støtter, at der fastlægges ens kriterier for, hvad der skal tages i betragtning ved afgørelsen af, om en overtrædelse skal straffes og en evt. bødes størrelse, forudsat at det ingen konsekvenser har for Forbrugerombudsmandens mulighed for at fortsætte forhandlingsprincippet. DI kan ikke støtte forslaget om et maksimalt bødeniveau på mindst 4 pct. af den erhvervsdrivendes omsætning i de berørte lande, da forslaget må antages at hæve bødeniveauet betragteligt, herunder i Danmark. DI mener ikke, at forslaget om at

hæve bødeniveauet vil sikre en bedre og mere ensartet håndhævelse. Højere bøder vil kun øge forskellen mellem de medlemsstater, der er gode til at håndhæve reglerne, og de der har udfordringer hermed.

FDIH mener, at der i Danmark allerede er et bødeniveau, der virker afskrækkende på erhvervsdrivende. E-handel er indgående reguleret af mange vanskeligt tilgængelige regelsæt. Der kan nemt laves fejlskøn, der kan udløse en kæmpe bøde. Det er generelt FDIH's opfattelse, at de meget store bøder, der foreslås indført er ude af proportioner set i forhold til overtrædelsernes karakter og set i forhold til f.eks. straffen for bedrageri efter straffeloven.

Finans Danmark mener, at såfremt der skal indføres skærpede sanktioner, bør der ved fastsættelsen af en bødesanktion også tages højde for den overtrædende virksomheds størrelse. Finans Danmark mener ikke, at der er behov for yderligere at skærpe sanktionsmuligheder i forhold til virksomhederne. Finans Danmark finder desuden, at det foreslåede bødeloft på minimum på 4 pct. af virksomhedernes omsætning ikke er proportional, idet der ved fastsættelsen af en eventuel bøde tillige bør ses på overtrædelsens grovhed.

Forbrugerombudsmanden kan som udgangspunkt støtte forslaget om straf for overtrædelse af national implementeringslovgivning, samt om hvilke kriterier, der skal indgå ved vurdering og udmåling af straffens størrelse.

Det vil være en nyskabelse i forhold til den danske markedsføringslov, at det af selve lovtæksten – som det også gør sig gældende ved de fremsatte forslag til ændring af direktivet om urimelige kontraktvilkår og ændring af prismærkningsdirektivet – vil skulle fremgå, hvilke kriterier der skal tages hensyn til ved udmåling af straffens størrelse. Ikke desto mindre finder Forbrugerombudsmanden forslaget hensigtsmæssigt og kan særligt støtte forslaget om, at der bl.a. skal lægges vægt på selskabets omsætning ved fastlæggelse af bøden.

Forbrugerombudsmanden støtter som udgangspunkt forslaget om, hvilke kriterier der skal indgå ved vurderingen og udmåling af straffens størrelse.

Forbrugerrådet TÆNK finder, at det er meget positivt, at det foreslås, at overtrædelser af direktiverne om urimelig markedsføring, urimelige aftalevilkår, forbrugerrettigheder og prisangivelser kan rammes med bøder op til 4 pct. af virksomhedens omsætning, hvis der er en EU dimension. Forbrugerrådet TÆNK bakker op om, at Kommissionen lægger vægt på, at sanktionerne skal virke præventivt, selvom den konkrete sanktion afhænger af grovheden, antal involverede forbrugere etc. Det bliver en stor forbedring i forhold til den nuværende situation f.eks. i forbindelse med VW sagen, der viste systemets mangler.

Forsikring & Pension mener ikke, at der er grundlag for generel forhøjelse af bødeniveauet for overtrædelse af forbrugerlovgivningen, men at fokus i stedet bør være på øget myndighedsindsats for at få reglerne overholdt.

Øvrige bemærkninger

Dansk Erhverv påpeger, at forslaget ikke adresserer de udfordringer, det stigende salg fra netbutikker uden for EU giver, selvom der i disse år opleves en voldsom stigning i blandt andet kinesiske hjemmesiders salg direkte til forbrugerne, hvor både forbrugerregler og produktsikkerhedsregler overtrædes. Dansk Erhverv peger endvidere på, at forslaget ikke indeholder forslag til forenklinger af EU's forbrugerregler, selvom mange af dem er byrdefulde og modsætningsfulde. Dansk Erhverv mener også, at forslaget burde have adresseret de problemstillinger, der opstår som følge af vedtagelsen af geoblockingforordningen. Her tænker Dansk Erhverv især, at det havde været relevant at kigge på direktiv 1999/44 om visse aspekter af forbruger køb og bestemmelsen om omkostningsfri afhjælpning ved mangler. Denne bestemmelse kan give store udfordringer, når en dansk erhvervsdrivende leverer en vare i Danmark og forbrugeren så efterfølgende selv transporterer den til f.eks. Spanien. Ligeledes havde det været oplagt at kigge på forbrugerrettighedsdirektivets bestemmelse om fortrydelsesfristens start i lyset af, at der med geoblockingforordningen lægges op til, at forbrugerne selv skal stå for transporten.

DI påpeger, at eftersom geoblockingforordningen har til formål at give udenlandske kunder samme rettigheder som indenlandske, såfremt kunden accepterer, at betingelserne for en sådan handel er de samme som for en indenlandsk kunde, bør det præciseres, at den relevante "carrier" er den, der leverer varen til det aftalte leveringssted inden for det geografiske område, hvor sælger opererer. Hvis forbrugeren entrerer med en anden "carrier" for at få varen fragtet fra leveringsstedet hen til forbrugeren, bør denne "carrier" ikke være at betragte som "carrier" i relation til fortrydelsesretten, men derimod som "a third party indicated by the consumer". Alternativet vil være, at den erhvervsdrivende ikke har en chance for at vide, hvornår de 14-dages fortrydelsesret begynder at løbe.

Yderligere anbefaler DI at slette en eksisterende ubalanceret bestemmelse i forbrugerrettighedsdirektivet omhandlende konsekvenserne for erhvervsdrivende ved ikke at overholde de formelle krav om at udlevere standardfortrydelsesformularen (direktivets bilag 1). Selv hvis den erhvervsdrivende tydeligt har gjort forbrugeren opmærksom på de 14-dages fortrydelsesret, vil manglende fremsendelse af standardfortrydelsesformularen indebære at fortrydelsesretten udvides til 1 år og 14 dage, og forbrugeren skal ikke betale for en eventuel værdiforringelse af varen.

9. Generelle forventninger til andre landes holdninger

Der er ikke kendskab til andre landes holdninger til forslaget.

10. Regeringens foreløbige generelle holdning

Regeringen støtter intentionerne om at sikre en bedre integration af det digitale indre marked ved at fjerne de barrierer, der forhindrer forbrugerne i at købe på tværs af grænser og virksomhederne i at sælge på tværs af grænser. Det styrker rammerne for samspillet mellem forbrugere og virksomheder og er med til at skabe velfungerende markeder, vækst og høj forbrugervelfærd.

Det er en vigtig prioritet for regeringen, at forbrugerbeskyttelsen sikrer den rette balance mellem hensynet til den erhvervsdrivende og forbrugeren. Derfor er regeringen positiv over for forslaget om at opdatere og modernisere krav til virksomheder om oplysningsforpligtelser til forbrugerne. Regeringen støtter afskaffelsen af reglerne om, at den erhvervsdrivendes forpligtes til at acceptere fortrydelsesretten ved online køb af en vare, hvis en forbruger har brugt en vare mere, end hvad der kunne forventes afprøvet i en fysisk butik. Derudover støtter regeringen afskaffelsen af den erhvervsdrivendes forpligtelse til at refundere købesummen til forbrugeren, før den erhvervsdrivende har modtaget varen retur fra forbrugeren.

Det har længe været en dansk prioritet, at dørsalg ikke skal være tilladt. Regeringen mener dog ikke, at forslaget i tilstrækkelig grad begrænser, hvornår erhvervsdrivende i andre tilfælde må rette uanmodet henvendelse til forbrugerne.

Forbrugere handler i stadig stigende omfang på online markedspladser og platforme. Regeringen støtter derfor forslaget om, at der skal sikres mere gennemsigtighed på online markedspladser og platforme, så det bliver mere klart, hvorvidt sælger er erhvervsdrivende eller forbruger, og dermed hvilke regler, der gør sig gældende. Regeringen er ligeledes positiv over for at sikre større gennemsigtighed i rangordningen af tilbud. Regeringen mener, at kravene til online platforme ikke skal være afvigende fra de krav, som stilles i artikel 5 i forslag til forordning om erhvervsdrivende og online platforme, jf. KOM (2018) 238.

Regeringen støtter, at bødeniveauet for overtrædelse af forbruger- og markedsføringslovgivningen i sager vedrørende udbredte overtrædelser og udbredte overtrædelser med EU-dimension er tilstrækkelig højt, så det har en præventiv effekt og et ensartet niveau på tværs af EU. Det er positivt med et fælles vurderingsgrundlag, såsom de fremlagte kriterier, men regeringen er som udgangspunkt skeptisk over for, at medlemslandene forpligtes til at fastsætte et niveau for bøder, uden at kunne tilpasse dette til det øvrige nationale straffniveau.

Regeringen er tilmed skeptisk over for at tillægge forbrugeren beføjelser, som forbrugeren kan anvende over for den erhvervsdrivende i tilfælde, hvor denne har udøvet urimelig handelspraksis. I kontrakt har forbrugeren adgang til misligholdelsesbeføjelser efter bl.a. købelovens bestemmelser. Uden for kontrakt kan forbrugeren få erstatning, hvis dansk rets almindelige erstatningsbetingelser er opfyldt. Det er på nuværende tidspunkt uklart, om forslaget stemmer overens hermed. Regeringen vil undersøge dette i de kommende forhandlinger.

Endelig stiller regeringen sig skeptisk over for behovet for regulering på området for produkter af to kvaliteter (Dual Quality of products) og vil derfor arbejde for, at bestemmelsen tages ud af forslaget, således at problemstillingen kan blive undersøgt nærmere, inden man evt. fremsætter forslag til regler for området.

Regeringen arbejder for, at ovenstående tvivlsspørgsmål vedrørende direktivforslaget bliver afklaret. En nærmere stillingtagen til forslaget må afvente denne afklaring.

11. Tidligere forelæggelse for Folketingets Europaudvalg

Sagen har ikke tidligere været forelagt for Folketingets Europaudvalg.